



SEP
SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA



TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

Instituto Tecnológico de Nuevo León

Guadalupe, N.L 21 de enero de 2019

ASUNTO: Liberación de Proyecto para Titulación integral

M.E. MÓNICA CABALLERO HERNÁNDEZ
JEFA DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES
PRESENTE

Por este medio le informo que ha sido liberado el siguiente proyecto para la Titulación integral:

a) Nombre del Egresado:	Aketzalli Ramírez Cruz
b) Carrera:	Ingeniería en Gestión Empresarial
c) No. de Control	13520167
d) Nombre del Proyecto	"Diagnóstico de la Actividad Empresarial Hotelera en la Zona Metropolitana de Monterrey y Estrategias de Manejo Sustentable"
e) Producto	TITULACIÓN INTEGRAL, POR TESIS PROFESIONAL

Agradezco de antemano su valioso apoyo en esta importante actividad para la formación profesional de nuestros egresados.

ATENTAMENTE
"Ciencia y Tecnología al Servicio del Hombre"

LIC. Y C.P. HÉCTOR MANUEL RADA RÍOS
JEFE DEL DEPTO. DE CIENCIAS
ECONÓMICO-ADMINISTRATIVAS



SEP
TNM SES
INSTITUTO TECNOLÓGICO
DE NUEVO LEÓN
CIENCIAS ECONÓMICO
ADMINISTRATIVAS

DRA. MARICELA RÍOS CASTILLO Asesor	DR. OCTAVIO DALI CASTILLO COLUNGA Revisor	LIC. ELISA HERNÁNDEZ SALDIVAR Revisor

c.c.p. Expediente



Av. Eloy Cavazos 2001, Col. Tolteca C.P. 67170, Guadalupe, Nuevo León
Tel. (81) 8157 0500, (81) 8157 0512
www.tecnm.mx | www.itnl.edu.mx





TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE NUEVO LEÓN
División de Estudios Profesionales

“Diagnóstico de la Actividad Empresarial Hotelera en la Zona Metropolitana de Monterrey y estrategias de manejo sustentable del agua”

Trabajo de Titulación
OPCIÓN I TESIS PROFESIONAL

PRESENTADA PARA OBTENER EL TÍTULO DE
INGENIERA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

ALUMNO(S):	Aketzalli Ramírez Cruz
No. CONTROL:	13520167
CARRERA:	Ingeniería en Gestión Empresarial
DIRECTORA DE TESIS:	Dra. Maricela Ríos Castillo
EMPRESA:	Proyecto PRODEP

Agradecimientos

El presente trabajo elaborado para residencia profesional no fue fácil ya que aquí es donde se ponen en práctica los conocimientos aprendidos durante nuestra formación académica y profesional. Por eso quiero utilizar este espacio para dar mis más sinceros agradecimientos a personas sin las cuales este proyecto no hubiese sido concluido con éxito o ni siquiera se hubiera realizado.

Principalmente quiero agradecer de la manera más especial y sincera a la Dra. Maricela Ríos Castillo por aceptarme como residente dentro del proyecto a su cargo. Sus conocimientos, la confianza y el apoyo puesto en mí ha sido un aporte invaluable para guiarme durante este proceso y concluir con un buen resultado, no solo en el desarrollo de la residencia, sino también en mi desarrollo profesional al ser una de los mejores docentes de esta institución.

Le agradezco profundamente a la Lic. Elisa Hernández Saldivar por su disponibilidad y generosidad para compartir su conocimiento y ayudarme en la resolución de dudas surgidas durante la elaboración de este proyecto.

También al Dr. Octavio Dali Castillo Colunga que a pesar de que no tuve mucha comunicación con él es el autor de la idea principal del proyecto propuesto para presentarse y sin el cual nada de esto hubiera sido posible.

Y por último el agradecimiento más importante es para mi familia por su apoyo incondicional y la fe que pusieron en mí durante todo este proceso. A mi madre Natividad la cual me alentó, motivo y me dio los medios para llegar hasta este punto. A mi padre Ganivet por ayudarme en la resolución de mis dudas y su honestidad, a mi hermana Dannika por haber confiado en mí y siempre motivarme a hacer las cosas de la mejor manera.

Resumen

El tema del recurso hídrico es de vital importancia para todos, tanto el ser humano como las industrias. El uso desmedido del agua en las empresas y la falta de interés por preservarla se ha visto reflejado en los últimos años en fenómenos como la escasez y en muchas ocasiones hasta la sequía. La finalidad de este proyecto es ver si en la industria hotelera se toman medidas preventivas para el cuidado ya que las actividades de este sector dependen casi en su totalidad de este recurso mayormente en los hoteles ubicados en una clasificación de entre 4 y 5 estrellas, además de que es uno de los que más aporta al PIB mundial, pero a su vez ocupa más recursos a nivel mundial. También se plantean algunas propuestas que pudieran tomarse en cuenta para el ahorro de este. El estudio está enfocado principalmente al estado de Nuevo León y sus alrededores, pero también se habla del país en general y la problemática existente sin profundizar mucho. Es preocupante ver como a las industrias no les importa explotar los recursos naturales con tal de seguir generando beneficiosas ganancias para ellos y aunque el gobierno junto con otras instituciones ha propuesto medidas preventivas para la preservación del recurso, la participación es mínima comparada con la magnitud del sector ya que se hace de manera voluntaria, tan solo en Nuevo León hay 115 establecimientos de hospedaje de los cuales solo tres están certificados por la PROFEPA como hoteles que preservan y cuidan el medio ambiente no solo en el tema del agua, en calidad ambiental turística. Preservar y cuidar los recursos ambientales no es solo para beneficio al medio ambiente, también se ve reflejado en la disminución de costos que se deben pagar.

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	1
Clasificación hotelera y como ha cambiado	1
Historia de cómo surgió la clasificación hotelera.....	1
Clasificación hotelera	2
DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DEL ESTUDIO.....	5
Clasificación Hotelera en Nuevo León y Su Zona Metropolitana.....	5
Otros distintivos que se pueden obtener expedidos por la SECTUR.....	11
La importancia de la ubicación para la industria hotelera	12
Ubicación en Nuevo León y su Zona Metropolitana.....	13
Costos	15
Costos en el estado de Nuevo León.....	15
PROBLEMA A RESOLVER	16
Tendencias y Riesgos en el sector turismo.....	16
Innovación.....	16
OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICOS.....	17
Objetivo General.....	17
Objetivos específicos	17
JUSTIFICACIÓN.....	17

MARCO TEÓRICO.....	18
Clasificación hotelera	18
DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
RESULTADOS.....	21
Proyección de crecimiento	21
México	21
Nuevo León	31
Comportamiento económico	34
Aportación al PIB nacional – estatal	34
Empleo Turístico	37
CONCLUSIONES.....	40
Estrategias y recomendaciones para el mejor uso y ahorro de agua del agua dentro de los hoteles.....	40
Antecedentes.....	40
Nuevo León y su zona metropolitana	42
Propuestas de estrategias.....	42
Beneficios de la conservación del agua en los hoteles	43
COMPETENCIAS DESARROLLADAS	43
Bibliografía.....	43
Anexos.....	47

Índice de tablas

Tabla 1 Clasificación hotelera en base a la puntuación obtenida en el cuestionario realizado por los prestadores de servicio de hospedaje (SECTUR).....	3
Tabla 2 Establecimientos registrados por municipio en Nuevo León	6
Tabla 3 Cuartos y otro tipo de alojamientos registrados por municipio en Nuevo León.....	7
Tabla 4 <i>Establecimientos de hospedaje registrados por municipio según categoría turística del establecimiento</i>	8
Tabla 5 Ocupación en hoteles y moteles en los principales centros turísticos por residencia del turista	9
Tabla 6 Llegada de turistas a establecimientos de hospedaje en centros turísticos y municipio según la categoría del establecimiento	9
Tabla 7 Actividad Hotelera en Nuevo León durante el año 2016.....	10
Tabla 8 Turistas nacionales / extranjeros que se hospedaron en hoteles de Nuevo León durante el año 2016	11
Tabla 9 <i>Llegada de extranjeros vía aérea a México por nacionalidad en el periodo comprendido de enero a septiembre</i>	22
Tabla 10 Principales destinos en el mundo en función de la llegada de turistas.....	22
Tabla 11 Países con mayor ingreso de turistas internacionales.....	25
Tabla 12 Aeropuertos a los que llegan la mayoría de turistas extranjeros en México según DATATUR.....	26
Tabla 13 Porcentaje de ocupación en centros de playa y ciudades	28
Tabla 14 <i>Ciudades con mayores porcentajes de ocupación durante el mes de septiembre</i>	29
Tabla 15 Oferta de Servicios Turísticos por Entidad Federativa al cierre 2017	32
Tabla 16 <i>Producto Interno Bruto turístico</i>	35
Tabla 17 Indicador trimestral del PIB Turístico y del Consumo Turístico Durante el primer trimestre del año 2018.....	36
Tabla 18 Número de empleos turísticos y variación porcentual por trimestre y año	39

Índice de figuras

Figura 1 Porcentaje de ocupación hotelera hasta el año 2017.....	27
Figura 2 Porcentaje de ocupación anual	28
Figura 3 Porcentaje de ocupación hotelera durante enero-septiembre de 2017 y 2018.....	28
Figura 4 Comparación de las cifras de llegada de turistas nacionales e internacionales a cuartos de hoteles durante enero-septiembre.....	30
Figura 5 <i>Porcentaje de ocupación y disponibilidad hotelera del año 2014 al 2017 tomada de una muestra de 70 hoteles</i>	30
Figura 6 Participación del PIB Turístico en el Total Nacional.....	36
Figura 7 Porcentaje de empleo turístico en cada servicio ofrecido por el Sector Turismo.....	38
Figura 8 Variación del empleo turístico 2006-2017	39

Índice de ilustraciones

Ilustración 1 <i>Ubicación de hoteles principales en Monterrey</i>	13
Ilustración 2 <i>Ubicación de Hoteles en San Pedro</i>	14
Ilustración 3 <i>Ubicación de Hoteles en San Pedro</i>	14
Ilustración 4 <i>Porcentaje de participación del Producto Interno Bruto turístico en el total nacional</i>	35

INTRODUCCIÓN

Clasificación hotelera y como ha cambiado

Antes de iniciar con la clasificación hotelera daré un pequeño concepto de lo que es un hotel, la Organización Mundial de Turismo (OMT) lo define como un establecimiento edificado tradicionalmente en estructuras físicas verticales, que ha experimentado con el tiempo diversas transformaciones hasta llegar a sus características específicas de servicio actual, mismas que lo hacen ser considerado como el establecimiento típicamente turístico. Dichas características están dadas por las unidades de alojamiento que le son propias en cuartos y suites, y en su caso, por la disponibilidad de servicios complementarios (espacios sociales, restaurantes, piscinas, bar, centros nocturnos), algunos de ellos concesionados a terceros (agencias de viajes, tiendas especializadas, estéticas, asesoría de deportes, etc.)

Historia de cómo surgió la clasificación hotelera

Hasta la fecha aún no se sabe con exactitud cuándo se construyó el primer hotel de la historia, pero se ha determinado que el siglo XIX fue el inicio de la industria hotelera. Lo que hoy conocemos como “hoteles” data de hace más de 2.000 años. En la antigüedad, el servicio de alojamiento se consideraba una obligación social y de cortesía. Se brindaba hospitalidad a aquellos viajeros procedentes de otros lugares que no tenían un espacio seguro en el cual hospedarse. La mayoría de estos desplazamientos estaban impulsados mayormente por peregrinaciones religiosas y personas que eran enviadas a otros lados para cumplir con su trabajo.

La Revolución Industrial trajo consigo los albergues, la mayoría de ellos estaban ubicados en Inglaterra, en donde ofrecían un gran servicio a sus huéspedes. Existían rutas que unían la capital con las ciudades más importantes y los albergues se situaban a lo largo de estos caminos con el fin de que las personas se alojaran en ellos.

En el siglo XIX se vivió una evolución de los medios de transporte, lo que fue de gran ayuda para despegar con la actividad económica. Gracias a la llegada del ferrocarril y los barcos de vapor el turismo se vio altamente beneficiado, ya que se redujo el tiempo en los desplazamientos de un lugar a otro. Por otro lado, la necesidad de unir ciudades hizo que se construyeran carreteras más extensas y vías más rápidas para llegar. Con todo esto surgió una nueva generación de viajeros y se crearon hoteles tanto en las ciudades como cerca de las estaciones de ferrocarril. Estos en muchas ocasiones pertenecían a las mismas compañías ferroviarias. De esta manera ofrecían el servicio completo: transporte a otras partes y hospedaje.

Entre los siglos XIX y XX a partir del desarrollo del automóvil y el avión, comenzaron a aparecer los hoteles de lujo y esta industria creció de manera rápida gracias a la demanda y la necesidad que existía. A partir de eso se empezó notar una gran competencia entre los distintos establecimientos debido a que la industria hotelera fue ofreciendo mayor cantidad y calidad en los servicios para sus huéspedes.

En el pasado no se conocía una clasificación exacta de los hoteles ya que al comienzo de esta industria las personas solo alojaban a otros por hospitalidad, después surgieron las posadas y luego vinieron los hoteles.

Clasificación hotelera

Con los años esta industria ha crecido de manera rápida y para los turistas es importante conocer las condiciones del hospedaje que están eligiendo ya sea por vacaciones o por negocios.

La clasificación hotelera por categorías surge: Por solicitud de la Dirección General de Mejora Regulatoria, a través del Fondo Sectorial CONACYT-SECTUR para la Investigación, el Desarrollo y la Innovación Tecnológica en Turismo, la Secretaría de Turismo (SECTUR) y el Centro de Estudios Superiores en Turismo (CESTUR) publicaron en 2011 una convocatoria para desarrollar un nuevo Sistema de Clasificación Hotelera Mexicano (SCH) y dotar así al sector de una herramienta de medición sólida que permita no solo indicar la cantidad de alojamiento disponible sino también las cualidades del mismo (Factor Delta, SECTUR, CONACYT, CESTUR, 2013).

¿Qué es una clasificación hotelera? Es una herramienta metodológica sustentada en un mecanismo de autoevaluación regulado por la Secretaría de Turismo (SECTUR), que permitirá a los Prestadores de Servicios Turísticos de Hospedaje, conocer la situación en la que se encuentran sus instalaciones y ver la calidad servicios ofrecidos al cliente, así como identificar áreas de oportunidad, mediante una categoría representada por estrellas que van desde una estrella y hasta el nivel máximo representado por cinco, se evalúan diferentes variables y con la puntuación total los hoteles se ubican en alguna categoría de estrellas, aunque existen casos en los que los prestadores de servicios turísticos optan por clasificar su establecimiento para hospedarse bajo el rubro “Sin categoría”.

Pero, ¿hay algún problema para los prestadores de dicho servicio que se ostentan a incluirse en una categoría? Según los lineamientos del sistema de clasificación hotelera al incluirse en ese rubro están cumpliendo con su obligación y no tiene la necesidad de realizar el cuestionario de evaluación para que les asignen las estrellas correspondientes.

Cabe mencionar que la clasificación también ayuda a los turistas tanto nacionales como internacionales a saber qué tipo de hotel elegir consultando la clasificación en la página de la SECTUR en la cual se encuentra información de los servicios, características, ubicación del establecimiento, promociones principales y algunos atributos que característicos de los diferentes establecimientos.

Tabla 1 *Clasificación hotelera en base a la puntuación obtenida en el cuestionario realizado por los prestadores de servicio de hospedaje (SECTUR)*

Categoría	Puntuación
1 estrella	0- 260
2 estrellas	261- 520
3 estrellas	521 -780
4 estrellas	781- 1040
5 estrellas	1041 -1300

Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de la página de SECTUR

(Secretaría de Turismo)

Las categorías van desde una hasta cinco estrellas, entrando en la primera categoría los hoteles que solo cuentan con habitaciones de hospedaje, servicios básicos de limpieza y amueblados sencillos en cada habitación, mientras que los hoteles de cinco estrellas poseen varios restaurantes, tiendas, actividades recreativas, servicio a cuarto 24hrs y otras características específicas de estos lugares, cabe destacar que la atención que se brinda y la calidad en los servicios es de gran diferencia.

La realización de la evaluación de clasificación hotelera trae consigo los siguientes beneficios:

Para el turista

- Certidumbre de la calidad de los servicios y el tipo de infraestructura que tiene el hotel donde estará hospedado.
- Más opciones de selección, pues aun cuando no conociese la plaza, ni los hoteles asentados en ésta, podrá elegir un establecimiento con base en su categoría, que le garantice un estándar de servicio de acuerdo a sus expectativas.
- Información sobre la vocación o tipo de servicio ofrecido por los diversos establecimientos.

Para los hoteles

- Información para compararse de manera realista con los hoteles que comparten ubicación y grupo meta.
- Claridad en su posición competitiva y el tipo de turista para el cual son la mejor alternativa, lo cual permitirá una mejor cobertura de expectativas y, por tanto, una mejor evaluación y recomendación de su servicio.

- Nuevos y mayores incentivos para mejorar su inmueble y su servicio, así como posibilidad de mejorar la categoría con inversiones de rentabilidad garantizada.
(Secretaría de Turismo, s.f.)

El trámite además de tener ciertos beneficios es completamente gratuito, para poder realizar la autoevaluación en el sistema, el prestador de Servicios Turísticos deberá estar dado de alta ante el Registro Nacional de Turismo, además una de las ventajas es que la SECTUR tiene una plataforma en su portal la cual facilita a los prestadores de servicios turísticos de hospedaje la realización de la clasificación en línea la cual posee información de clasificación de todos los establecimientos que han realizado la evaluación para la obtención de alguna categoría.

La obtención de dicha categoría estará vigente durante dos años a partir del correo que es enviado para notificar la categoría que ha sido asignada, en caso de que se desee cambiar de categoría con el fin de posicionarse en una categoría más alta con la realización de modificaciones y mejoras dentro del hotel será posible realizar nuevamente la autoevaluación en un plazo de tres meses.

