

**UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y ARTES
DE CHIAPAS**

**DIPLOMADO EN GESTIÓN DE PROYECTOS
TURÍSTICOS SUSTENTABLES**

TEMA:

TURISMO DE AVENTURA

TÍTULO DEL PROYECTO:

**COMERCIALIZACIÓN DE ACTIVIDAD TURÍSTICA
CABALGATA EN CASCADA EL SALTO
PERTENECIENTE A REFORMA DE OCAMPO,
MUNICIPIO DE PALENQUE, CHIAPAS**

PRESENTA:

JORGE LÓPEZ CASTAÑEDA

ASESOR:

MTRO. DOMINGO LANDERO

PARA OBTENER EL TITULO DE:

LICENCIADO EN TURISMO SUSTENTABLE



AGRADECIMIENTOS

Agradezco primeramente a Dios y a mi familia, especialmente a mí esposa Perla Jazmín, mis hijos, Hanna y Jared que son mi principal motor, mi fuerza y mi esperanza. Mi señora madre Rocío y mi señor padre Jorge que en paz descanse.

A todos los anteriores y por supuesto, todos los demás miembros de mi familia que no podría alcanzar a mencionar en estos párrafos, pero que lograron aportar algo para mi desarrollo profesional, académico y personal, agradezco su esfuerzo y dedicación a todos los maestros que me impartieron clases dentro de las aulas, agradezco de igual forma a todos aquellos compañeros que me alentaban a continuar mis estudios y no darme por vencido.

Hubieron muchos momentos difíciles dentro de toda esta “carrera” momento en los cuales uno se cuestionaba si continuar era una opción, si lo que uno estaba haciendo valía la pena y permítanme confirmar que cada momento vivido, lleno de aprendizajes, lecciones y desafíos, valió completamente la pena.

Definitivamente Dios no me desamparó, Dios siguió y seguirá conmigo hasta el último y más difícil momento, y junto a Dios, también estará mi hermosa familia que siempre amaré.

¡GRACIAS!

INDICE

CAPITULO I MARCO REFERENCIAL DEL PROYECTO

1.1 Planteamiento del problema

1.2 Justificación

1.3 Objetivos

1.3.2 Objetivos específicos

CAPITULO II ESTUDIO DE MERCADO DE LA EMPRESA TURISTICA SUSTENTABLE

2.1 Características generales del mercado.

2.1.1 Población (tipos).

2.1.2 Clima.

2.1.3 Antecedentes históricos.

2.1.4 Atractivos turísticos.

2.1.4.1 Flora y fauna.

2.1.5 Servicios básicos.

2.1.6 Infraestructura.

2.1.7 Vías de comunicación.

2.1.8 Actividad económica.

2.1.9 Grupos Originarios.

2.1.10 Gastronomía.

2.1.11 Organización.

2.1.12 Región y localización.

2.2 Servicios turísticos.

2.2.1 Numero de hoteles (categorías).

2.2.2 Restaurantes.

2.2.3 Agencias de viajes.

2.2.4 Visitantes que llegan al año.

2.2.5 Origen de visitantes.

2.2.6 Temporadas vacacionales y de alta afluencia turística

- 2.2.7 Lugares turísticos de la región que más visita.
- 2.3 Determinar la demanda.
- 2.4 Determinar la oferta del proyecto de turismo sustentable.
 - 2.4.1 Competencia.
 - 2.4.2 Precios.
 - 2.4.3 Tipos.
 - 2.4.4 Ubicación
 - 2.4.5 Tamaño de la competencia.
 - 2.4.6 Servicios adicionales.
 - 2.4.7 Productos complementarios.
- 2.5 Comercialización del producto.
 - 2.5.1 Estrategias del mercado.
 - 2.5.2 Medios de comunicación.
 - 2.5.3 Promoción del mercado.
 - 2.5.4 canales de comercialización.
 - 2.5.6 Servicios de envío.