El cuestionario está conformado por 49 preguntas las cuales se dividen en 8 ejes diferentes, el Sistema de Clasificación Hotelera define un eje de desempeño como: Una zona o servicio del establecimiento de hospedaje al que se asocian variables del cuestionario de clasificación que permiten evaluar su desarrollo y desempeño. En el cuestionario se identificaron 8 ejes de desempeño: Acceso, exterior y generales; Comunicación; Habitación y baño; Alimentos y bebidas; Recepción; Control de temperatura; Servicios; Áreas públicas. (Secretaría de Turismo, s.f.)

A continuación, se menciona una breve definición de los ocho ejes que conforman el cuestionario de clasificación hotelera.

1. Acceso, exterior y generales: Es la arquitectura del inmueble, su estado de conservación, así como los servicios proporcionados al turista para facilitar su ingreso y estancia en las áreas públicas.
2. Comunicación: Son todos los medios, verbales o no verbales, de intercambio de información que el establecimiento de hospedaje tiene a disposición de los huéspedes, así como de los empleados, entre los que destacan los servicios ofrecidos en el lobby y/o en la habitación, los programas de lealtad, responsabilidad social y atención a quejas.
3. Habitación y baño: Son elementos clave en el producto y la propuesta de valor del establecimiento de hospedaje, en el que se evalúa el tamaño, equipamiento y servicios ofrecidos en la habitación y baño.
4. Alimentos y bebidas: Son un complemento al servicio de hospedaje en el que se evalúa si el establecimiento ofrece alimentos para el desayuno, comida y/o cena, room service, opciones de restaurantes propios o en convenio, estándares de inocuidad en la

preparación de alimentos y servicios complementarios en máquinas auto expendedoras de alimentos.

5. Recepción: Es el espacio de primer contacto con el turista, guarda una relación directa con las instalaciones y es donde se le otorga información sobre los servicios incluidos en el alojamiento y respecto de cualquier otro requerimiento.

6. Control de temperatura: Son los mecanismos con los que cuenta el hotel para la gestión de la temperatura de las diferentes áreas que lo integran, entre las que destacan los sistemas de enfriamiento y/o calefacción.

7. Servicios: Es la oferta de valor agregado dentro del establecimiento de hospedaje o en áreas aledañas, que busca atender las necesidades del turista; entre los que destacan el servicio de spa, despertador, tintorería e información turística.

8. Áreas públicas: Son el conjunto de instalaciones abiertas y disponibles, ente los que se considera el lobby, estacionamiento, centro de negocios y baños. (Secretaria de Turismo, s.f.)

DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DEL ESTUDIO

Clasificación Hotelera en Nuevo León y Su Zona Metropolitana

En el estado de Nuevo León existe gran diversidad de establecimientos de hospedaje, en las siguientes tablas obtenida de los datos hoteleros del INEGI se muestran lo establecimientos registrados dentro del estado, su localización por municipios y la clasificación hotelera.

Tabla 2 *Establecimientos registrados por municipio en Nuevo León*

Municipio	Total	Hoteles	Moteles	Cabañas, villas y similares	Campamentos y albergues recreativos	Pensiones y casas de huéspedes	Departamentos y casas amuebladas con servicio de hotelería
Estado	345	213	45	75	0	8	4
Allende	3	3	0	0	0	0	0
Anáhuac	6	6	0	0	0	0	0
Apodaca	17	13	3	0	0	0	1
Aramberri	5	4	0	0	0	1	0
Bustamante	40	6	0	34	0	0	0
Cadereyta Jiménez	8	5	2	0	0	1	0
Cerralvo	3	3	0	0	0	0	0
China	5	4	0	1	0	0	0
Doctor Arroyo	5	5	0	0	0	0	0
Galeana	10	9	0	1	0	0	0
García	4	3	1	0	0	0	0
General Bravo	2	2	0	0	0	0	0
General Escobedo	6	1	5	0	0	0	0
General Terán	2	2	0	0	0	0	0
General Zaragoza	14	9	0	5	0	0	0
Guadalupe	11	4	6	0	0	1	0
Hidalgo	3	3	0	0	0	0	0
Iturbide	3	3	0	0	0	0	0
Juárez	3	0	3	0	0	0	0
Lampazos de Naranjo	3	3	0	0	0	0	0
Linares	9	9	0	0	0	0	0
Mina	1	0	0	1	0	0	0
Montemorelos	6	5	0	1	0	0	0
Monterrey	94	67	20	0	0	5	2
Pesquería	1	0	0	1	0	0	0
Rayones	5	3	0	2	0	0	0
Sabinas Hidalgo	5	5	0	0	0	0	0
San Nicolás de los Garza	10	9	1	0	0	0	0
San Pedro Garza García	17	16	0	0	0	0	1
Santa Catarina	7	3	4	0	0	0	0
Santiago	34	5	0	29	0	0	0
Villaldama	3	3	0	0	0	0	0

Fuente: (Corporación para el Desarrollo Turístico de Nuevo León, 2017)

La mayor parte de los hoteles registrados en el estado de Nuevo León se encuentran ubicados en Monterrey, es posible que esto se deba a que los principales sitios turísticos se encuentran en los alrededores de la ciudad y al estar registrados hay suficiente información sobre la vocación o tipo de servicio ofrecido por los diversos establecimientos, esto para darle certidumbre al turista de la calidad de los servicios y el tipo de hotel que está eligiendo.

Tabla 3 Cuartos y otro tipo de alojamientos registrados por municipio en Nuevo León

Municipio	Total	Hoteles	Moteles	Cabañas, villas y similares	Campamentos y albergues recreativos	Pensiones y casas de huéspedes	Departamentos y casas amuebladas con servicio de hotelería
Estado	18 404	15 526	2 099	364	0	116	299
Allende	21	21	0	0	0	0	0
Anáhuac	123	123	0	0	0	0	0
Apodaca	2 144	1 883	137	0	0	0	124
Aramberri	95	86	0	0	0	9	0
Bustamante	119	85	0	34	0	0	0
Cadereyta Jiménez	318	236	55	0	0	27	0
Cerralvo	60	60	0	0	0	0	0
China	81	71	0	10	0	0	0
Doctor Arroyo	133	133	0	0	0	0	0
Galeana	213	209	0	4	0	0	0
García	64	21	43	0	0	0	0
General Bravo	39	39	0	0	0	0	0
General Escobedo	288	45	243	0	0	0	0
General Terán	13	13	0	0	0	0	0
General Zaragoza	132	92	0	40	0	0	0
Guadalupe	585	304	271	0	0	10	0
Hidalgo	35	35	0	0	0	0	0
Iturbide	29	29	0	0	0	0	0
Juárez	150	0	150	0	0	0	0
Lampazos de Naranjo	33	33	0	0	0	0	0
Linares	207	207	0	0	0	0	0
Mina	24	0	0	24	0	0	0
Montemorelos	186	169	0	17	0	0	0
Monterrey	8 392	7 235	979	0	0	70	108
Pesquería	13	0	0	13	0	0	0
Rayones	39	33	0	6	0	0	0
Sabinas Hidalgo	115	115	0	0	0	0	0
San Nicolás de los Garza	1 170	1 128	42	0	0	0	0
San Pedro Garza García	2 564	2 497	0	0	0	0	67
Santa Catarina	439	260	179	0	0	0	0
Santiago	553	337	0	216	0	0	0
Villaldama	27	27	0	0	0	0	0

Fuente: (Corporación para el Desarrollo Turístico de Nuevo León, 2017)

El mayor número de lugares de hospedaje registrados se encuentra en la zona de Monterrey en donde se encuentran los sitios turísticos más famosos del estado de Nuevo León, seguido de San Pedro Garza García y Apodaca en donde están ubicados los aeropuertos.

Tabla 4 *Establecimientos de hospedaje registrados por municipio según categoría turística del establecimiento*

Municipio	Total	Cinco estrellas a/	Cuatro estrellas	Tres estrellas	Dos estrellas	Una estrella	Sin categoría b/
Estado	345	40	57	46	25	45	132
Allende	3	3	0	0	0	0	0
Anáhuac	6	0	0	2	2	2	0
Apodaca	17	2	9	2	0	0	4
Aramberri	5	0	0	0	2	2	1
Bustamante	40	0	0	1	3	2	34
Cadereyta Jiménez	8	0	1	1	2	1	3
Cerralvo	3	0	0	0	3	0	0
China	5	0	1	0	0	3	1
Doctor Arroyo	5	0	1	2	2	0	0
Galeana	10	0	0	4	0	5	1
García	4	0	0	2	1	0	1
General Bravo	2	0	1	0	1	0	0
General Escobedo	6	0	0	1	0	0	5
General Terán	2	0	0	0	0	2	0
General Zaragoza	14	0	0	0	0	9	5
Guadalupe	11	2	1	1	0	0	7
Hidalgo	3	0	0	3	0	0	0
Iturbide	3	0	0	0	0	3	0
Juárez	3	0	0	0	0	0	3
Lampazos de Naranjo	3	0	0	1	0	2	0
Linares	9	0	4	1	0	4	0
Mina	1	0	0	0	0	0	1
Montemorelos	6	0	3	2	0	0	1
Monterrey	94	16	25	15	8	3	27
Pesquería	1	0	0	0	0	0	1
Rayones	5	0	0	0	0	3	2
Sabinas Hidalgo	5	0	1	3	0	1	0
San Nicolás de los Garza	10	1	6	1	1	0	1
San Pedro Garza García	17	12	3	1	0	0	1
Santa Catarina	7	1	1	1	0	0	4
Santiago	34	3	0	2	0	0	29
Villaldama	3	0	0	0	0	3	0

Fuente: (Corporación para el Desarrollo Turístico de Nuevo León, 2017)

De los 345 Servicios Turísticos de Hospedaje en Nuevo León que están registrados en la SECTUR, la mayoría se encuentra registrado bajo el rubro “sin categoría”, dando cumplimiento a sus obligaciones como prestadores de este servicio y sin la necesidad de realizar el cuestionario para la obtención de estrellas. Cabe mencionar que, al registrarse dentro de ese rubro, el usuario no podrá hacer uso de las estrellas, de lo contrario se hará acreedor a una sanción.

Tabla 5 *Ocupación en hoteles y moteles en los principales centros turísticos por residencia del turista*

Centro turístico Residencia	Llegada de turistas	Turistas noche (Noches)	Ocupación hotelera (Porcentaje)	Estadía promedio (Noches por turista)
Linares	24 338	41 717	62.7	1.7
Residentes en el país	23 956	41 067	61.6	1.7
No residentes en el país	382	650	1.2	1.7
Monterrey	2 252 126	4 859 971	66.2	2.2
Residentes en el país	1 881 685	4 067 829	53.9	2.2
No residentes en el país	370 441	792 142	12.3	2.1
Santiago	44 301	61 703	30.0	1.4
Residentes en el país	44 285	61 687	30.0	1.4
No residentes en el país	16	16	NS	1.0

Fuente: (Secretaría de Turismo, 2016)

La mayoría de los turistas que llegan al estado de Nuevo León se concentran en Monterrey y son turistas nacionales, en 2016 el 53.9% de un total de 66.2% de la ocupación hotelera fue de visitantes mexicanos y el otro 12.3% de extranjeros. En la tabla anterior también se muestran el número de noches que se hospedaron en hoteles de las siguientes categorías: cinco, cuatro, tres, dos y una estrella.

Centro turístico y municipio	Total	Cinco estrellas a/	Cuatro estrellas	Tres estrellas	Dos estrellas	Una estrella
Estado	2 640 515	897 212	1 277 774	346 441	73 807	45 281
Centro turístico	2 320 765	875 169	1 135 966	252 137	49 014	8 479
Linares	24 338	0	24 338	ND	0	ND
Monterrey	2 252 126	830 868	1 111 628	252 137	49 014	8 479
Santiago	44 301	44 301	0	ND	0	0
Municipio	319 750	22 043	141 808	94 304	24 793	36 802
No especificado	319 750	22 043	141 808	94 304	24 793	36 802

Tabla 6 *Llegada de turistas a establecimientos de hospedaje en centros turísticos y municipio según la categoría del establecimiento*

Fuente: (Secretaría de Turismo, 2016)

De acuerdo con lo anterior, los turistas prefieren alojarse en establecimientos que sean de categoría tres, cuatro o cinco estrellas, aunque también se ve actividad en hoteles de una y dos estrellas, es mucho menor en comparación con el resto.

Tabla 7 *Actividad Hotelera en Nuevo León durante el año 2016*

	Cuartos			%
	Promedio ^{2/}	Disponibles	Ocupados	Ocupación
Nuevo León	15,402	5,636,890	3,612,282	64.08
5 Estrellas	5,786	2,117,442	1,319,378	62.31
4 Estrellas	6,350	2,323,958	1,679,133	72.25
3 Estrellas	1,881	688,443	481,155	69.89
2 Estrellas	755	276,465	64,157	23.21
1 Estrella	630	230,583	68,459	29.69

Fuente: (Secretaría de Turismo, 2016)

Dentro del estado hay habitaciones para todos los presupuestos, la mayoría de los hoteles se encuentra en las categorías de tres a cinco estrellas, que es el rango de preferencia de los visitantes, las cifras muestran el promedio de ocupación de las habitaciones diariamente durante el periodo 2016.

Tabla 8 *Turistas nacionales / extranjeros que se hospedaron en hoteles de Nuevo León durante el año 2016*

	Llegada de Turistas			Turistas Noche		Estadía	Estadía	Densidad
	Total	Nacionales	Extranjeros	Total	Extranjeros	Total	Nacionales	
Nuevo León	2,640,515	2,238,694	401,821	5,660,846	855,329	2.14	2.15	1.57
5 Estrellas	897,211	671,089	226,123	1,985,736	473,229	2.21	2.25	1.51
4 Estrellas	1,277,774	1,127,926	149,849	2,687,917	352,705	2.10	2.07	1.60
3 Estrellas	346,441	323,572	22,869	739,446	26,415	2.13	2.20	1.54
2 Estrellas	73,807	70,827	2,980	127,285	2,980	1.72	1.76	1.98
1 Estrella	45,281	45,281	n.d.	120,462	n.d.	2.66	2.66	1.76

Fuente: (Secretaría de Turismo, 2016)

La mayoría de los visitantes que recorren México son turistas nacionales pero cada vez llegan más turistas extranjeros que ha logrado colocarse entre los 6 destinos más visitados en todo el mundo. Uno de los destinos preferidos en México por los turistas es Nuevo León por todos sus atractivos y hermosas montañas.

Los hoteles de la ciudad de caracterizan por tener precios competitivos, además existen más de 15 hoteles los cuales tienen salas grandes para organizar eventos, puede ser una ventaja para los organizadores de eventos.

Monterrey y su área metropolitana cuentan con una oferta de al redor de 115 hoteles con aproximadamente 13,500 cuartos en total. La mayoría de ellos se ubican en las categorías de: 4, 5 estrellas ofreciendo los mejores servicios e infraestructura en sus instalaciones.

Los hoteles se encuentran distribuidos en puntos estratégicos para atender las satisfacer las necesidades del turista.

Otros distintivos que se pueden obtener expedidos por la SECTUR

La Secretaría de Turismo también ha impulsado la mejora continua, garantizado la calidad y excelencia en sus servicios turísticos mediante capacitación permanente la cual permite incrementar la calidad y la satisfacción del cliente, los resultados se ven en el número de visitantes a los diversos destinos turísticos de México.

La competitividad de las empresas turísticas se promueve con Sistemas de calidad que el Gobierno Federal reconoce a través de los Programas y Distintivos como son: El Programa de Calidad Moderniza es un Sistema para el mejoramiento de la Calidad a través del cual las empresas turísticas podrán estimular a sus colaboradores e incrementar sus índices de rentabilidad y competitividad, con base en una forma

moderna de dirigir y administrar una empresa turística, condiciones que le permitirán satisfacer las expectativas de sus clientes.

La Metodología Moderniza establece que las empresas que alcancen su implementación exitosa recibirán el Distintivo "M", que es el máximo reconocimiento que otorga la Secretaría de Turismo y que avala la adopción de las mejores prácticas y una distinción de empresa Turística Modelo.

El programa está dirigido a propietarios y directivos de Micro, Pequeñas y Medianas Empresas Turísticas legalmente constituidas en los siguientes giros preferentemente, Hoteles de 1 a 4 estrellas, Restaurantes, Agencias de Viajes, Operadoras de Turismo receptivo, Ecoturismo, Arrendadoras de Autos, Autotransportes turísticos, Marinas entre otros.

Varios Hoteles han recibido este distintivo "M", principalmente en los destinos de sol y playa, en donde se concentra gran número de los visitantes que llegan año tras año. (Secretaría de Turismo, 2017)

El Manejo Higiénico de Alimentos "Distintivo H", es el reconocimiento que otorga la Secretaría de Turismo avalado por la Secretaría de Salud, a los prestadores de servicios de alimentos y bebidas, que cumplan con los estándares de higiene de la Norma Mexicana NMX-F-605-NORMEX-2004 en el Servicio de Alimentos Preparados para la Obtención del Distintivo "H" contemplando los puntos de: Recepción de alimentos, Almacenamiento, Manejo de sustancias químicas, Refrigeración y congelación, Área de cocina, Agua y hielo, Servicios sanitarios para empleados, Manejo de basura, Control de plagas, Personal, Bar. (Secretaría de Turismo, 2015)

El Sello de Calidad "Punto Limpio", es un reconocimiento que otorga la Secretaría de Turismo, a las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas del Sector Turístico (restaurantes, hoteles, cafeterías, agencias de viajes, arrendadoras de autos, operadoras de buceo, centros de ocio y entretenimiento, entre otros.), por haber implementado la metodología desarrollada por SECTUR y aplicada por consultores especializados, registrados ante la secretaria a efecto de obtener el Sello de Calidad.

Que evalúa los puntos de: Formación de Gestores, Calidad Higiénica, Buenas Prácticas por Unidad de Negocio, Aseguramiento de Calidad, Asesoría y Validación. Sus unidades de negocio son; Recepción, Lobby, Salones (para eventos), Albercas, Habitaciones Área de Restaurante, Área de comensales, Terrazas, Áreas de juegos, Gimnasio Spa, Área de preparación de alimentos en frío, Área de preparación de alimentos en caliente, Área de negocios. (Secretaría de Turismo, 2015)

La importancia de la ubicación para la industria hotelera

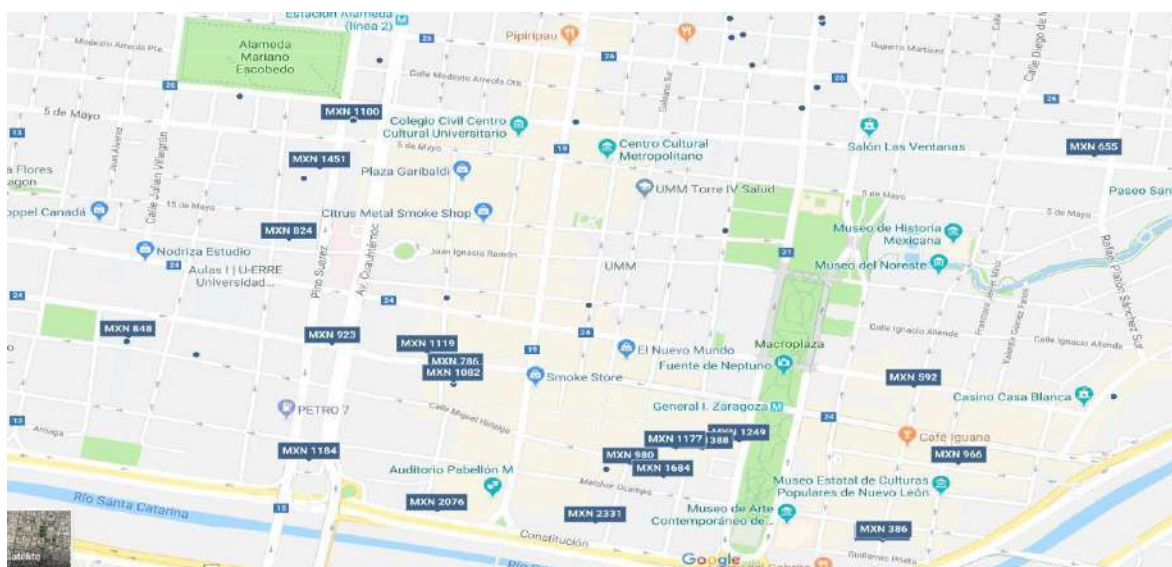
La ubicación es muy importante para un hotel, es esencial para que este pueda ir creciendo ya que su principal fin es el alojamiento y satisfacción de sus huéspedes. Un hotel que tenga una mala ubicación, en un lugar inseguro, con acceso limitado en sus

servicios y poco transporte no es atractivo para los clientes. La mayoría de las veces los turistas prefieren hospedarse en hoteles que estén cerca de aeropuertos, terminales, el centro y los principales atractivos turísticos de la ciudad para que les sea más fácil desplazarse a ellos. Esto depende de los fines del viaje de cada persona y del destino al que quiera ir, no siempre la ubicación es lo más importante, pero si influye en la mayoría de ocasiones.

Ubicación en Nuevo León y su Zona Metropolitana

Actualmente el turismo en Nuevo León tiene diferentes variantes: Turismo de negocios, turismo vacacional, turismo de salud. Los lugares con mayor concentración de hoteles son Monterrey, San Pedro y Apodaca. Esto se da porque se encuentran los principales atractivos turísticos de la ciudad, las reuniones de negocios por las que asisten diferentes turistas se realizan principalmente en espacios de estos municipios por la extensa variedad de servicios, la ubicación y la calidad, otras personas también llegan a la ciudad por servicios médicos y operaciones.

Ilustración 1 Ubicación de hoteles principales en Monterrey



Fuente: (Google Maps, 2018)

Cerca del centro de Monterrey se pueden encontrar hoteles principalmente de 3 a 5 estrellas, los que se encuentran sobre avenidas principales tienen costos más elevados, pero también podemos encontrar algunos de precio menor en los alrededores de la ciudad.

Ilustración 2 Ubicación de Hoteles en San Pedro



Fuente: (Google Maps, 2018)

San Pedro de los Garza García es considerado en municipio más caro del estado de Nuevo León, los precios de hospedaje rondan entre los 1500 y 5000 mil pesos por noche.

Ilustración 3 Ubicación de Hoteles en San Pedro



Fuente: (Google Maps, 2018)

Los hoteles en esta zona tienen costos elevados debido a la cercanía con los Aeropuertos de estado. Son utilizados mayormente para reuniones u hospedaje por negocios.

Costos

El sector hotelero se caracteriza por su amplia cantidad de servicios prestados con la finalidad de satisfacer a los turistas tanto nacionales como locales, estos deben saber establecer sus precios de la manera más eficiente ya que en temporada baja y aun generando perdida deben encontrar la manera de sobrevivir.

Los precios que se establecen entre los hoteles no son universales ni en base a la categoría obtenida por el sistema de clasificación hotelera ya que existen varios factores los cuales son tomados en cuenta para la fijación de precios tales como la temporada, popularidad del destino a donde nos queremos dirigir, su ubicación, demanda, estrellas, valor de los servicios, la competencia que tienen con otros hoteles o hasta las búsquedas que tienen en sus páginas de internet.

Ningún hotel establece una misma tarifa para todo el año ni para todas las habitaciones ya que de ser así estos no podrían costear sus gastos por lo que se irían rápidamente a la quiebra.

Para cubrir los costos de operación y obtener utilidad, los hoteles determinan un rango de precios para sus habitaciones. Cuando aumentan la demanda aumentan los costos y si disminuye la oferta (mayor disponibilidad de habitaciones) es cuando los precios por habitación disminuyen de manera significativa.

Costos en el estado de Nuevo León

En Nuevo León y su Zona Metropolitana podemos encontrar diferentes servicios de hospedaje y con una gran variedad en sus costos. Los hoteles más económicos van desde \$200 hasta \$550 la noche, contando también con hoteles de lujo con un costo aproximado de \$5000 pesos cada noche. El precio que se establece depende en parte de la ubicación, en las zonas más visitadas del estado como son Monterrey, San Pedro Garza García, Apodaca y sus pueblos mágicos los precios son mayores ya que la demanda es mayor, además de que la mayoría de estos se encuentra en una clasificación hotelera de entre 4 y 5 estrellas. Mientras que en los lugares más marginados del estado los costos son bajos.

PROBLEMA A RESOLVER

Tendencias y Riesgos en el sector turismo

En México el crecimiento del sector turismo se ha ido elevando, tanto que la aportación de este sector al PIB nacional es una de las más grandes, se ha convertido en el destino de elección principal para los turistas de Estados Unidos. Pero al mismo tiempo se ve afectada por varios problemas de inseguridad.

Hace algunos años México tampoco no tenía tantas rutas en cuestión de transporte y para llegar al país tenía que ser transbordando en lo cual se perdían muchas horas y en sus destinos turísticos no tenía tanta variedad para ofrecer a los turistas que asistían. Estos riesgos de diversificación de la oferta y transporte se han ido mejorando, tanto que México ha ascendido a los principales destinos turísticos de todo el mundo.

Otro de ellos es el mal uso de los recursos naturales, a las industrias no les importa sobre explotar los recursos mientras ellos estén generando más ganancias. Fenómenos como la sequía podrían afectar al sector ya que en la mayor parte de sus actividades se utiliza este recurso.

Uno de los factores de riesgo para el sector hotelero en el estado de Nuevo León es el supuesto recorte de agua que se dará en un tiempo, el uso desmedido del recurso podría afectar al sector ya que la mayoría de sus actividades necesitan del recurso hídrico.

La delincuencia es otro de los factores que podrían afectar, aunque ha disminuido considerablemente en comparación con años pasados, aún existe y al ser un factor externo es más difícil que sea erradicado.

Aunque existe gran variedad de atractivos turísticos dentro de la ciudad y sus alrededores, le falta una mayor diversificación para poder atraer a otro tipo de público.

Innovación

La innovación es un factor que relevante en constante desarrollo para cualquier sector o industria, la actividad hotelera no se queda fuera de esta, nieves dice que: “La innovación y su implementación en las empresas de hospedaje de los destinos turísticos tiene sentido como cambio y diferenciación, para enfrentar a la competencia y el riesgo de disminuir sus ventajas competitivas ante ofertas emergentes” (Nieves, 2015).

La innovación no necesariamente debe ser tecnológica, también los servicios que se ofrecen a los turistas deben mejorarse e innovarse constantemente para lograr una mayor satisfacción y mejorar la experiencia de los visitantes. En México hemos visto casos de innovación principalmente en los servicios y hoteles de las zonas de sol y arena, también la apertura de nuevos destinos ha traído consigo más turistas.

OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICOS

Objetivo General

Elaborar un diagnóstico de la Actividad Empresarial Hotelera en la Zona Metropolitana de Monterrey y las diferentes estrategias de manejo sustentable del agua ante problemas de sequía.

Objetivos específicos

- Identificar la clasificación o tipología hotelera mundial, nacional y estatal
- Establecer el marco de referencia del estudio, para definir actores involucrados en el mismo
- Identificar tendencias y riesgos en la industria hotelera nacional y estatal
- Elaborar el diagnóstico de la actividad empresarial hotelera en Nuevo León

JUSTIFICACIÓN

El turista actual se identifica con zonas de naturaleza y con lugares que promueven el cuidado del medio ambiente, en el área metropolitana de Monterrey, en una gran mayoría, los prestadores de servicios turísticos no consideran importante invertir en instalaciones y equipo que cuide el consumo de agua potable, ahorro de electricidad y adaptar medidas de protección al medio ambiente.

En la actualidad algunos hoteles tratan de proyectar la sostenibilidad a sus huéspedes a través de la protección del agua, la separación de basura la cual muestran en los pasillos de algunos hoteles con diversos contenedores.

El ahorro de electricidad se busca a través de la implementación del acceso a las habitaciones con tarjetas que inhabilita la electricidad cuando el huésped se retira de su habitación; estos fueron los últimos implementos que los hoteleros instalaron. Otras tecnologías como: las celdas solares, el uso de tecnología para mejorar el ahorro de energéticos, han tenido que esperar debido a la crisis de seguridad que se vivió en la zona metropolitana de Monterrey la cual trajo como consecuencia poca afluencia turística y baja en los ingresos de los prestadores de servicios turísticos.

Para hacer frente a estrategias sostenibles consideran que deben contar con un nivel superior de ocupación para tener recursos suficientes y realizar estas inversiones, aunado a que desconocen los beneficios fiscales ó económicos que otorga el estado a las empresas que implemente medidas dentro de sus instalaciones para el cuidado al medio ambiente.

Se carece de normatividad, legislación o manual de buenas prácticas que garanticen la sostenibilidad del destino, no solo en hospitalidad sino en la totalidad de los empresarios relacionados con el turismo.

MARCO TEÓRICO

Clasificación hotelera

Con los años esta industria ha crecido de manera rápida y para los turistas es importante conocer las condiciones del hospedaje que están eligiendo ya sea por vacaciones o por negocios.

La clasificación hotelera por categorías surge: Por solicitud de la Dirección General de Mejora Regulatoria, a través del Fondo Sectorial CONACYT-SECTUR para la Investigación, el Desarrollo y la Innovación Tecnológica en Turismo, la Secretaría de Turismo (SECTUR) y el Centro de Estudios Superiores en Turismo (CESTUR) publicaron en 2011 una convocatoria para desarrollar un nuevo Sistema de Clasificación Hotelera Mexicano (SCH) y dotar así al sector de una herramienta de medición sólida que permita no solo indicar la cantidad de alojamiento disponible sino también las cualidades del mismo (Factor Delta, SECTUR, CONACYT, CESTUR, 2013).

¿Qué es una clasificación hotelera? Es una herramienta metodológica sustentada en un mecanismo de autoevaluación regulado por la Secretaría de Turismo (SECTUR), que permitirá a los Prestadores de Servicios Turísticos de Hospedaje, conocer la situación en la que se encuentran sus instalaciones y ver la calidad servicios ofrecidos al cliente, así como identificar áreas de oportunidad, mediante una categoría representada por estrellas que van desde una estrella y hasta el nivel máximo representado por cinco, se evalúan diferentes variables y con la puntuación total los hoteles se ubican en alguna categoría de estrellas, aunque existen casos en los que los prestadores de servicios turísticos optan por clasificar su establecimiento para hospedarse bajo el rubro “Sin categoría”.

Pero, ¿hay algún problema para los prestadores de dicho servicio que se ostentan a incluirse en una categoría? Según los lineamientos del sistema de clasificación hotelera al incluirse en ese rubro están cumpliendo con su obligación y no tiene la necesidad de realizar el cuestionario de evaluación para que les asignen las estrellas correspondientes.

Cabe mencionar que la clasificación también ayuda a los turistas tanto nacionales como internacionales a saber qué tipo de hotel elegir consultando la clasificación en la página de la SECTUR en la cual se encuentra información de los servicios, características, ubicación del establecimiento, promociones principales y algunos atributos que característicos de los diferentes establecimientos.

Las categorías van desde una hasta cinco estrellas, entrando en la primera categoría los hoteles que solo cuentan con habitaciones de hospedaje, servicios básicos de limpieza y amueblados sencillos en cada habitación, mientras que los hoteles de cinco estrellas poseen varios restaurantes, tiendas, actividades recreativas, servicio a cuarto 24hrs y

otras características específicas de estos lugares, cabe destacar que la atención que se brinda y la calidad en los servicios es de gran diferencia.

La realización de la evaluación de clasificación hotelera trae consigo los siguientes beneficios:

Para el turista

- Certidumbre de la calidad de los servicios y el tipo de infraestructura que tiene el hotel donde estará hospedado.
- Más opciones de selección, pues aun cuando no conociese la plaza, ni los hoteles asentados en ésta, podrá elegir un establecimiento con base en su categoría, que le garantice un estándar de servicio de acuerdo a sus expectativas.
- Información sobre la vocación o tipo de servicio ofrecido por los diversos establecimientos.

Para los hoteles

- Información para compararse de manera realista con los hoteles que comparten ubicación y grupo meta.
- Claridad en su posición competitiva y el tipo de turista para el cual son la mejor alternativa, lo cual permitirá una mejor cobertura de expectativas y, por tanto, una mejor evaluación y recomendación de su servicio.
- Nuevos y mayores incentivos para mejorar su inmueble y su servicio, así como posibilidad de mejorar la categoría con inversiones de rentabilidad garantizada.

(Secretaria de Turismo, s.f.)

El trámite además de tener ciertos beneficios es completamente gratuito, para poder realizar la autoevaluación en el sistema, el prestador de Servicios Turísticos deberá estar dado de alta ante el Registro Nacional de Turismo, además una de las ventajas es que la SECTUR tiene una plataforma en su portal la cual facilita a los prestadores de servicios turísticos de hospedaje la realización de la clasificación en línea la cual posee información de clasificación de todos los establecimientos que han realizado la evaluación para la obtención de alguna categoría.

La obtención de dicha categoría estará vigente durante dos años a partir del correo que es enviado para notificar la categoría que ha sido asignada, en caso de que se desee cambiar de categoría con el fin de posicionarse en una categoría más alta con la realización de modificaciones y mejoras dentro del hotel será posible realizar nuevamente la autoevaluación en un plazo de tres meses.

El cuestionario está conformado por 49 preguntas las cuales se dividen en 8 ejes diferentes, el Sistema de Clasificación Hotelera define un eje de desempeño como: Una zona o servicio del establecimiento de hospedaje al que se asocian variables del cuestionario de clasificación que permiten evaluar su desarrollo y desempeño. En el cuestionario se identificaron 8 ejes de desempeño: Acceso, exterior y generales; Comunicación; Habitación y baño; Alimentos y bebidas; Recepción; Control de temperatura; Servicios; Áreas públicas. (Secretaria de Turismo, s.f.)

A continuación, se menciona una breve definición de los ocho ejes que conforman el cuestionario de clasificación hotelera.

1. Acceso, exterior y generales: Es la arquitectura del inmueble, su estado de conservación, así como los servicios proporcionados al turista para facilitar su ingreso y estancia en las áreas públicas.

2. Comunicación: Son todos los medios, verbales o no verbales, de intercambio de información que el establecimiento de hospedaje tiene a disposición de los huéspedes, así como de los empleados, entre los que destacan los servicios ofrecidos en el lobby y/o en la habitación, los programas de lealtad, responsabilidad social y atención a quejas.

3. Habitación y baño: Son elementos clave en el producto y la propuesta de valor del establecimiento de hospedaje, en el que se evalúa el tamaño, equipamiento y servicios ofrecidos en la habitación y baño.

4. Alimentos y bebidas: Son un complemento al servicio de hospedaje en el que se evalúa si el establecimiento ofrece alimentos para el desayuno, comida y/o cena, room service, opciones de restaurantes propios o en convenio, estándares de inocuidad en la preparación de alimentos y servicios complementarios en máquinas auto expendedoras de alimentos.

5. Recepción: Es el espacio de primer contacto con el turista, guarda una relación directa con las instalaciones y es donde se le otorga información sobre los servicios incluidos en el alojamiento y respecto de cualquier otro requerimiento.

6. Control de temperatura: Son los mecanismos con los que cuenta el hotel para la gestión de la temperatura de las diferentes áreas que lo integran, entre las que destacan los sistemas de enfriamiento y/o calefacción.

7. Servicios: Es la oferta de valor agregado dentro del establecimiento de hospedaje o en áreas aledañas, que busca atender las necesidades del turista; entre los que destacan el servicio de spa, despertador, tintorería e información turística.

8. Áreas públicas: Son el conjunto de instalaciones abiertas y disponibles, ente los que se considera el lobby, estacionamiento, centro de negocios y baños. (Secretaría de Turismo, s.f.)

DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

Se elaboró un diagnóstico a partir de los datos vertidos por el INEGI, la SECTUR NL y Federal, así como artículos de opinión y análisis sobre la temática del sector hotelero, así mismo se redactaron informes y avances para construir el presente diagnóstico. Por lo tanto, se recurren a fuentes secundarias y terciarias de información.

RESULTADOS

Proyección de crecimiento

México

La capacidad que tiene un destino turístico la determina con el número de clientes que atrae y cuando logra su satisfacción. Por ello: “El éxito de un destino turístico depende de su mayor o menor habilidad para transformar sus atractivos recursos naturales y humanos en recursos turísticos” (Ravelo M. M., 2007).

Cada año México recibe alrededor de 39 millones de visitantes en todos los estados que conforman el país, según datos obtenidos del sitio de DATATUR, la mayor parte de turista extranjeros proviene de Estados Unidos, seguido de Canadá y Reino Unido.

Enrique de la Madrid cordero ha dicho que el turismo transita por uno de los momentos más prolíficos en la historia de México. Prueba de ello son las nuevas cifras históricas alcanzadas 2017, que nos posicionan como una potencia indiscutible a nivel mundial: 21 mil 333 millones de divisas captadas y 39.3 millones de turistas internacionales.

Aunque en los últimos años, investigadores y analistas han tratado de definir cómo se puede medir la competitividad en el sector turístico. La competitividad involucra factores como: servicios, atractivos, accesibilidad, imagen, precio y recursos humanos, entre otros, México ha sabido cómo mantenerse en competencia con otros países.

Fuentes como la Organización Mundial del Turismo (OMT) definen la competitividad turística como la capacidad de un destino turístico que aprovecha sus ventajas de manera eficiente, los beneficios de las empresas y el nivel de los salarios son más altos de lo normal, los activos fijos se revalorizan constantemente, las nuevas inversiones fluyen con facilidad, los empresarios y autoridades ven el futuro con optimismo, y la calidad de vida de la población local (su bienestar físico y social) es alta.

Esta organización considera la competitividad como la eficacia de los destinos para atraer y satisfacer a los visitantes y, cada vez en mayor medida, poniendo en práctica las políticas adoptadas por los países para que sus economías turísticas sean más competitivas.

Tabla 9 *Llegada de extranjeros vía aérea a México por nacionalidad en el periodo comprendido de enero a septiembre*

Llegada de Visitantes Extranjeros Vía Aérea por País de Nacionalidad									
País de Nacionalidad	Enero - Septiembre		Participación 2018	Var % 2018-2017	País de Nacionalidad	Septiembre		Participación 2018	Var % 2018-2017
	2017	2018				2017	2018		
1 Estados Unidos	7,866,729	7,966,042	56.9%	1.3%	1 Estados Unidos	493,673	514,828	50.0%	4.3%
2 Canadá	1,405,393	1,553,511	11.1%	10.5%	2 Canadá	62,398	62,611	6.1%	0.3%
3 Reino Unido	432,240	451,939	3.2%	4.6%	3 Reino Unido	53,323	53,208	5.2%	-0.2%
4 Colombia	352,525	401,569	2.9%	13.9%	4 Colombia	39,343	45,028	4.4%	14.4%
5 Argentina	371,938	397,884	2.8%	7.0%	5 España	34,520	33,825	3.3%	-2.0%
6 España	289,186	293,506	2.1%	1.5%	6 Argentina	34,502	29,580	2.9%	-14.3%
7 Brasil	272,625	288,629	2.1%	5.9%	7 Brasil	28,937	25,965	2.5%	-10.3%
8 Francia	191,254	207,730	1.5%	8.6%	8 Perú	18,609	20,898	2.0%	12.3%
9 Alemania	198,701	206,120	1.5%	3.7%	9 Alemania	19,977	19,881	1.9%	-0.5%
10 Perú	156,867	188,096	1.3%	19.9%	10 Chile	15,919	16,504	1.6%	3.7%
11 Chile	141,096	148,335	1.1%	5.1%	11 Cuba	8,248	14,532	1.4%	76.2%
12 Italia	145,713	137,397	1.0%	-5.7%	12 Francia	12,413	13,264	1.3%	6.9%
13 Cuba	83,714	126,839	0.9%	51.5%	13 Japón	11,843	12,932	1.3%	9.2%
14 China	94,734	120,927	0.9%	27.6%	14 Guatemala	12,524	12,804	1.2%	2.2%
15 Guatemala	103,229	120,312	0.9%	16.5%	15 China	9,170	12,023	1.2%	31.1%
16 Costa Rica	99,172	115,495	0.8%	16.5%	16 Costa Rica	11,123	11,565	1.1%	4.0%
17 Japón	109,873	115,136	0.8%	4.8%	17 Ecuador	6,934	10,904	1.1%	57.3%
18 Corea, Rep. (Sur)	74,138	88,045	0.6%	18.8%	18 Italia	11,875	10,303	1.0%	-13.2%
19 Venezuela	67,378	71,552	0.5%	6.2%	19 Venezuela	8,127	8,550	0.8%	5.2%
20 Ecuador	52,231	66,770	0.5%	27.8%	20 Corea, Rep. (Sur)	8,409	8,262	0.8%	-1.7%
21 Países Bajos (Holanda)	53,590	59,782	0.4%	11.6%	21 Israel	4,466	6,358	0.6%	42.4%
22 Australia	61,711	59,064	0.4%	-4.3%	22 Países Bajos (Holanda)	5,458	5,811	0.6%	6.5%
23 India	43,164	57,412	0.4%	33.0%	23 India	3,988	5,504	0.5%	38.0%
24 El Salvador	47,360	49,294	0.4%	4.1%	24 Australia	6,334	5,332	0.5%	-15.8%
25 Rusia	22,816	40,964	0.3%	79.5%	25 Panamá	4,161	4,941	0.5%	18.7%
Otros y No especificados	626,932	676,988	4.8%	8.0%	Otros y No especificados	61,986	63,638	6.2%	2.7%
Total	13,364,309	14,009,338	100.0%	4.8%	Total	988,260	1,029,051	100.0%	4.1%

Fuente: (Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica de Turismo, 2018)

En los datos que va recabando la Secretaría de Turismo encontramos que la mayor parte de los visitantes internacionales proviene de Estados Unidos, tanto que para sus residentes México es su primera opción de viaje. Uno de los factores puede ser por la cercanía con ciudades tales como Texas, Nuevo México, Arizona y California.

Tabla 10 *Principales destinos en el mundo en función de la llegada de turistas*

		2015	2016		2017	
Pisición	País	Millones de Turistas	País	Millones de Turistas	País	Millones de Turistas
1	Francia	84.5	Francia	86.2	Francia	89.7
2	EEUU	77.5	EEUU	75.9	España	81.8
3	España	68.5	España	75.3	EEUU	73
4	China	56.9	China	59.3	China	60.7
5	Italia	50.7	Italia	52.4	Italia	58.3
6	Turquia	39.5	Reino Unido	35.8	México	39.3
7	Alemania	35	Alemania	35.6	Turquía	37.6
8	Reino Unido	34.4	México	35.1	Alemania	37.5
9	México	32.1	Tailandia	32.6	Reino Unido	37.5
10	Tailandia	29.9	Turquía	30.3	Tailandia	35.4
11	Rusia	26.9	Austria	28.1	Austria	29.5
12	Austria	26.7	Malasia	26.8	Japón	28.7
13	Hong Kong	26.7	Hong Kong	26.6	Hong Kong	27.9
14	Malasia	25.7	Grecia	24.8	Grecia	27.2
15	Grecia	23.6	Rusia	24.6	Malasia	25.9
	Total mundial	1,189.00		1,239.00		1,323.00

Fuente: Elaboración propia basada en datos de la Secretaría de Turismo (Secretaría de Turismo, 2018)

México ha ascendido de manera considerable en su posición al ser uno de los principales destinos de elección de los turistas internacionales, esto gracias a mejoras que se han realizado en los centros turísticos principales y a la constante diversificación en la expansión de los bienes y servicios ofrecidos a los visitantes.

Desde 2014 el INEGI junto con la SECTUR han estado trabajando en un estudio que consiste en que, mediante uso de las redes sociales de los usuarios y los movimientos en sus perfiles sociales pueden saber el lugar de origen de los turistas que visitan algún destino en México. Esto debido a los altos costos que genera realizar la encuesta a nivel estatal, en internet podemos encontrar miles de datos abiertos, accesibles para todos los usuarios en línea mayormente en las redes sociales en donde las personas comparten,

por ejemplo: sus gustos, sus intereses, las actividades que realizan, los lugares que visitan como hoteles, restaurantes, tiendas, etc.

En el sector turismo las redes sociales se utilizan para transmitir experiencias y sensaciones que vive el turista, y reconocimiento de los destinos sobre las actividades y servicios adicionales. Sin embargo, deben ser cuidadosos con la información que manejan ya que no toda es verdadera.

La secretaría de turismo realizó un comunicado en el cual menciona que en el primer trimestre de 2018 llegaron 10 millones y medio de personas a visitar algún destino de nuestro país y se registró como una cifra histórica ya que hasta la fecha. Para el primer semestre del mismo año llegaron a México 20.6 millones de turistas del extranjero, un 7.3% más que el año pasado cuando la cifra registrada en 2017 fue de 19.2 millones de turistas. También ingresaron divisas de entre 11 mil millones de dólares y 11 mil 582 millones de dólares.

La SECTUR junto con datos del Banco de México (Banxico) determinaron que el flujo de turistas internacionales a nuestro país de enero a marzo de 2018 sumó 10.6 millones de personas, cifra superior en 12.6% respecto a los 9.4 millones registrados en el mismo periodo de 2017.

La Secretaría de Turismo federal registro que el ingreso de divisas por visitantes internacionales registró un crecimiento del 7.2%, al alcanzar 6 mil 217 millones de dólares de enero a marzo del presente año, cifra mayor a los 5 mil 801 millones de dólares observados en el mismo periodo del año anterior. Asimismo, se informó que el gasto medio de los turistas internacionales presentó una reducción de (-) 4.4%, al pasar de 558 dólares, en el periodo enero a marzo de 2017, a 533.4 dólares en el mismo lapso de 2018.

Agregó que el ingreso de divisas por visitantes internacionales presentó un crecimiento del 13.8%, ya que en marzo de 2018 alcanzó 2 mil 363 millones de dólares, cifra mayor a los 2 mil 076 millones de dólares registrados en el mismo mes del año pasado. Finalmente, la SECTUR señaló que en el mes de marzo de este año el gasto medio de los turistas internacionales presentó un crecimiento de 0.04%, al pasar de 539.4 dólares en el tercer mes de 2017 a 539.6 dólares en el mismo mes del año en curso (Secretaría de Turismo, 2018).

Tabla 11 Países con mayor ingreso de turistas internacionales

Posición	2015		2016	
	País	Millones de USD	País	Millones de USD
1	Estados Unidos	205,418	Estados Unidos	205,940
2	España	56,468	España	60,346
3	Reino Unido China	45,462	Tailandia	49,871
4	China	44,969	China	44,432
5	Tailandia	44,922	Francia	42,481
6	Francia	44,858	Italia	40,246
7	Italia	39,449	Reino Unido	39,615
8	Alemania	36,908	Alemania	37,433
9	Hong Kong	36,150	Hong Kong	32,860
10	Macao	30,969	Australia	32,423
11	Australia	28,872	Japón	30,678
12	Turquía	26,616	Macao	29,881
13	Japón	24,983	India	22,427
14	India	21,013	México	19,571
15	Austria	18,218	Emiratos Árabes	19,496
16	México	17,734	Austria	19,300
17	Malasia	17,584	Turquía	18,743
18	Emiratos Arabes	17,481	Singapur	18,386
19	Singapur	16,563	Canadá	18,213
20	Canadá	16,558	Malasia	18,074
21	Suiza	16,361	Corea del Sur	17,210
22	Gracia	15,673	Suiza	15,937
23	Corea del Sur	15,214	Grecia	14,618
24	Taiwán	14,387	Países Bajos	14,054
25	Países Bajos	13,176	Portugal	14,036
26	Portugal	12,705	Taiwán	13,383
	Total Mundial	1,196,000	Total Mundial	1,220,000

Fuente: Elaboración Propia a partir de datos obtenidos de SECTUR (Secretaría de Turismo, 2017)

La llegada de visitantes extranjeros a México vía aérea con residencia en Estados Unidos, Reino Unido, Argentina Y China se han aumentado, esto ha permitido que México ascienda en la lista de los países con mayores ingresos por turistas internacionales de la posición número 16 que ocupó en el 2015 al número 14 durante el 2016.

En cuanto a ingresos de Divisas por Visitantes a México se registró un máximo histórico por ingreso de divisas internacionales al registrar 19.6 mil millones de dólares durante 2016, lo cual significó 1 mil 916 millones de dólares más que en 2015.

El sector turístico en México se ha mantenido en constante crecimiento en los últimos años a pesar de los desastres naturales ocurridos y la lucha diaria contra el crimen y la delincuencia, pero también se ve reflejado en la creación de nuevos empleos, muchos de estos generados por inversión extranjera.

El informe de resultados hecho por la secretaria de economía con ayuda de la información proporcionada por el Banco de México y en INEGI establece que, en el primer semestre de 2018, 40.3 millones de turistas nacionales e internacionales se alojaron en cuartos de hotel, reflejando un incremento de 2.8% para el primer semestre del año pasado.

Los aeropuertos que recibieron el mayor número de visitantes extranjeros en México durante el mes de enero del presente año fueron Cancún con 710,450 en donde llegó la mayor parte de los turistas y al último Monterrey con 18,896. Con el aumento de nuevos visitantes al país también se modernizaron y mejoraron 28 aeropuertos en México, entre ellos el de Acapulco y Cancún.

Tabla 12 Aeropuertos a los que llegan la mayoría de turistas extranjeros en México según DATATUR

Baja California Sur		Jalisco		Ciudad de México		Quintana Roo		Nuevo León			
Los cabos B.C.S		Pto. Vallarta	Guadalajara	Ciudad de México		Cancún	Cozumel	Monterrey			
2017	139,612	2017	180,609	76,118	2017	299,064	2,017	689,418	20,515	2017	17,879
2018	142,835	2018	190,327	80,960	2018	348,814	2,018	710,450	19,231	2018	18,896
Cambio	2.30%	Cambio	5.40%	6.40%	Cambio	16.60%	Cambio	3.10%	-6.30%	Cambio	5.70%

Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de informe de turismo mensuale mes de septiembre elaborados por SECTUR (Subsecretaría de Planeación y Política Turística, 2018)

Durante 2016 se registró el número de 749 mil 960 habitaciones ocupadas respecto a años anteriores. En los 70 destinos monitoreados por el programa de monitoreo hotelero DataTur, para el cierre de 2016, se observó una ocupación promedio de 220,999 habitaciones, equivalente a un crecimiento del 3.9% respecto del año anterior.

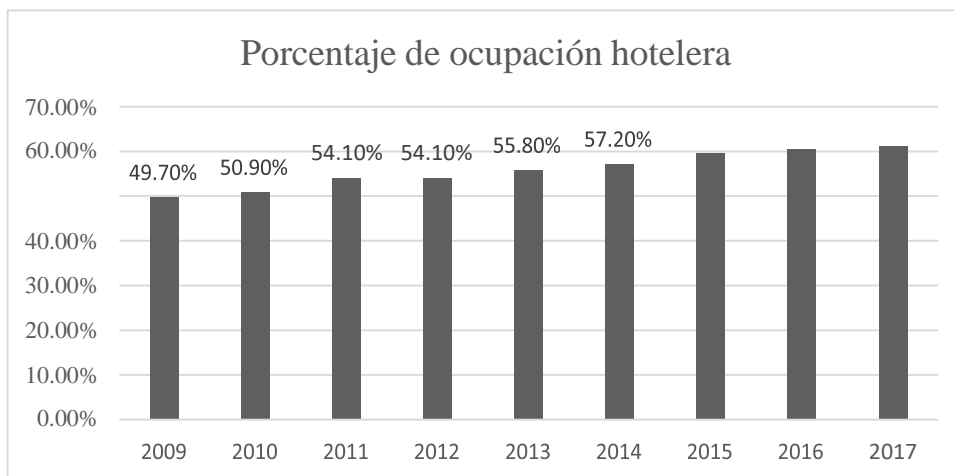


Figura 1 *Porcentaje de ocupación hotelera hasta el año 2017*

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de la página de SECTUR (Secretaría de Turismo, 2018)

Se tomó una muestra de 70 centros turísticos de servicio de hospedaje de todos los hoteles que hay en México para estimar el porcentaje de ocupación hotelera hasta el año 2017. Los resultados muestran que en el año 2017 la ocupación fue del 61.20% y se espera que para este 2018 se vea incrementada.

Entre 2009 y 2011 se mostró un decremento en la ocupación hotelera, fuentes como la Secretaría de Turismo dicen que una de las causas fue que hubo una emergencia sanitaria provocada por el virus de la influenza. Entre los destinos que se presentó mayor decremento fueron San Luis Potosí, Monterrey, Aguascalientes, Querétaro, CDMX, Cancún, Los cabos, entre otros más.