CAPITULO III ESTUDIO TECNICO DEL PROYECTO

- 3.1.- Localización del proyecto (macro y micro).
- 3.2.- Especificaciones técnicas y diseño del producto.
- 3.3.- Diagrama de procesos y operaciones.
- 3.4.- Distribución de la planta (croquis del proyecto).
- 3.5.- Calculo de materiales y de materias primas.
- 3.6.- Determinación de herramientas y equipos.
- 3.7.- Identificación de proveedores.
- 3.8.- Recursos humanos
 - 3.8.1 Puestos de trabajo (organigrama).
- 3.9.- Análisis FODA
 - 3.9.1.- Visión
 - 3.9.2.- Misión

CAPITULO IV EVALUACION DE PROYECTOS TURISTICOS SUSTENTABLES

- 4.1 Inversión inicial
- 4.2 Gastos de producción
- 4.3 Gastos de administración
- 4.4 Gastos de ventas
- 4.5 Pronósticos (presupuesto) de ventas (3 años)
- 4.6 Estado de resultado proforma
- 4.7 Flujos de efectivo (3 años)
- 4.8 Periodo de recuperación de la inversión (PRI)
- 4.9 Tasa interna de rendimiento (TIR)
- 4.10 Razón circulante
- 4.11 Razón de pago inmediato (prueba ácido)

CAPITULO V MARCO JURÍDICO APLICADAS A EMPRESAS TURISTICAS

- 5.1 Ley General de Turismo y su Reglamento
- 5.2 Nom-Tur-11-2001. Requisitos de Seguridad, Información y Operación que debe cumplir los prestadores de Servicio Turístico de Turismo de Aventura
- 5.3 Nom-Tur-09-2002. Establece los elementos que deben sujetarse los guías especializados en actividades específicas
- 5.4 NMX-AA-133-SCFI-2013 Requisitos y especificaciones de sustentabilidad del ecoturismo
- 5.5 Ley Federal Sobre Monumentos y Zonas Arqueológicas, Artísticas e Historia y su Reglamento

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo se abordará el tema de turismo de aventura o turismo alternativo conocido de esa forma en muchas regiones, en donde se realiza la propuesta de la actividad cabalgata como un medio de transporte y actividad recreativa para el turismo nacional e internacional.

Se propone como solución a partir de identificar el problema que existe en la escasa o nula existencia de medios de transporte entre la comunidad Reforma de Ocampo que se identifica como el kilómetro "0" hasta el centro turístico cascada El Salto identificado como kilómetro "4" a lo que se refiere a que existe un camino no pavimentado, en terracería, de cuatro kilómetros desde la comunidad Reforma de Ocampo, siendo este uno de los principales inconvenientes para visitar este hermoso destino natural.

Dentro del presente trabajo se plasma la actividad de cabalgata como una actividad turística sustentable, específicamente un proyecto productivo que se enfoca en los tres pilares principales de la sustentabilidad, contando con todos los enfoques, ambiental, social y económico.

Se presentan cuatro puntos importantes dentro del siguiente documento, como en todo plan de negocios intervienen los siguientes títulos que son fundamentales a la hora de llevar a cabo un proyecto.

El estudio de mercado, en donde se muestran las características generales del mercado, se aborda información básica que debe de estar en el cuerpo del documento, antecedentes, clima, población, etc. Todo lo anterior es información básica y vital para el documento ya que se agrega para tener un panorama general de la situación pasada y se hace la comparativa con la situación actual.

Continuando con el estudio de mercado, se muestra la investigación dirigida al sector turístico de información completamente actual de la competencia, hoteles, restaurantes, agencia de viajes y centros turísticos, lo anterior, no es como tal una

competencia directa, sino que se investigó a los principales prestadores de servicios turísticos para lograr identificarlos y conocerlos.

Sobre el estudio de mercado, el cuál es uno de los puntos más importantes de la investigación, se muestra un análisis de la oferta y de la demanda según la aplicación de las herramientas de recolección de datos empleadas, de igual forma, se mostrarán las temporadas en donde existe un mayor número de visitantes al sitio, lo cual hace más atractivo por la temporadas vacacionales y soleadas del año. Lo anterior es muy importante, ya que de esta forma se crea la comercialización del producto, se utilizan las redes sociales, perifoneo, prensa y otros medios de comunicación al alcance, se crean las redes publicitarias y de difusión del producto.