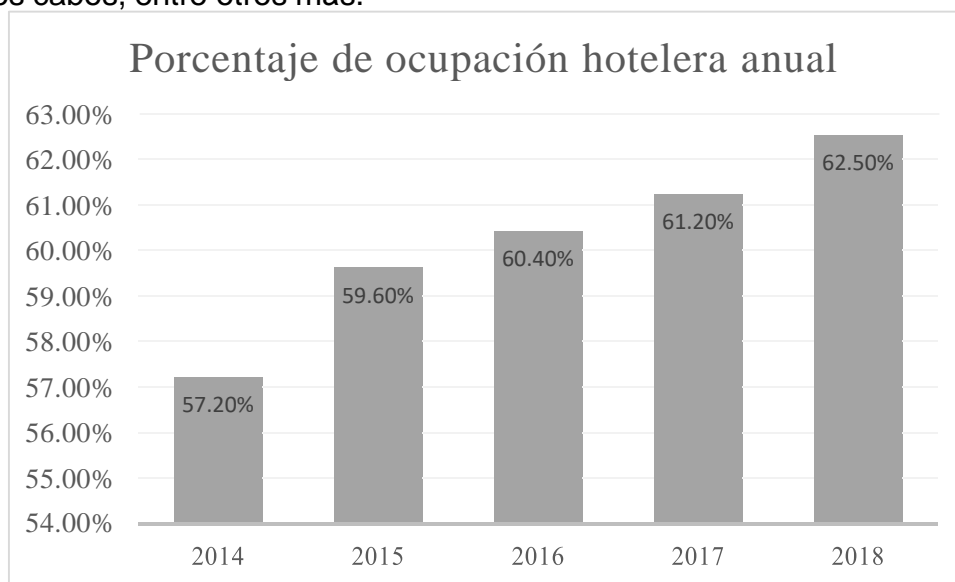


Figura 2 *Porcentaje de ocupación anual*

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de la información turística proporcionada por la SECTUR (SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ESTADÍSTICAS TURÍSTICAS, 2018)

En México la industria hotelera ha crecido de manera constante ya que ha sabido como posicionarse. La ocupación ha ido aumentando gracias a las tendencias favorables existentes para el sector hotelero que atiende a turistas dedicados a los negocios y para el sector de hotelería vacacional. La cifra ubicada en el 2018 es tentativa y tomada de datos oficiales de la SECTUR pues se necesita finalizar el periodo para calcular la ocupación hotelera real.

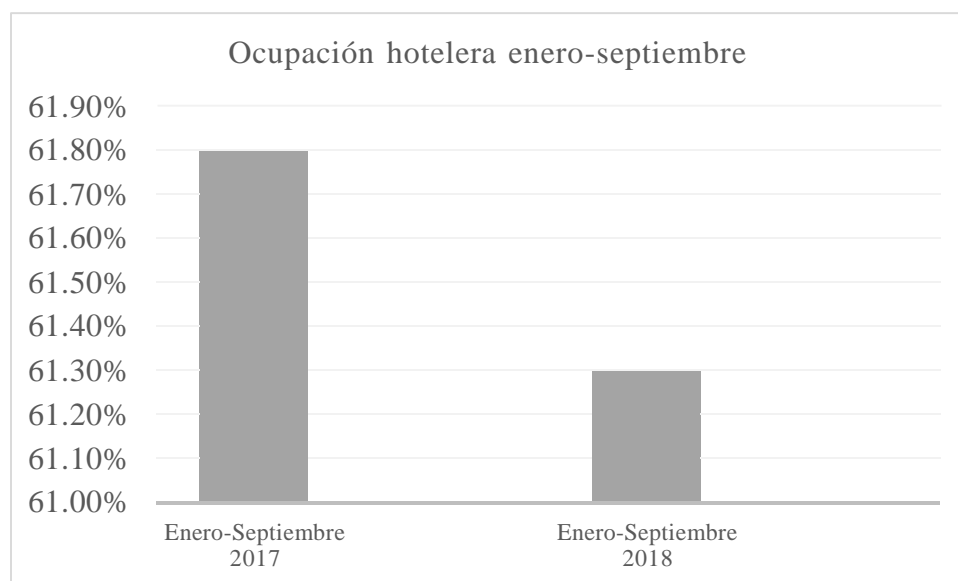


Figura 3 *Porcentaje de ocupación hotelera durante enero-septiembre de 2017 y 2018*

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recabados por DATATUR de la muestra de una muestra de 70 destinos turísticos. (Secretaría de Turismo, 2018)

El porcentaje de ocupación hotelera durante enero-septiembre 2018 fue 61.3%, presentando un decremento del -0.5% menos en comparación con los mismos meses del año anterior, que fue de 61.8%.

Tabla 13 *Porcentaje de ocupación en centros de playa y ciudades*

Tipo de Centro	Mes de septiembre			Acumulado de enero a septiembre		
	2017	2018	Variación 2017-2018	2017	2018	Variación Porcentual 2017-2018
Total	50.30%	51.80%	1.40%	61.80%	61.30%	-0.50%
Centros de Playa	49%	48.90%	-0.20%	68.6	67.80%	-0.70%
Ciudades	51.50%	54.30%	2.90%	55.90%	55.60%	-0.30%

Fuente: (Secretaría de Turismo, 2018)

Aunque la ocupación hotelera ha disminuido durante enero-septiembre de 2018, se espera que los resultados mejoren para lo que resta del año y estos números logren incrementarse durante el próximo periodo vacacional en el mes de diciembre. Solo se reflejó un incremento de la demanda para los hoteles ubicados en las ciudades, pero los destinos de playa van en decremento.

Tabla 14 *Ciudades con mayores porcentajes de ocupación durante el mes de septiembre*

Centro Turístico	Mes de Septiembre		Variación porcentual 2017-2018
	2017	2018	
Akumal, Q. Roo	78.4	70.7	-7.7
Playacar, Q.Roo	82.3	69.4	-12.9
Monterrey, NL	65.2	69	3.8
Ciudad de México	58.5	64.4	6.9
Zacatecas, Zac.	59.2	64.9	5.8
Puebla, Pue.	55.6	61.7	6
San Luis Potosi, S.L.P.	61	61.6	0.6
Riviera Maya, Q. Roo	69.1	60.6	-8.5
Queretaro, Qro.	60.4	60.1	-0.3

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del mes de septiembre en SECTUR (Secretaría de Turismo, s.f.)

De los destinos enlistados por la Secretaría de Turismo Monterrey presentó un incremento del 3.8%, la Ciudad de México registró un incremento mayor en comparación con el resto y fue de 6.9%, seguido de Puebla. Los destinos de Sol y Playa han

presentado disminución en su ocupación.

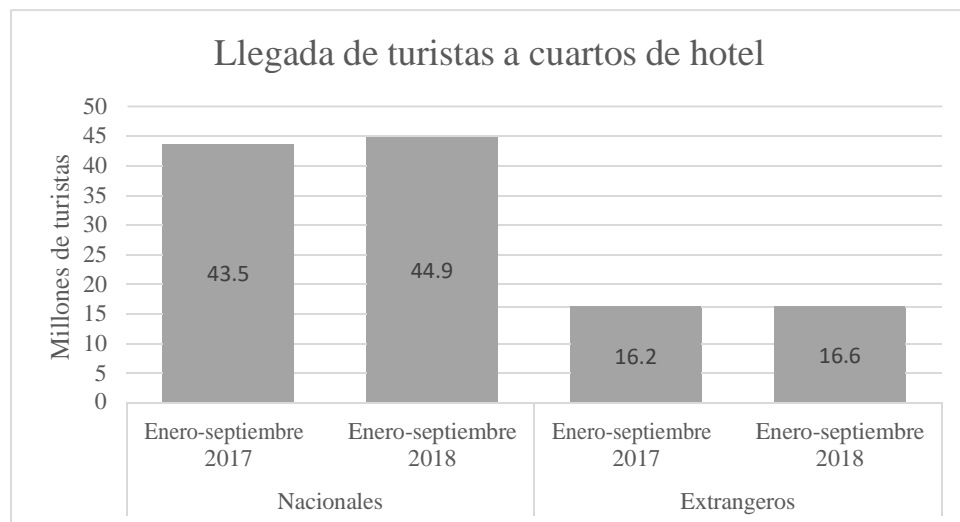


Figura 4 Comparación de las cifras de llegada de turistas nacionales e internacionales a cuartos de hoteles durante enero-septiembre

Fuente: Elaboración propia con base a datos de la actividad turística enero-septiembre 2018 (Subsecretaría de Planeación y Política Turística, 2018)

Durante el primer semestre de 2018 la llegada de turistas a cuartos de hoteles aumento a 40.5 millones de turistas, también se reflejó un aumentó en la visita de extranjeros al subir 0.3% y registrar una cantidad de 15.2 millones de turistas.

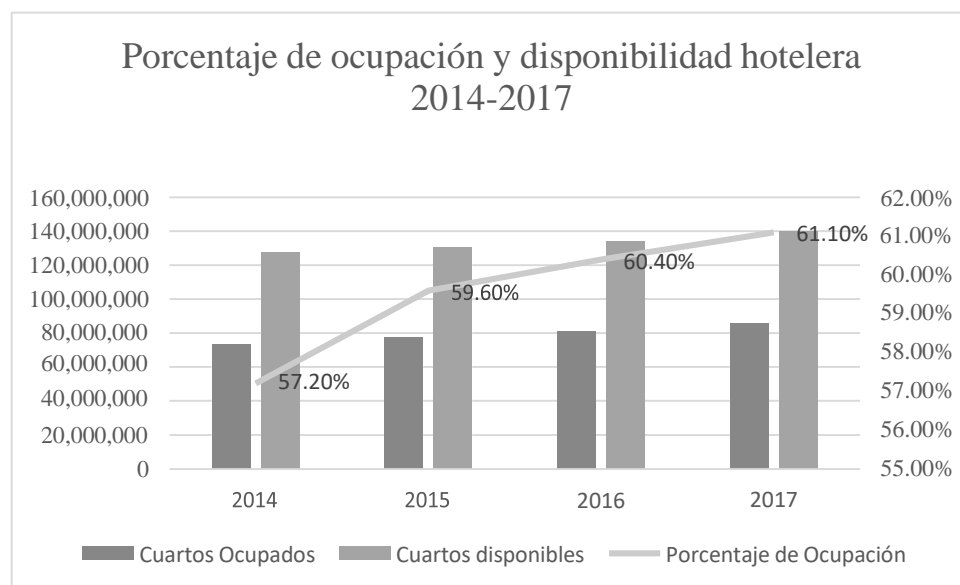


Figura 5 Porcentaje de ocupación y disponibilidad hotelera del año 2014 al 2017 tomada de una muestra de 70 hoteles.

Fuente: Elaboración propia con datos tomados del Sistema de Monitoreo Hotelero (DATATUR, 2018)

Como se ha visto el incremento de los visitantes año con año es mayor, esto hace que haya un porcentaje mayor de ocupación por parte de turistas extranjeros y nacionales. Todo esto se ha ido logrando gracias a que se han puesto en marcha estrategias como la ampliación de atractivos turísticos en los lugares más visitados, remodelación de aeropuertos, nuevos destinos en los aeropuertos y sobre todo el trabajo en equipo por parte de la Secretaría de Turismo junto con todas las personas que hacen que el turismo funcione correctamente con el fin de brindar grades experiencias y que los turistas quieran visitar más de una vez algo de México.

Nuevo León

El estado de Nuevo León está localizado en la parte noreste de México, colindando en el norte con Texas, USA; al sur con San Luis Potosí; Tamaulipas al este y los estados de Coahuila y Zacatecas al oeste. Se encuentra dividido en 51 municipios. La mayoría de los habitantes se concentran en el área metropolitana de Monterrey, la cual incluye los municipios de San Nicolás de los Garza, San Pedro Garza García, Guadalupe, García, Santa Catarina, General Escobedo y Apodaca. Monterrey es parte del Área metropolitana de Monterrey, esta zona la cual es muy extensa, se ha convertido en la segunda de mayor tamaño en el país. Monterrey, también es conocida como: la "Ciudad de las Montañas" por atributos tales como El Cerro de la Silla, El Cerro de las Mitras, "Chipinque", El Cerro del Topo Chico los cuales son atractivos turísticos dentro del territorio nuevoleonés.

Monterrey al ser la capital del estado es la ciudad que cuenta con mayor número de atractivos turísticos dentro de las tierras nuevoleonenses.

Monterrey es la ciudad más poblada del estado de Nuevo León, en México. El dato más reciente del total de la población que habita tan solo en Monterrey es de 2010 con un total de 1 135 512 habitantes, con esto colocándose como la novena ciudad más poblada de México, el resto de la Zona Metropolitana de Monterrey, que agrupaba un total de más de 4,437,643 millones de habitantes aproximadamente en 2015 según INEGI por lo que es considerada como la tercera área metropolitana más grande del país sólo después de las ciudades de México y Guadalajara.

La economía del estado de Nuevo León conformada por Monterrey y su área metropolitana es una de las más grandes de México, lo que representa 7,5 % del PIB nacional, se encarga principalmente de la industria manufacturera.

El aeropuerto de Monterrey es la principal conexión con el norte de México y opera alrededor de 206 vuelos diariamente a más de 30 destinos en México, EUA y Centroamérica.

Monterrey es una ciudad preparada para organizar y atraer eventos internacionales como conferencias internacionales, festivales y conciertos de todo tipo de géneros musicales, atrayendo consigo turistas nacionales y generando ingresos y empleos a la ciudad.

Tabla 15 *Oferta de Servicios Turísticos por Entidad Federativa al cierre 2017*

Oferta de Servicios Turísticos por Entidad Federativa a 2017							
Estados	Establecimientos de Hotel	Número de Cuartos	Restaurantes y Cafeterías	Bares, Centros Nocturnos, otros	Guías de Turistas	Arrendadoras de Autos	Centros de Convenciones
Total Nacional	21,967	794,581	61,815	16,074	3,964	1,333	886
Aguascalientes 5/	185	6,909	386	248	14	21	11
Baja California	678	28,043	1,930	409	5	68	2
Baja California Sur	440	24,277	562	173	164	110	2
Campeche	307	8,583	661	137	52	14	2
Coahuila	503	14,684	2,363	460	33	52	2
Colima 5/	244	8,272	526	127	37	9	10
Chiapas	1,002	21,912	3,822	1,252	0	17	7
Chihuahua	674	21,141	5,528	1,508	8	29	1
Ciudad de México 1/ 5/	629	51,943	1,008	80	45	58	93
Durango 5/	288	5,919	4,120	470	41	6	6
Guanajuato 5/6/	890	29,904	1,359	519	122	64	178
Guerrero	658	31,046	733	201	635	15	4
Hidalgo 2/	655	14,071	735	132	51	1	1
Jalisco	2,038	75,422	6,804	1,601	n.d.	153	n.d.
México	742	24,521	1,930	0	0	0	2
Michoacán 5/	712	18,022	181	43	92	15	12
Morelos	549	13,271	1,407	204	74	8	2
Nayarit	780	34,745	2,206	1,844	43	9	0
Nuevo León	355	18,923	3,026	721	104	106	7
Oaxaca 5/	1,426	28,887	1,504	624	225	27	70
Puebla	970	25,877	3,071	833	326	29	2
Querétaro 5/	526	15,253	3,248	394	125	29	36
Quintana Roo 5/	1,067	100,986	2,021	439	435	261	51
San Luis Potosí	416	13,031	560	168	87	14	4
Sinaloa 3/ 5/	466	20,942	1,974	450	162	42	220
Sonora 5/	540	22,993	1,204	241	26	40	17
Tabasco	477	12,647	889	286	73	15	2
Tamaulipas 4/	683	26,818	1,332	369	108	31	4
Tlaxcala	359	5,291	367	54	107	3	1
Veracruz 5/	1,929	49,607	4,767	1,819	85	36	135
Yucatán	487	13,076	509	22	655	42	1
Zacatecas	292	7,565	1,082	246	30	9	1

Fuente: Oficinas de Turismo de los Gobiernos de los Estados y Ciudad de México, INEGI (Oficinas de Turismo de los Gobiernos de los Estados y Ciudad de México., 2017)

Si lo comparamos con otras ciudades podemos decir que Nuevo León es una de las ciudades que posee mayor número de servicios turísticos, lo cual es bueno ya que los

turistas tienen una amplia gama para elegir en donde alojarse o comer, entre otras actividades.

En el sector turístico hay un segmento de turismo de salud el cual se clasifica en Turismo Médico y en Turismo de Bienestar. El primero consiste en procedimientos quirúrgicos y tratamientos médicos, mientras que el segundo se refiere a todas aquellas actividades que se realizan por motivos de salud, bienestar y relajamiento personal.

En México los destinos ubicados cerca de la frontera ofrecen principalmente servicios de turismo médico, en cambio los destinos de sol y playa se caracterizan por ofrecer servicios enfocados a turismo de bienestar y relajación personal.

Un estudio realizado por Patients Beyond Borders ha indicado “que las principales ciudades del país que reciben el mayor número de visitantes por Turismo de Salud son: Monterrey, Cabo San Lucas, Mazatlán, Ciudad de México, Hermosillo, Tijuana y Chihuahua.

El principal mercado para México en este rubro es Estados Unidos. De acuerdo con información del World Travel Monitor® de IPK International de 2016, de los 716 mil estadounidenses que viajaron por motivos de salud, 419 mil lo hicieron a México. Nuestro país tiene el 58.5% de participación del mercado estadounidense por Turismo de Salud en América Latina, lo que nos posiciona como líderes de la región (Secretaría de Turismo, 2018).

Al ser una de las ciudades más grandes de México la SECTUR ha ido recabando datos acerca de Nuevo León que indican que hasta el año 2014 se han registrado más de 100 hoteles, los cuales tienen un promedio total de 15,000 habitaciones, la mayoría de estas pertenecientes a grandes cadenas de talla internacional con tarifas de hospedaje competitivas y accesibles para todos los presupuestos y proporcionando servicio de la más calidad a todos los visitantes. Además de que los aeropuertos de la ciudad ubicados en el municipio de Apodaca se encuentran entre los primeros cinco aeropuertos del país que recibe mayor cantidad de turistas extranjeros y nacionales al año. Una de las ventajas es que tiene ubicación geográfica privilegiada ya que el noreste de México está a tan sólo dos horas por tierra de la frontera con Texas y a 75 minutos de vuelo de la Ciudad de México y Houston.

De la oferta de servicios turísticos en el mercado estadounidense destacaron principalmente las actividades y los servicios Turismo de Bienestar, terapias de relajación, saunas y masajes, aguas termales, balnearios y natación, fitness, tratamientos de belleza y anti-edad, cocina saludable y comida dietética. En cuanto a los servicios de salud destacaron los servicios relacionados con tratamientos de enfermedades y operaciones.

Comportamiento económico

Aportación al PIB nacional – estatal

El PIB turístico es aquel que se relaciona con las industrias que tratan directamente con los turistas, aquí están incluidos los hoteles, las agencias de viaje, aerolíneas, así como las actividades en relación a las industrias restauranteras, que tratan directamente con los turistas. Es equivalente al gasto total interno del sector de viajes y turismo dentro de un país, menos las compras que realizan estas industrias.

Un estudio realizado por el World Travel & Tourism Council (Consejo mundial de viajes y turismo) dijo que México posiciona al turismo como su sector más grande hasta la fecha.

El estudio realizado posiciono que en México el turismo encabeza las aportaciones al producto interno bruto (PIB), y además se le atribuye como el segundo sector que genera más empleos hasta la fecha en este país. Por lo tanto, esto coloca a la actividad turística como el sector que más aportaciones hace seguido de la minería.

Durante una reunión de trabajo con empleados de la industria hotelera, Enrique de la Madrid Cordero dijo que en México el Sector Turismo podría llegar a alcanzar hasta el 10 por ciento del Producto Interno Bruto, en otras palabras, de cada cien pesos que generen todas las actividades económicas, diez vendrán de las actividades realizadas en el sector turismo.

Recordó que, al inicio de la actual administración (2018), el turismo representaba 8.4 por ciento del PIB, y hoy asciende a 8.8 por ciento y por ello menciona: “Parece poco, pero es subirle cuarenta centavos en cuatro años, por lo que es muy probable que esta industria debe representar en no muchos años entre el 9 y 10 por ciento” (Madrid, 2018). El Turismo es un sector muy grande de la economía en México y gracias a todo el trabajo y los esfuerzos que se han puesto en el sector ha traído buenos resultados, pasando del 15° lugar en la recepción de turistas internacionales a ocupar el año pasado el sexto sitio, con 39.3 millones de turistas que vinieron a México del exterior y para el cierre de este periodo (2018) se pretende llegar a un nuevo record en la recepción de turistas. El crecimiento en este sector representa nuevas oportunidades para las familias mexicanas ya que es uno de los sectores que realmente crea empleos dignos.

La Secretaría de Turismo afirma que la actividad económica que más contribuye con el PIB Turístico son los servicios inmobiliarios y de alquiler al tener una participación del 21.3% del total, el transporte de pasajeros aporta el 10.2%, los bienes y artesanías el 14.6%, los restaurantes, bares y centros nocturnos participan con el 10.5%; el comercio con el 8.4%, el alojamiento 9.1%, las segundas viviendas 3.5%, los servicios de esparcimiento 1.8%; las agencias de viajes y tour operadores 1.0%; los tiempos compartidos 1.2%; y otros servicios 18.3 por ciento.

Tabla 16 *Producto Interno Bruto turístico*

Valores corrientes	
CONCEPTO	2016 ^P
Participación del PIB turístico	8.7
Variación porcentual anual del PIB Turístico	8.0
Composición del PIB Turístico	
Total	100.0
Transporte de pasajeros	19.5
Restaurantes, bares y centros nocturnos	15.4
Alojamiento	28.8
Agencias de viajes y otros servicios de reserva	0.8
Bienes y artesanías	10.6
Comercio	7.4
Servicios culturales	1.1
Servicios deportivos y recreativos	1.1
Otros	15.3

Valores constantes	
CONCEPTO	2016 ^P
Total turístico	8.6
Variación porcentual	4.2

El Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), presenta los resultados de la Cuenta Satélite del Turismo de México (CSTM), en el marco del Cambio de Año Base 2013 y en coincidencia con el artículo 6 de los lineamientos para el ciclo de actualización de la información económica, con lo cual se fortalece la calidad de los productos ofrecidos y se mantiene a la vanguardia en la generación de estadística oportuna y confiable.

Con lo anteriormente descrito, la presente publicación permite contribuir a dimensionar la importancia del sector turismo, que en el contexto del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 es considerado como factor de desarrollo y motor de crecimiento. (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, s.f.)

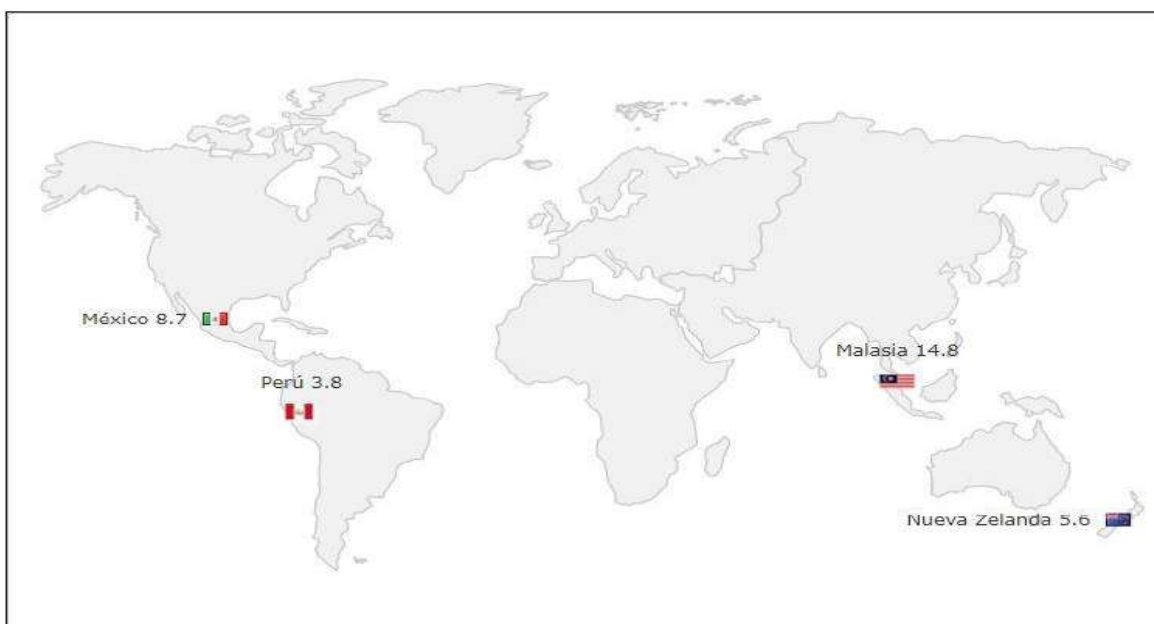


Ilustración 4 *Porcentaje de participación del Producto Interno Bruto turístico en el total nacional*

Fuente: (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2016)

En 2016 se hizo una selección de países al azar para hacer una comparación de su PIB turístico a nivel Internacional. Entre los países Latinoamericanos seleccionados estuvieron México con un 8.7% y Perú con 3.8% al PIB turístico.

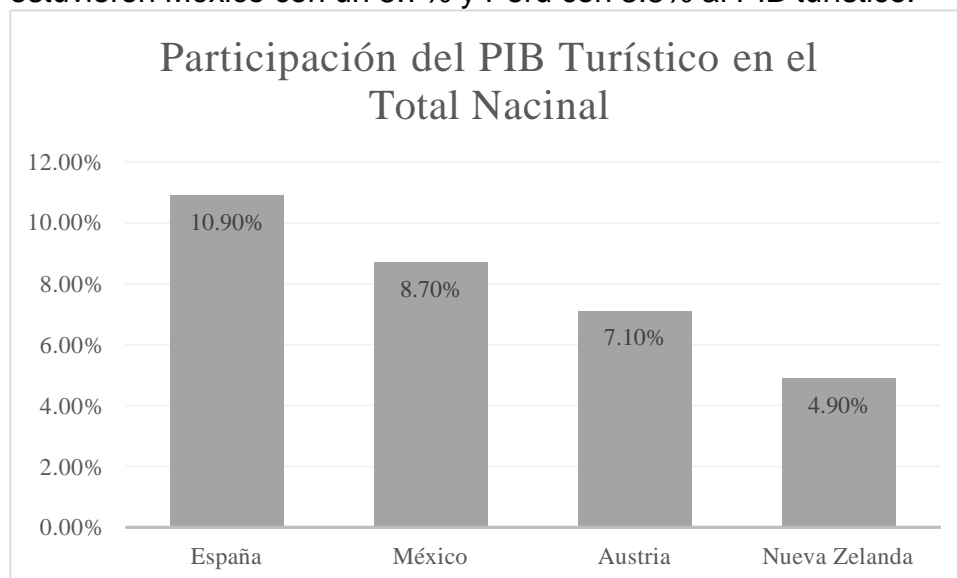


Figura 6 *Participación del PIB Turístico en el Total Nacional*

Fuente: Elaboración propia con información tomada de la página Secretaria de Turismo (Secretaría de Turismo, 2017)

México tuvo una participación de 8.7 al PIB Turístico durante 2017, España por encima de México, Austria y Nueva Zelanda con el 10.9% del PIB en su Total Nacional.

El Instituto Nacional de Estadística y Geografía dio a conocer los resultados obtenidos en el primer trimestre de enero-marzo 2018 de la Actividad Turística. En los cuales los indicadores tuvieron como resultado que el PIB Turístico creció 1.5% y el consumo turístico incremento a 2.1%.

Tabla 17 *Indicador trimestral del PIB Turístico y del Consumo Turístico Durante el primer trimestre del año*

Año	Concepto	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
I	Personas Empleadas	3,026,555	3,108,158	3,220,328	3,289,138	3,336,094	3,436,689	3,567,845	3,648,596	3,656,957	3,845,089	3,987,430	4,111,028
	Variación	3.16%	2.70%	3.61%	2.14%	1.43%	3.02%	3.82%	2.26%	0.23%	5.14%	3.70%	3.10%
II	Personas Empleadas	3,041,319	3,151,546	3,219,686	3,324,056	3,343,538	3,477,573	3,595,643	3,640,682	3,688,029	3,892,090	4,030,762	4,129,760
	Variación	2.88%	3.62%	2.16%	3.24%	0.59%	4.01%	3.40%	1.25%	1.30%	5.53%	3.56%	2.46%
III	Personas Empleadas	3,055,441	3,180,602	3,240,175	3,328,406	3,357,780	3,520,123	3,621,955	3,622,603	3,754,628	3,925,427	4,063,315	
	Variación	2.1%	4.10%	1.87%	2.72%	0.88%	4.83%	2.89%	0.02%	3.64%	4.55%	3.51%	
IV	Personas Empleadas	3,078,628	3,186,444	3,280,242	3,324,620	3,409,804	3,536,686	3,628,195	3,640,970	3,803,442	3,951,887	4,095,282	
	Variación	2.41%	3.50%	2.94%	1.35%	2.56%	3.72%	2.59%	0.35%	4.46%	3.90%	3.63%	

Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Geografía, abril 2018 (Instituto Nacional de

Empleo Turístico

Un análisis integral de turismo menciona que este aumento 3.6% comparado con datos del 2017. Por otra parte, la Secretaría de Turismo federal informó que durante el segundo trimestre de 2018 la población ocupada en el sector turismo se ubicó en 4 millones 130 mil empleos directos, cifra que marca un máximo histórico desde 2006 y representó 8.6% del empleo total.

Finalmente, la Secretaria de Turismo informó que el empleo turístico aumentó 2.5% en el segundo trimestre de 2018 en comparación con el segundo trimestre de 2017. Este incremento significó 98 mil 999 empleos directos, por lo que el secretario de turismo Miguel ángel de la Madrid Cordero dijo: El turismo es un importante generador de empleos, no solamente que provee un buen nivel de ingreso, sino que sea de calidad y que dé un trato digno como mexicano. También ha hecho mención de que México ofrece más oportunidades de empleo a mujeres y jóvenes, esto ha fortalecido la equidad de género y les ha brindado a miles de jóvenes su primer empleo. (Secretaria de Turismo, 2017)

“El turismo se ha convertido en una de las actividades más importantes a nivel mundial, generando uno de cada diez empleos en el mundo según la Organización Mundial de Turismo” (Secretaría de Turismo , 2017)

De acuerdo con datos de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), los jóvenes entre 15 y 24 años ocupan el 20.6 por ciento del mercado laboral en el sector turismo, mientras que las mujeres representan el 55.9 por ciento.

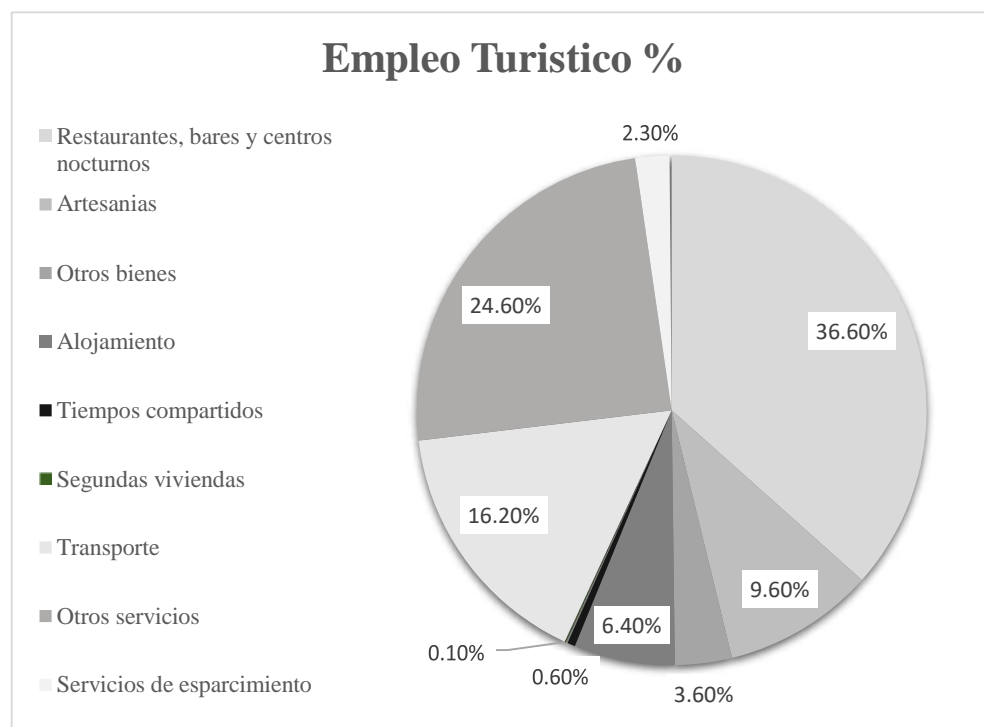


Figura 7 *Porcentaje de empleo turístico en cada servicio ofrecido por el Sector Turismo*

Fuente: Elaboración propia con información sacada del Quinto Informe de Labores de la Secretaría de Turismo y datos recabados por la cuenta satélite de turismo (Secretaría de Turismo, 2017)

De acuerdo con los datos de la cuenta satélite de turismo, los restaurantes, bares y centros nocturnos tienen una participación del 36.60%, seguido de los servicios de transporte con un 16.2%, alojamiento 6.4%. Los tiempos compartidos son la actividad que genera menor número de empleos en comparación con las demás generando solo el 0.10% de los empleos.

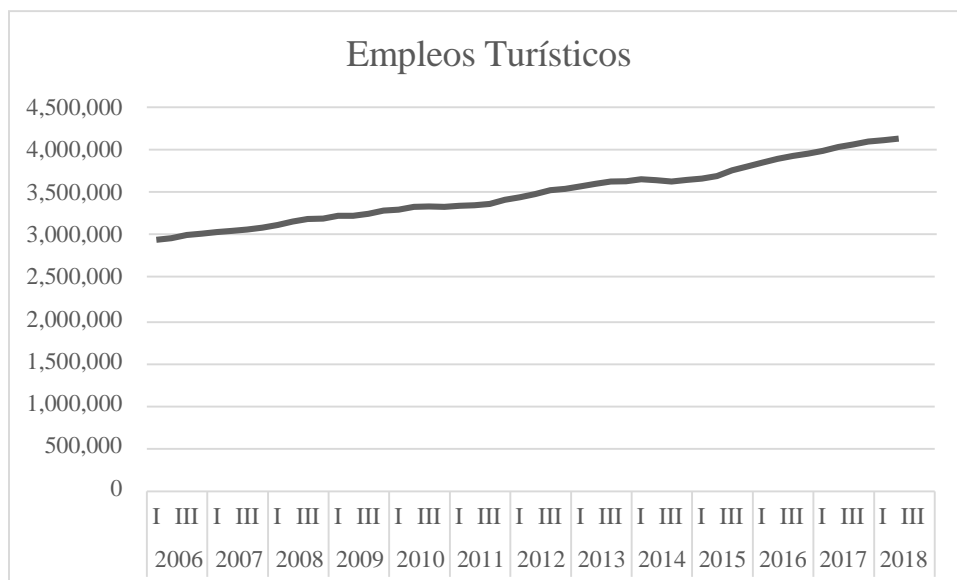


Figura 8 Variación del empleo turístico 2006-2017

Fuente: Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE) (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2018)

El Sector Turismo ha generado empleos de manera constante durante los últimos años, los hoteles se han ido innovando para atraer cada vez más visitantes, la exigencia de los turistas, el abrir nuevas actividades y atracciones turísticas ha traído consigo ventajas y oportunidades para las familias en México. En 2017 se registraron 4,095,282 millones de empleos.