En el estudio técnico del proyecto se recaba información acerca de todo lo necesario, el diseño y especificaciones técnicas del producto, a grandes rasgos se mostrará todo referente al producto y a sus detalles. De igual forma, se mostrará un diagrama de procesos desde la recepción/bienvenida de los clientes hasta la finalización del tour o recorrido, cabe mencionar que en este punto, se investiga el recurso o materia prima y el recurso humano para llevar acabo toda la actividad, desde la caseta de recepción hasta los caballos con sus respectivas monturas y los guías que brindarán el recorrido.

Se muestran organigramas, las actividades que cada uno de los colaboradores realizarán, se definen los proveedores y material y maquinaria a utilizar, tal cual como la cantidad, tamaño, dimensiones, color, peso, etc. Por tal, son las especificaciones técnicas del producto.

Posteriormente a esto, se continúa con el plan financiero del proyecto en donde se analiza y se revisa herramienta por herramienta el precio exacto según los prospectos de proveedores, de igual forma se cuantifican y se registra el costo unitario de cada recorrido o tour en caballo.

Éste es una parte clave dentro del documento, ya que se analiza minuciosamente los precios unitarios de cada producto y se elabora una proyección anual según lo

plasmado en el plan de marketing, también se define la inversión inicial y la manera de conseguirla mediante un crédito o una asociación, como se comentaba en líneas anteriores, éste es un pilar fundamental, ya que, en este punto se visualiza si el proyecto continúa o se replantea algo más dentro del mismo.

Aunado a lo anterior se agrega la parte sólida y legal del proyecto en donde se define la legalidad del mismo delante de sociedad, se verifica sobre que normas se trabajará el proyecto, qué permisos se deben de tramitar y que instancias hay que visitar para poder estar legalmente constituido.

CAPITULO I

MARCO REFERENCIAL DEL PROYECTO

1.1- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El centro turístico el Salto, ubicado en Reforma de Ocampo, Palenque, Chiapas. El cual se ubica a 45.9 kilómetros de la ciudad de palenque Chiapas, donde al año arriban 832,705 cantidad de turistas nacionales y extranjeros aun no es visitado por el 10 % de los turistas nacionales y extranjeros que arriban a la ciudad de palenque, derivado de su falta de publicidad, y acceso de comunicación, tampoco se han instrumentado actividades deportivas, culturales de aventura, que fortalezca el centro ecoturístico, y en consecuencia la cascada el Salto, sin embargo aunque es un lugar con una riqueza de flora y fauna silvestre y autóctona, no se cuentan con actividades turísticas y ecoturísticas que permitan la recreación de los visitantes en todas las facetas, ahora bien la cascada el salto el centro visual más atractivo, tampoco ha sido explotada con actividades como rapel, kayak, montañismo, senderismo, ciclismo, tirolesa, temazcal, es importante mencionar que se cuenta con una superficie de 8 hectáreas cuadrados e inmerso en el mismo existe un sendero el cual es el camino por donde se implementaría la Cabalgata como parte del turismo de naturaleza, pues del pueblo donde llega el transporte hacia las inmediaciones de la cascada son 4 kilómetros lo que provoca un difícil acceso para el turista, esta es la razón de porque es importante implementar este medio de transporte como son los caballos aunado a la actividad de la cabalgata

Dicha actividad en términos generales sería factible porque existe la necesidad de transporte aunado a ello los caballos son animales domesticados de trabajo y en consecuencia su adquisición sería sencilla y económica además de que su mantenimiento es austero, pues se alimentas de pasto y hierba del campo, agua misma que es de fácil acceso toda vez que la cascada y el caudal del rio atraviesa toda la propiedad

Es una cascada que se encuentra alejado del pueblo, a cuatro kilómetros de Reforma de Ocampo, por ello el medio de trasladarse ha sido una cuestión de analizar.

Siendo esta la principal problemática, el poder contar con la facilidad de desplazarse hasta la cascada el Salto.

La finalidad del medio de transporte es permitir y facilitar el acceso a distintos lugares deseados a conocer.

Buscar alternativas para facilitar el desplazamiento de visitantes hacia la cascada el Salto, de una forma más amigable para el medio ambiente una "Cabalgata".