Tabla 18 Número de empleos turísticos y variación porcentual por trimestre y año

Año	Concepto	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
I	Personas Empleadas	3,026,555	3,108,158	3,220,328	3,289,138	3,336,094	3,436,689	3,567,845	3,648,596	3,656,957	3,845,089	3,987,430	4,111,028
	Variación	3.16%	2.70%	3.61%	2.14%	1.43%	3.02%	3.82%	2.26%	0.23%	5.14%	3.70%	3.10%
II	Personas Empleadas	3,041,319	3,151,546	3,219,686	3,324,056	3,343,538	3,477,573	3,595,643	3,640,682	3,688,029	3,892,090	4,030,762	4,129,760
	Variación	2.88%	3.62%	2.16%	3.24%	0.59%	4.01%	3.40%	1.25%	1.30%	5.53%	3.56%	2.46%
III	Personas Empleadas	3,055,441	3,180,602	3,240,175	3,328,406	3,357,780	3,520,123	3,621,955	3,622,603	3,754,628	3,925,427	4,063,315	
	Variación	2.1%	4.10%	1.87%	2.72%	0.88%	4.83%	2.89%	0.02%	3.64%	4.55%	3.51%	
IV	Personas Empleadas	3,078,628	3,186,444	3,280,242	3,324,620	3,409,804	3,536,686	3,628,195	3,640,970	3,803,442	3,951,887	4,095,282	
	Variación	2.41%	3.50%	2.94%	1.35%	2.56%	3.72%	2.59%	0.35%	4.46%	3.90%	3.63%	

Fuente: Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE) (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2018)

Debido al rápido crecimiento en los últimos años para el sector turístico en México se ha generado un mayor número de empleos, como podemos observar en la tabla anterior

sacada de los datos de INEGI, el número de personas empleadas hasta el primer semestre de 2018 es de 4, 129, 760 y cada año va creciendo más, lo cual trae como beneficios la generación constante de nuevos empleos. Las personas que trabajan para el turismo son una pieza clave ya que ellos se encargan de brindar una gran experiencia a los visitantes ya que es uno de los sectores más importantes en México ya que la actividad del sector turismo tienen una de las mayores aportaciones al PIB.

El Sector Turismo requiere de un gran número de personas para funcionar de manera correcta, generas empleos cuando construyes un hotel o un aeropuerto, después empleas a más personas para que se encarguen de realizar las tareas y de operar del lugar. Necesitas personal que se encargue de la limpieza, el restaurant, el servicio a cuartos, mantenimiento, actividades recreativas, etc.

CONCLUSIONES

Estrategias y recomendaciones para el mejor uso y ahorro de agua dentro de los hoteles

Las actividades turísticas dependen del medio ambiente para la prestación de sus servicios, por ello este sector debería dar cumplimiento a los instrumentos de política ambiental que tratan de regular y de disminuir su impacto en el entorno.

La industria hotelera en el desarrollo de sus actividades se esfuerza por brindar una excelente experiencia a los visitantes, pero en el proceso generan una serie de contaminantes y daños ambientales, como es el caso de la contaminación al subsuelo provocado en ocasiones por las aguas residuales, el daño a los ecosistemas por el uso del suelo y extracción de grandes volúmenes de agua, entre otros.

El fenómeno de la escasez del agua se ve con más presencia día a día debido a la contaminación y el desperdicio del recurso hídrico. Todas las actividades económicas del país usan el recurso de manera constante y necesitan mantenerse abastecidas para tener las condiciones necesarias y llevar acabo sus funciones. Se ha dicho que hasta el momento la actividad agrícola es la que hace más uso del agua. En el Sector Turístico, dependiendo de los servicios que se ofrecen y la magnitud, son las cantidades de agua que se utilizan.

Antecedentes

El problema del agua se ha considerado “el mayor conflicto geopolítico del siglo XXI”, ya que se pronostica que para el año 2025 la demanda del líquido se elevara 56%. Fuentes como la Organización Mundial de la Salud, ha dicho que 2.2 millones de personas mueren cada año debido a enfermedades causadas por agua contaminada.

Desde cualquier punto de vista, ya sea económico, social, ecológico o turístico, el agua es un asunto sobre el cual es necesario adoptar medidas eficaces e inmediatas, sobre todo porque el agua es un recurso que no tiene un sustituto, aunque tratemos de buscarlo.

La comisión Nacional del Agua (Conagua) ha señalado que la sociedad, las instituciones, las dependencias y el gobierno tienen un papel que cumplir con el cuidado del agua como alternativa óptima para la sustentabilidad y el beneficio entre los habitantes.

El autor Cristian Frers ha dicho que el problema no es la falta de agua potable, si no la mala distribución y el mal uso de los recursos hídricos.

“Los hoteles tienen un consumo de aproximadamente 881 mil litros de agua diarios en una red de infraestructura que consta de 44 mil 509 habitaciones en 589 hoteles solo en la ciudad de México” (Delgado, 2005)

Marlene Ehrenberg Enríquez, directora del Programa CONSERVAGUA del Colegio Mexicano de Ecoturismo menciona que: De los 200 litros de agua en promedio que consume una persona en la ciudad, el ramo hotelero quintuplica ese consumo, por lo que desde los ámbitos legislativos y de gobierno se deben impulsar acciones que fortalezcan la cultura del manejo responsable de los recursos hídricos, tomando en cuenta que este sector está creciendo en más del 12 por ciento anual. (Enríquez, 2005)

Por otra parte, existe un programa encabezado por la SEMARNAT y la SECTUR llamada Agenda 21 dirigido al Turismo Mexicano que tiene como objetivo proponer estrategias y acciones para el fortalecimiento de los destinos turísticos y trabajar en el desarrollo sustentable de la actividad turística, preservando el bienestar del ser humano, la preservación del medio ambiente y el fomento a la cultura.

Poner en práctica este programa trae beneficios económicos a la actividad, el mejoramiento en el nivel de vida de los habitantes, el equilibrio ecológico y condiciones necesarias para considerar el destino turístico como competitivo.

El programa permite la certificación en calidad ambiental turística y la Procuraduría Federal de Protección al ambiente (PROFEPA) es el organismo que lo otorga. La certificación expedida por esta tiene una duración de dos años a partir de que se recibe la notificación y el certificado.

En México solamente algunas empresas prestadoras del servicio de hospedaje cuentan con plantas para el tratamiento de las aguas en sus instalaciones, las cuales buscan dar un manejo sustentable y preservar el recurso. Aunque es urgente empezar con el manejo adecuado de la gestión del agua, la mayoría de los hoteles hace caso omiso de esto. También agreguemos que falta difusión de información y apoyo para hacer gestión de este tema dentro del Sector Turismo.

La participación de este sector hasta la fecha aún es marginal, debido a que el tomar acciones para la preservación y el manejo sustentable del agua se hace de manera voluntaria. Son ochenta y siete en total los hoteles registrados en el Programa de Calidad Ambiental Turística en México según datos actualizados en enero de 2018 por la PROFEPA, una cifra mínima para la cantidad de hoteles que hay en México. Para obtener la certificación se realiza una auditoría ambiental la cual revisa aspectos como:

Aire y Ruido, Agua, Suelo y Subsuelo, Residuos, Energía, Recursos Naturales, Vida Silvestre, Recursos Forestales, Riesgo Ambiental, Gestión Ambiental y Emergencias Ambientales.

La mayoría de los hoteles en México se encuentran entre las categorías 3, 4 y 5 de la clasificación hotelera, al ubicarse dentro de estas categorías sus actividades de consumo de agua van aumentando ya que hacen uso de alberca, lavandería, bar, restaurante, jacuzzi, entre otras. Todas estas actividades tienen gastos bastante elevados en el consumo del producto hídrico y otros recursos que a las empresas prestadoras de estos servicios les importa poco mientras se generen ganancias.

Nuevo León y su zona metropolitana

De los ochenta y siete establecimientos de hospedaje certificados por la PROFEPA en cuanto a Calidad Ambiental Turística, tres están ubicados en el estado de Nuevo León:

Hotel Fiesta Inn Monterrey Tecnológico

Hotel Fiesta Inn La Fe

Hotel Fiesta Americana Monterrey Pabellón M

Propuestas de estrategias

Aunque la mayoría de los hoteles cuenta con regaderas ahorradoras de agua se pueden implantar otro tipo de estrategias aún más específicas, como disminuir el tiempo de utilización del agua de las regaderas, podría haber sistemas que se cerrarán después de cierto tiempo en forma automática, lo cual contribuirá a concientizar a los huéspedes en cuanto al uso racional del agua.

El Gobierno junto con los hoteles deberían tener la labor de concientizar a los huéspedes sobre el uso eficiente del agua.

El agua utilizada en la alberca debería servir para el riego de jardines y pudiera ser útil para los sanitarios, ahorrando una gran cantidad del recurso.

Dentro de los hoteles otra de las áreas que hace uso de grandes cantidades de agua es la cocina, pudieran instalarse filtros que potabilizaran y trataran el agua para el consumo humano, ya que la mayor parte del agua utilizada es de garrafón.

El agua utilizada en instalaciones complementarias y ocio, como son las piscinas, SPA's, vestuarios y gimnasios las instalaciones que consumen más cantidad de agua, por lo tanto, recuperar y tratar el agua usada para emplearla en otras tareas o para reutilizarla en esta instalación garantiza un uso eficiente del recurso hídrico.

Tratamiento de Aguas Residuales

Las aguas residuales son aguas que han sido utilizadas y que ya no son puras como:

Aguas grises: agua que ha sido utilizado para cocinar, bañarse, en la lavandería

Aguas negras de inodoros: que contiene desechos humanos

Agua de piscinas y jacuzzis: generalmente contiene químicos fuertes como cloro

Agua del medio ambiente: aguas de lluvia y aguas subterráneas

Beneficios de la conservación del agua en los hoteles

Al disminuir el uso de los servicios que se utilizan para el funcionamiento de los hoteles, se reducirán los gastos de servicio y se podrá ahorrar dinero. Además, con el cuidado se reduce la probabilidad de escasez del recurso hídrico, lo cual afectaría no solo a la industria sino a toda la población.

COMPETENCIAS DESARROLLADAS

Análisis de la información
 Búsqueda de información relevante
 Redacción de textos con peso científico
 Identificación de variables contextuales
 Análisis causal y correlacional

Bibliografía

- Ambiente, P. F. (2 de Julio de 2018). Obtenido de <https://www.gob.mx/profepa/acciones-y-programas/resultados-obtenidos>
- Corporación para el Desarrollo Turístico de Nuevo León. (17 de Enero de 2017). Obtenido de www.inegi.org.mx
- Corporación para el Desarrollo Turístico de Nuevo León. (17 de Enero de 2017). *DENUE*. Obtenido de www.inegi.org.mx
- Corporación para el Desarrollo Turístico de Nuevo León. (17 de Enero de 2017). *INEGI*. Obtenido de www.inegi.org.mx
- DATATUR. (Junio de 2018). Obtenido de <http://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/ActividadHotelera.aspx>
- Delgado, M. (3 de Noviembre de 2005). Comisión Especial para la Gestión Integral del Agua.
- Enríquez, M. E. (2005 de Noviembre de 2005). *ConservAgua*. Obtenido de <http://marlene-ehrenberg.com.mx/conservagua/>
- Factor Delta, SECTUR, CONACYT, CESTUR. (2013). Obtenido de <http://cestur.sectur.gob.mx/>
- Google Maps. (7 de Noviembre de 2018). Obtenido de <https://www.google.com.mx/maps/search/hoteles+monterrey/@25.6967991,-100.3339872,13z/data=!3m1!4b1>
- Google Maps. (7 de Noviembre de 2018). Obtenido de <https://www.google.com.mx/maps/search/hoteles+san+pedro/@25.6884007,-100.4337652,13z/data=!3m1!4b1>

- Google Maps. (7 de Noviembre de 2018). Obtenido de <https://www.google.com.mx/maps/search/hoteles+en+apodaca/@25.7474728,-100.2533529,13z/data=!3m1!4b1>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía . (s.f.). *INEGI*. Obtenido de <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/cn/tur/default.aspx>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2016). *Sistema de Cuentas Nacionales de México*. Obtenido de https://www.datatur.sectur.gob.mx/Documentos%20compartidos/CSTM_Ed_2018.pdf
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (Junio de 2018). (*INEGI*). Obtenido de <http://www.beta.inegi.org.mx/proyectos/enchogares/regulares/enoe/>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (Junio de 2018). *Instituto Nacional de Estadística y Geografía*. Obtenido de <http://www.beta.inegi.org.mx/proyectos/enchogares/regulares/enoe/>
- León, C. p. (17 de Enero de 2017). Obtenido de www.inegi.org.mx
- León, C. p. (17 de Enero de 2017). *www.inegi.org.mx*. Obtenido de www.inegi.org.mx
- Madrid, E. d. (16 de Julio de 2018). *Secretaría de Turismo*. Obtenido de <https://www.gob.mx/sectur/prensa/mexico-potencia-turistica-mundial-porque-sabemos-ofrecer-servicios-de-calidad-de-la-madrid>
- México, S. N. (Junio de 2018). *DATATUR*. Obtenido de <http://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/ActividadHotelera.aspx>
- Nieves, J. y.-C. (2015). *Management innovation in the hotel industry*. Spain.
- Oficinas de Turismo de los Gobiernos de los Estados y Ciudad de México. (2017). *DATATUR*. Obtenido de <http://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/InventarioTuristico.aspx>
- Ravelo, M. D. (2007). "Evaluación de la capacidad de atracción de las principales zonas turísticas de Tenerife. Una aplicación del modelo Rasch". *IX Reunión de Economía Mundial, Madrid*. Madrid, España.
- Ravelo, M. M. (2007). "Evaluación de la capacidad de atracción de las principales zonas turísticas de Tenerife. Una aplicación del modelo Rasch". Madrid, España.
- Secretaría de Turismo. (s.f.). Obtenido de <http://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/ActividadHotelera.aspx>
- Secretaría de Turismo . (2017 de Septiembre de 2017). Obtenido de <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/251590/QuintoInformeDeLabor esSector2017.pdf>
- Secretaría de Turismo. (12 de Octubre de 2015). Obtenido de <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/programa-manejo-higienico-de-los-alimentos-distintivo-h>

- Secretaría de Turismo. (12 de Octubre de 2015). Obtenido de <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/sello-de-calidad-punto-limpio>
- Secretaría de Turismo. (2016). *SECTUR*. Obtenido de <http://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/Inicio.aspx>
- Secretaría de Turismo. (2016). *SECTUR*. Obtenido de <http://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/Inicio.aspx>
- Secretaría de Turismo. (2016). *Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica de Turismo*. Obtenido de http://www.datatur.sectur.gob.mx/ITxEF/ITxEF_NL.aspx
- Secretaría de Turismo. (2016). *Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica de Turismo*. Obtenido de http://www.datatur.sectur.gob.mx/ITxEF/ITxEF_NL.aspx
- Secretaría de Turismo. (1 de Septiembre de 2017). Obtenido de <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/251590/QuintoInformeDeLabor esSector2017.pdf>
- Secretaría de Turismo. (16 de Enero de 2017). Obtenido de <https://www.gob.mx/sectur/documentos/discurso-del-secretario-de-turismo-enrique-de-la-madrid-cordero-durante-la-presentacion-del-estudio-de-politica-turistica-de-mexico-realizado-por-la-ocde?idiom=es>
- Secretaría de Turismo. (1 de Febrero de 2017). Obtenido de <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/programa-de-calidad-moderniza>
- Secretaría de Turismo. (1 de Septiembre de 2017). Obtenido de <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/251590/QuintoInformeDeLabor esSector2017.pdf>
- Secretaría de Turismo. (1 de Septiembre de 2017). *Secretaría de Turismo*. Obtenido de <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/251590/QuintoInformeDeLabor esSector2017.pdf>
- Secretaría de Turismo. (1 de Septiembre de 2018). Obtenido de http://www.sectur.gob.mx/wp-content/uploads/2018/09/SEXTOinformeSECTUR_B.pdf
- Secretaría de Turismo. (Agosto de 2018). Obtenido de <http://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/versionesRAT.aspx>
- Secretaría de Turismo. (2018). Obtenido de <http://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/ActividadHotelera.aspx>
- Secretaría de Turismo. (14 de Mayo de 2018). *SECTUR*. Obtenido de <https://www.gob.mx/sectur/prensa/visitaron-mexico-mas-de-10-millones-y-medio-de-turistas-internacionales-primer-trimestre-de-2018?idiom=es>

- Secretaría de Turismo. (1 de Septiembre de 2018). *SECTUR*. Obtenido de <file:///C:/Users/aketz/Desktop/Tesis%20Ake/QuintoInformeDeLaboresSector2017.pdf>
- Secretaria de Turismo. (s.f.). *Secretaria de Turismo*. Obtenido de http://rnt.sectur.gob.mx/_lib/file/docDocumentosPST/Particularidades_del_SCH.pdf
- Secretaría de Turismo. (s.f.). *SECTUR*. Obtenido de rnt.sectur.gob.mx/_lib/file/docDocumentosPST/Particularidades_del_SCH.pdf
- Secretaría de Turismo. (2018). *Visión Global del Turismo a México*. México.
- SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ESTADÍSTICAS TURISTICAS. (2018). *DATATUR*. Obtenido de <http://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/Inicio.aspx>
- Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica de Turismo. (Junio de 2018). *DATATURE*. Obtenido de <http://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/Visitantes%20por%20Nacionalidad.aspx>
- Subsecretaría de Planeación y Política Turística. (Septiembre de 2018). Obtenido de [http://www.datatur.sectur.gob.mx/RAT/RAT-2018-09\(ES\).pdf](http://www.datatur.sectur.gob.mx/RAT/RAT-2018-09(ES).pdf)
- Subsecretaria de Planeación y Política Turística. (Enero de 2018). *DATATUR*. Obtenido de <http://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/versionesRAT.aspx>
- Turismo, S. d. (1 de Septiembre de 2017). Obtenido de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/253421/Informe_de_Labores_SE_2016-2017_web.pdf
- Turismo, S. d. (1 de Septiembre de 2017). Obtenido de <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/251590/QuintoInformeDeLaboresSector2017.pdf>
- Turismo, S. d. (Agosto de 2018). Obtenido de <http://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/versionesRAT.aspx>
- Turismo, S. d. (2018). *Visión Global del Turismo a México*. México.
- Turismo, S. d. (s.f.). *SECTUR*. Obtenido de http://rnt.sectur.gob.mx/_lib/file/docDocumentosPST/Particularidades_del_SCH.pdf
- Turística, S. d. (Enero de 2018). *DATATUR*. Obtenido de <http://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/versionesRAT.aspx>