1.2.- JUSTIFICACIÓN

Se pretende que implementado la actividad turística "Cabalgata" como medio de transporte ayudara a facilitar el acceso a la cascada el Salto, pues es una distancia de 4 km, realizando con esta actividad , una experiencia única, una aventura extraordinaria para el visitante, dicho recorrido le permitirá tener mayor contacto con la naturaleza, respirando en primer término aire puro, pudiendo avistar todo tipo de aves que son originarias del lugar, observar todos los árboles y plantas, que en sí mismo son una riqueza de carácter natural, pues se pretenden que el guía especializado en naturaleza a la hora del recorrido en cabalgata le explique la edad de los árboles, su nombre científico, sus propiedades curativas, nutricionales etc.

La cabalgata cumple con el Turismo de aventura (los viajes que tiene como fin el realizar actividades recreativas, asociadas a desafíos impuestos por la naturaleza, donde se practica la armonía con el medio ambiente, respetando el patrimonio natural, cultural e histórico.) Y de naturaleza (el turismo de naturaleza es una actividad económica que promueve el aprovechamiento sustentable de los recursos, una alternativa sólida para la generación de empleos, una estrategia para el desarrollo de comunidades y un medio para la difusión del patrimonio natural y cultural.

Los viajes que tienen como fin realizar actividades recreativas en contacto directo con la naturaleza y las expresiones culturales que le envuelve con una actitud y compromiso de conocer, respetar, disfrutar y practicar en la conservación de los recursos naturales y culturales.) pues al ser una actividad sencilla que no se requiere de conocimientos y habilidades especiales, el turista común puede realizarla, primero haciendo menos cansado su viaje y segundo con su realización aportando economía a la región en particular a las familias del Ejido " Reforma de Ocampo"

El turismo tradicional está siendo desplazado por el turismo alternativo y/o rural (buscar cifras de la tendencia mundial) en sus clasificación, ecoturismo, aventura

y la cabalgata es una excelente actividad que nos lleva a complementar estas dos ramas del turismo.

Comunicado 166 - México tiene en la biodiversidad la materia prima para hacer de la actividad turística una opción real en la generación de empleos y una herramienta estratégica para el desarrollo regional del país, cuya riqueza natural es la principal motivación para atraer más turistas a los destinos nacionales, aseveró Rubén Gerardo Corona González, subsecretario de Innovación y Producto Turístico de la SECTUR.

Secretario de Turismo, Enrique de la Madrid, la V Feria de Turismo de Aventura México 2017, en la ciudad de Villahermosa, Tabasco, Corona González indicó que el turismo de naturaleza a nivel mundial está creciendo a tasas superiores a las de otros segmentos del turismo.

El funcionario de la SECTUR enfatizó que hoy en día el sector ambiental y el sector turismo habla el mismo idioma, “hemos encontrado la forma de como sí hacer turismo sin comprometer el medio ambiente, haciendo que estos sectores se conviertan en aliados para el desarrollo”.

“Estimamos que de los 35 millones de visitantes internacionales que llegaron a México en 2016, el 25 por ciento, es decir 8.7 millones de turistas realizaron al menos una actividad relacionada con el Turismo de Naturaleza, prácticamente uno de cada cuatro turistas se relaciona con actividades de ecoturismo y turismo de naturaleza”, precisó.

Corona González dijo que en México el ecoturismo es la modalidad más ofertada y se ha posicionado a nivel internacional, donde destacan productos, servicios y actividades turístico-recreativas muy competitivas, como la interpretación ambiental en los santuarios de las mariposas monarca, de la ballena gris, o los sitios de anidación de tortugas y de aves, entre muchos otros.

Añadió que el turismo de naturaleza juega un papel muy importante para el país. Explicó que México cuenta con 181 Áreas Naturales Protegidas que equivalen al 13 por ciento del territorio del país. Somos el 2° país con más ecosistemas, y 10 por ciento del total de las especies viven en México, con 2 por ciento de superficie del planeta.

“Un dato importante es que el número de visitantes que ingresaron a alguna de las Áreas Naturales Protegidas (ANP´s) abiertas al público, alcanzó una cifra superior a los 2.6 millones de personas”, puntualizó.

Francisco de la Vega, director de Innovación del Producto Turístico de la Sectur, subrayó que el turismo de naturaleza es una actividad que está creciendo a nivel mundial. De acuerdo con cifras de la Adventure Travel Trade Association (ATTA por sus siglas en inglés) y la Universidad de George Washington de Estados Unidos, representa un mercado de 263 mil millones de dólares, con un crecimiento de 65 por ciento en los últimos cinco años.

México cuenta en este segmento con una gran oferta para el turismo internacional lo que “nos obliga a apostar por este segmento turístico, ya que los registros indican que los visitantes internacionales realizan estadías de 10 días y un gasto promedio de 947 dólares por viaje, de ahí que tenemos que aprovechar el potencial turístico de México y generar una mayor derrama económica”.

Precisó que de los 35 millones de visitantes internacionales que arribaron a México en 2016, 25 por ciento, es decir 8.7 millones de turistas realizaron al menos una actividad relacionada con el turismo de naturaleza, Uno de cada cuatro turistas realizó por lo menos una actividad relacionada con el ecoturismo y turismo de naturaleza o de convivencia en espacios rurales.

El funcionario de la Sectur indicó que México cuenta con estrategias para elevar la competitividad del sector turístico y ha elevado la cadena de valor de este segmento; tiene 182 áreas naturales protegidas y ocupa el primer lugar en diversidad de reptiles con 850 especies, el segundo en mamíferos con 530 especies y cuarto lugar en flora con 23 mil 500 diferentes especies, además de contar con más de mil 150 especies de aves.

José Luis Rangel Esquivel, director ejecutivo de Promoción del Consejo de Promoción Turística de México (CPTM), dijo que el objetivo de esta feria es mostrar al mundo un México que es mucho más que un destino de sol y playa, es la combinación de naturaleza, cultura y posibilidades infinitas de actividades de aventura que ofrecen los diferentes destinos de nuestro país.

1.3.- OBJETIVOS

1.3.1- OBJETIVO GENERAL

Analizar y definir la comercialización de la actividad “Cabalgata” en el centro turístico Cascada el Salto perteneciente a la comunidad Reforma de Ocampo del municipio de Palenque Chiapas.

1.3.2- OBJETIVOS ESPECÍFICOS

*Analizar los medios oportunos de comunicación para la difusión de la actividad cabalgata.

*Definir los medios de comunicación para comercializar el servicio de la actividad mencionada.

*Incrementar la afluencia de turistas al centro turístico mediante la aplicación de promociones publicitarias en redes sociales, perifoneo y prensa.

*Elaborar un plan de alianza estratégica con los demás prestadores de servicios turísticos para ejecutar venta cruzada de producto mediante comisiones atractivas.

CAPÍTULO II

ESTUDIO DE MERCADO DE LA EMPRESA TURÍSTICA SUSTENTABLE

2.1 CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL MERCADO

Nuestro segmento del mercado, que nos visita en el centro turístico tiene un rango de edad de entre 20 años a 45 años, en su mayoría son personas que les gusta practicar turismo de aventura, en busca de algo nuevo de lo habitual en su entorno. Los tipos de visitantes se dividen en tres segmentos locales, nacionales y extranjeros: los turistas nacionales viajan a menudo con amigos y familiares, ellos aprovechan las vacaciones para hacer actividades recreativas, normalmente se quedan en un lugar de 2 a 3 días, dependiendo de los atractivos que hay en la zona para visitar, ellos viajan por cuenta propia.

Mientras que los turistas extranjeros tienden a viajar en parejas en su mayoría, y unos cuantos en familia, este perfil de turistas tienden a quedarse más días en un lugar, ya que ellos contratan tour operadoras, y tienen un itinerario para hacer el recorrido. Normalmente están acostumbrados a gastar más que los turistas nacionales, son turistas que les gusta conocer más sobre la cultura de México.

En su minoría esta los turistas locales que son cercanos al lugar, el rango de edad oscilan entre 20 a 38 años, ellos normalmente viajan constantemente por diversión con amigos. Para practicar alguna actividad.