Anexos

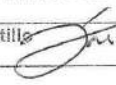

	TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO INSTITUTO TECNOLÓGICO DE NUEVO LEÓN	Fecha de elaboración: 2017-07-19
	Formato de Anteproyecto de Residencias Profesionales	Código: REG-8510-03

DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES
 Anteproyecto de Residencia Profesional

CARRERA:	Ingeniería en Gestión Empresarial
NOMBRE DEL RESIDENTE	Aketzalli Ramírez Cruz
No. CONTROL	13520167
CORREO ELECTRÓNICO: aketzallirmrz@gmail.com	TELÉFONO: 7472251271

NOMBRE DEL PROYECTO	Diagnóstico de la actividad empresarial hotelera en la zona metropolitana de Monterrey y estrategias de manejo sustentable del agua.
---------------------	--


PERIODO DE REALIZACIÓN DE LA RESIDENCIA	enero-junio de 20__ año	agosto-diciembre de 2018 año
---	----------------------------	---------------------------------


EMPRESA / ORGANIZACIÓN / DEPENDENCIA	Instituto Tecnológico de Nuevo León - CEA
NOMBRE Y FIRMA DEL ASESOR(A) EXTERNO	Dra. Maricela Ríos Castilla 
SELLO DE LA EMPRESA: (En caso de que no tenga sello deberá presentar la cédula (RFC) que nos indicará que está dada de alta)	

TIPO DE PROYECTO	
Sector social / productivo de bienes y servicios	Veranos científicos o de investigación
Evento Nacional de Innovación Tecnológica	Innovación y desarrollo tecnológico
Proyectos propuestos por la Academia	Diseño y construcción de equipo
Investigación	<input checked="" type="checkbox"/> Otros

RESUMEN DEL ANTEPROYECTO
<p>Objetivo del Proyecto: Establecer el diagnóstico de la actividad empresarial hotelera en la zona metropolitana de Monterrey, identificando su participación económica, tendencias de crecimiento, así como perspectivas de desarrollo e innovación, así mismo abordar las estrategias de manejo sustentable de sus recursos.</p> <p>Justificación: El estado de Nuevo León tiene como principal actividad económica la industria, no obstante, el sector de servicios representa un importante factor de promoción para el estado. Así los hoteles, son pieza angular para el óptimo funcionamiento de las actividades económicas y turísticas de la entidad por lo que conocer su dinámica económica, de crecimiento, así como perspectiva de innovación en el sector resulta necesario el generar un diagnóstico que permita evaluar su desempeño así como el impacto de los cambios climáticos en el acceso al recurso hídrico, fundamental para el óptimo desarrollo de las actividades de estas empresas.</p> <p>Actividades: Se elaborara un diagnóstico de la actividad económica del sector hotelero en Nuevo León, en particular en la ZMM, así mismo se identificarán las principales estrategias empleadas para hacer frente a los cambios climáticos tales como las sequías. Como última actividad se propondrán estrategias orientadas al óptimo aprovechamiento del agua.</p>

ALCANCE DEL ANTEPROYECTO
<p>Este proyecto tendrá como alcance el diagnóstico de la actividad económica del sector hotelero, la identificación de estrategias implementadas en los hoteles para la mitigación de las sequías, y la propuesta de nuevas estrategias que permitan un manejo eficaz del agua.</p>

Aketzalli Ramírez Cruz 
 Nombre y firma del residente

	TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO INSTITUTO TECNOLÓGICO DE NUEVO LEÓN	Fecha de elaboración: 2017-07-19	
	Formato para Asignación de Asesor Interno de Residencias Profesionales	Código: REG-8510-04	Revisión: 1

Departamento: CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS
 No. Oficio: DCEA-007/2-2018
 Fecha: 14 DE SEPTIEMBRE 2018

ASUNTO: Asesor interno de Residencias Profesionales.

C. DRA. MARICELA RIOS CASTILLO
CATEDRÁTICO DEL I.T. DE NUEVO LEON
P R E S E N T E.

Por este conducto informo a usted que ha sido asignado para fungir como Asesor Interno del Proyecto de Residencias Profesionales que a continuación se describe:

a) Nombre del Residente:	AKETZALLI RAMIREZ CRUZ	13520167
b) Carrera:	INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL	
c) Nombre del Proyecto:	DIAGNOSTICO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL HOTELERA EN LA ZONA METROPOLITANA DE MONTERREY Y ESTRATEGIAS DE MANEJO SUSTENTABLE DEL AGUA	
d) Periodo de Realización	agosto diciembre 2018	
e) Empresa	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE NUEVO LEON	

Así mismo, le solicito dar el seguimiento pertinente a la realización del proyecto aplicando los lineamientos establecidos para ello, en el procedimiento del SGC para Residencias Profesionales.


Agradezco de antemano su valioso apoyo en esta importante actividad para la formación profesional de nuestro estudiantado.

Atentamente,
 "Ciencia y Tecnología al Servicio del Hombre"


 LIC. Y.C.P. HÉCTOR MANUEL RADA RÍOS
 JEFE DEL DEPTO. CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS



c.c.p. Coordinación de Carrera
 c.c.p. Expediente

	TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO INSTITUTO TECNOLÓGICO DE NUEVO LEÓN	Fecha de elaboración: 2017-07-19	
	Formato para Carta de Presentación y Agradecimiento de Residencias Profesionales	Código: REG-8510-05	Revisión: 1

Departamento: GESTION TEC. Y VINC.
 No. de Oficio : GTV/007-2/18

ASUNTO: PRESENTACIÓN DEL ESTUDIANTE
Y AGRADECIMIENTO

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE NUEVO LEÓN
 P R E S E N T E

El Instituto Tecnológico de Nuevo León, tiene a bien presentar a sus finas atenciones al (la) C. AKETZALLI RAMIREZ CRUZ, con número de control 13520167 de la carrera de INGENIERIA EN GESTION EMPRESARIAL, quien desea desarrollar en ese organismo el proyecto de Residencias Profesionales, denominado "DIAGNOSTICO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL HOTELERA EN LA ZONA METROPOLITANA DE MONTERREY Y ESTRATEGIAS DE MANEJO SUSTENTABLE DEL AGUA" cubriendo un total de 500 horas, en un período de cuatro a seis meses.

Es importante hacer de su conocimiento que todos los estudiantes que se encuentran inscritos en esta institución cuentan con un seguro de contra accidentes personales con la empresa AXA SEGUROS, S.A. DE C.V., según póliza No. EH03346D e inscripción en el IMSS.

Así mismo, hacemos patente nuestro sincero agradecimiento por su buena disposición y colaboración para que nuestros estudiantes, aún estando en proceso de formación, desarrollen un proyecto de trabajo profesional, donde puedan aplicar el conocimiento y el trabajo en el campo de acción en el que se desenvolverán como futuros profesionistas.

Al vernos favorecidos con su participación en nuestro objetivo, sólo nos resta manifestarle la seguridad de nuestra más atenta y distinguida consideración.

ATENTAMENTE



LIC. MARIA ARMANDINA RAMIREZ OROZCO
 JEFA DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y VINCULACIÓN



T N M SEP SES
 INSTITUTO TECNOLÓGICO
 DE NUEVO LEÓN
 GESTIÓN TECNOLÓGICA
 Y VINCULACIÓN

	TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO INSTITUTO TECNOLÓGICO DE NUEVO LEÓN	Fecha de elaboración: 2017-07-19
	Formato de Seguimiento de Residencias Profesionales	Código: REG-8510-08

Nombre del Residente:	Aketzalli Ramírez Cruz	No. de Control:	13520167
Nombre del Proyecto:	Diagnostico de la actividad empresarial hotelera en la Zona Metropolitana de Monterrey y estrategias de manejo sustentable del agua		
Programa Educativo (carrera)	Ingeniería en Gestión Empresarial		
Periodo de realización de la Residencia (Enero-Junio 20__ ó Agosto-Diciembre 2018):			

(promedio de ambas evaluaciones)

En qué medida el residente cumple con lo siguiente			
Criterios a evaluar			
		Valor	Evaluación
Evaluación por el asesor externo	Asiste puntualmente en el horario establecido	5	5
	Trabaja en equipo y comunica en forma efectiva (oral y escrita)	10	10
	Tiene iniciativa para colaborar	5	5
	Propone mejoras al proyecto	10	10
	Cumple con los objetivos correspondientes al proyecto	15	15
	Es ordenado y cumple satisfactoriamente con las actividades encomendadas en los tiempos establecidos	15	15
	Demuestra liderazgo en su actuar	10	10
	Demuestra conocimiento en el área de su especialidad	20	20
	Demuestra comportamiento ético (es disciplinado, acata órdenes, respeta a sus compañeros de trabajo, entre otros)	10	10
	Calificación total		100

Observaciones:

Nombre y firma del asesor externo	Sello de la empresa, organismo o dependencia	Fecha de Evaluación
-----------------------------------	--	---------------------

En qué medida el residente cumple con lo siguiente			
Criterios a evaluar			
		Valor	Evaluación
Evaluación por el asesor interno	Asiste puntualmente a las reuniones de asesoría	10	10
	Demuestra conocimiento en el área de su especialidad	20	20
	Trabaja en equipo y se comunica en forma efectiva (oral y escrita)	15	15
	Es dedicado y proactivo en las actividades encomendadas	20	20
	Es ordenado y cumple satisfactoriamente con las actividades encomendadas en los tiempos establecidos	20	20
	Propone mejoras en el proyecto	15	15
Calificación total		100	100

Observaciones:

Maricela Ríos Castillo Nombre y firma del asesor interno	 Sello del Área Académica correspondiente	28-SEP-2018 Fecha de Evaluación
---	---	------------------------------------

****En caso de ser un PROYECTO INTERNO "ITNL" el asesor interno deberá realizar las 2 evaluaciones que aparecen en el formato y SOLO COLOCAR SU NOMBRE Y FIRMAR EN EL RECUADRO DE ASESOR INTERNO. (NO firmar en el recuadro de asesor externo)**

ADMINISTRATIVAS

	TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO INSTITUTO TECNOLÓGICO DE NUEVO LEÓN	Fecha de elaboración: 2017-07-19	
	Formato de Seguimiento de Residencias Profesionales		Código: REG-8510-08

Nombre del Residente:	Aketzalii Ramírez Cruz	No. de Control:	13520167
Nombre del Proyecto:	Diagnostico de la actividad empresarial hotelera en la Zona Metropolitana de Monterrey y estrategias de manejo sustentable del agua		
Programa Educativo (carrera)	Ingeniería en Gestión Empresarial		
Periodo de realización de la Residencia (Enero-Junio 20__ ó Agosto-Diciembre 2018):	Agosto - diciembre 2018		

(promedio de ambas evaluaciones)

En qué medida el residente cumple con lo siguiente			
Evaluación por el asesor externo	Criterios a evaluar		
	Valor	Evaluación	
	Asiste puntualmente en el horario establecido	5	5
	Trabaja en equipo y comunica en forma efectiva (oral y escrita)	10	10
	Tiene iniciativa para colaborar	5	5
	Propone mejoras al proyecto	10	10
	Cumple con los objetivos correspondientes al proyecto	15	15
	Es ordenado y cumple satisfactoriamente con las actividades encomendadas en los tiempos establecidos	15	15
	Demuestra liderazgo en su actuar	10	10
	Demuestra conocimiento en el área de su especialidad	20	20
	Demuestra comportamiento ético (es disciplinado, acata órdenes, respeta a sus compañeros de trabajo, entre otros)	10	10
	Calificación total	100	100

Observaciones: _____


Nombre y firma del asesor externo	Sello de la empresa, organismo o dependencia	Fecha de Evaluación
-----------------------------------	--	---------------------

En qué medida el residente cumple con lo siguiente			
Evaluación por el asesor interno	Criterios a evaluar		
	Valor	Evaluación	
	Asiste puntualmente a las reuniones de asesoría	10	10
	Demuestra conocimiento en el área de su especialidad	20	20
	Trabaja en equipo y se comunica en forma efectiva (oral y escrita)	15	15
	Es dedicado y proactivo en las actividades encomendadas	20	20
	Es ordenado y cumple satisfactoriamente con las actividades encomendadas en los tiempos establecidos	20	20
	Propone mejoras en el proyecto	15	15
	Calificación total	100	100

Observaciones: _____

Dra Maricela Ríos Castillo  Nombre y firma del asesor interno	 TNM SEP SES INSTITUTO TECNOLÓGICO Sello del Área Asesoria con Responsables CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS	6 NOVIEMBRE 2018 Fecha de Evaluación
--	--	---

****En caso de ser un PROYECTO INTERNO "ITNL" el asesor interno deberá realizar las 2 evaluaciones que aparecen en el formato y SOLO COLOCAR SU NOMBRE Y FIRMAR EN EL RECUADRO DE ASESOR INTERNO. (NO firmar en el recuadro de asesor externo)**

	TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO INSTITUTO TECNOLÓGICO DE NUEVO LEÓN	Fecha de elaboración: 2017-07-19	
	Formato de Acta de Evaluación Final del Reporte Residencia Profesional	Código: Reg-8510-06	Revisión: 1

Nombre del Residente:	Aketzalli Ramírez Cruz	No. de Control: 13520167
Nombre del Proyecto:	Diagnóstico de la Actividad Empresarial Hotelera en la Zona Metropolitana de Monterrey y estrategias de manejo sustentable del agua	
Programa Educativo (carrera)	Ingeniería en Gestión Empresarial	
Periodo de realización de la Residencia (Enero-Junio 20__ ó Agosto-Diciembre 20__):	Agosto-Diciembre 2018	

CALIFICACIÓN FINAL (promedio de ambas evaluaciones)

En qué medida el residente cumple con lo siguiente			
		Valor	Evaluación
Evaluación por el asesor externo	Portada	2	2
	Agradecimiento	2	2
	Resumen	2	2
	Índice	2	2
	Introducción	2	2
	Problemas a resolver, priorizándolos	5	5
	Objetivos	5	5
	Justificación		
	Marco teórico (fundamentos teóricos)	10	10
	Procedimiento y descripción de las actividades realizadas	5	5
	Resultados, planos, gráficas, prototipos, manuales, programas, análisis estadísticos, modelos matemáticos, simulaciones, normativas, regulaciones y restricciones, entre otros. Solo para proyectos que por su naturaleza lo requieran: estudio de mercado, estudio técnico y estudio económico	45	45
	Conclusiones, recomendaciones y experiencia profesional adquirida	15	15
	Competencias desarrolladas y/o aplicadas	3	3
	Fuentes de información	2	2
	Calificación total		100

Observaciones: _____

Nombre y firma del asesor externo	Sello de la empresa, organismo o dependencia	Fecha de Evaluación
-----------------------------------	--	---------------------

En qué medida el residente cumple con lo siguiente			
		Valor	Evaluación
Evaluación por el asesor interno	Portada	2	2
	Agradecimientos	2	2
	Resumen	2	2
	Índice	2	2
	Introducción	2	2
	Problemas a resolver, priorizándolos	5	5
	Objetivos	5	5
	Justificación		
	Marco teórico (fundamentos teóricos)	10	10
	Procedimiento y descripción de las actividades realizadas	5	5
	Resultados, planos, gráficas, prototipos, manuales, programas, análisis estadísticos, modelos matemáticos, simulaciones, normativas, regulaciones y restricciones, entre otros. Solo para proyectos que por su naturaleza lo requieran: estudio de mercado, estudio técnico y estudio económico	45	45
	Conclusiones, recomendaciones y experiencia profesional adquirida	15	15
	Competencias desarrolladas y/o aplicadas	3	3
	Fuentes de información	2	2
	Calificación total		100

Observaciones: colaboró en todo momento con el proyecto de investigación, proactiva y comprometida

 Dra. Mariana Robles Castillo Nombre y firma del asesor interno	 Sello del Área Académica correspondiente	5 de Diciembre 2018 Fecha de Evaluación
--	---	--

**** Considerar los criterios a evaluar que correspondan a cada programa educativo y de acuerdo a la naturaleza del proyecto**
**** En caso de ser un PROYECTO INTERNO "ITNL", deberá realizar las 2 evaluaciones (asesor externo e interno) que aparecen en el formato y solo colocar su nombre y firmar en el recuadro de ASESOR INTERNO.**

ADMINISTRATIVAS



SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR
TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE NUEVO LEÓN



SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA

SEP
SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA

CLAVE PLANTEL: 19DIT0001Z
DEPENDENCIA: SERVICIOS ESCOLARES
OFICIO: SE-09999/2018
EXPEDIENTE: 13520167

ASUNTO: CONSTANCIA DE AVANCE

A QUIEN CORRESPONDA:

El que suscribe, Jefe del Departamento de Servicios Escolares de este Instituto Tecnológico, registrado en la Secretaría de Educación Pública SEP-210905-778, hace constar que la C.

AKETZALLI RAMIREZ CRUZ

número de control 13520167, es alumna del periodo AGOSTO-DICIEMBRE/2018, cursando el semestre 10 de la carrera de INGENIERIA EN GESTION EMPRESARIAL y a la fecha ha acreditado 245 créditos de un total de 260 que integran el plan de estudios IGEM-2009-201. Por lo que su porcentaje de avance es de 94.

A petición de la interesada y para los fines legales a que haya lugar, se extiende la presente en la ciudad de Guadalupe, N. L., a 07 de Septiembre de 2018.

ATENTAMENTE,

MIA. RAUL ROCHA GARZA
JEFE DEL DEPTO. DE SERVICIOS ESCOLARES



T. M. S. E. S.
INSTITUTO TECNOLÓGICO
DE NUEVO LEÓN
SERVICIOS ESCOLARES

Hoja 1

"Ciencia y Tecnología al Servicio del Hombre"

Av. Eloy Cavazos 2001 C.P. 67170 Guadalupe, N. L.
Tel(s). (81) 81570500 Fax (81) 81575306 Web <http://www.itnl.edu.mx>