2.1.1 POBLACIÓN (TIPOS)

La población total de la comunidad de reforma de Ocampo es de 555 personas, de las cuales 264 son masculinos y 291 femeninas, donde los ciudadanos se dividen en 253 menores de edad y 302 adultos, de los cuales 42 tienen más de 60 años y viven en hogares humildes. Los pobladores se dedican a la agricultura y a la ganadería como principales fuentes de ingreso, y el centro turístico es una esperanza de apoyo para los integrantes de la sociedad que lo conforma aprovechando su belleza natura

2.1.2 CLIMA

El clima es tropical, este clima es considerado a según la clasificación climática de Köppen-Geiger. La temperatura promedio es 24.4° grados centígrados

2.1.3 ANTECEDENTES HISTÓRICOS.

2.1.3.1 ANTECEDENTES DEL CENTRO ECOTURÍSTICO HUEXTOC NATZIN.

El centro eco turístico es el área determinada para la realización de actividades al aire libre, generando la interacción del turista con el medio ambiente satisfaciendo las necesidades tanto de los turistas como el del centro eco turístico.

Los centros eco turísticos han estado en constante evolución, teniendo como principal objetivo promover la conservación del entorno natural, siendo de gran importancia debido a que en los centros eco turísticos se pueden implementar actividades de turismo comunitario como la propuesta de taller de cocina rural, cabalgata, senderismo, taller de siembra tradicional, taller de aprendizaje de la lengua náhuatl y taller artesanal.

En el ejido de reforma de Ocampo, municipio de Palenque Chiapas, se puede encontrar el centro ecoturístico "HUEXTOC NATZIN". Este lugar se da a conocer ya que en el año del 2012 una persona de origen extranjera visitó Chicolja, una comunidad cercana al ejido reforma de Ocampo, al realizar la actividad de descenso de río recorrió un trayecto hasta descubrir un área no explorada con una cascada espectacular y grandes corrientes óptimas para la realización de diversas actividades turísticas.

Este descubrimiento lo da a conocer al comisariado del ejido de reforma de Ocampo, el señor Delfino Aguilar Hernández quien se preocupa por la necesidad

de salvaguardar un espacio con alto valor natural y cultural propio de la comunidad. Por lo que el comisariado invita a todas las personas de la comunidad para preservar el lugar y convertirla en un centro eco turístico, 68 personas se unieron para ser una sociedad cooperativa mismos que brindarían servicios y mantenimiento al lugar.

En octubre del 2014 se inauguró el centro eco turístico con el nombre de “HUEXTOC NATZIN” el nombre proviene del náhuatl y significa caída de agua (se le llamo en náhuatl debido a que los pobladores provenían del estado de Puebla), por la impresionante cascada del lugar.

En la inauguración el sacerdote de la comunidad, acompañado de música y oraciones pide permiso a una cueva donde nace un manantial de agua cristalina y dentro de la cueva una cruz para dar a la naturaleza las gracias por dar algo que sustente a la propia comunidad.

Desde ese momento el centro eco turístico ha crecido de manera lenta y algunos de los socios no están conformes de participar por lo que muchos han renunciado y ahora permanecen 50 personas quienes con esfuerzo dan mantenimiento al lugar y reciben a los visitantes

En el año 2013 el señor Delfino Aguilar Hernández acudió a la Secretaria de Turismo para solicitar un apoyo, con el cual se pretendía buscar el crecimiento y desarrollo del centro eco turístico, sin embargo recibieron por parte de la secretaria una respuesta negativa a la petición solicitada, debido a que no se contaba con un proyecto que lo respaldara, debido a que el centro eco turístico se sustenta con los esfuerzos de los socios.

El 25 de noviembre del 2014 se registra “HUEXTOC NATZIN” en la ciudad de palenque Chiapas, con un total de 47 socios a cargos mismos que dan mantenimiento y limpieza del lugar.

2.1.4 ATRACTIVOS TURÍSTICOS.

El atractivo principal del centro turístico “El salto” es la impresionante cascada que mide un poco más de 20 metros de altura, una hermosa cascada de cuya tonalidad del río es verde jade, desde el mirador se puede apreciar la exuberante vegetación que lo rodeada. Contando con varias corrientes de agua.

También podemos apreciar una cueva que se encuentra a unos 30 metros aproximadamente de la cascada, personas de otros ejidos, cercanas de Reforma de Ocampo, llegan a hacer un ritual en los primeros días del mes de mayo. Esta actividad realizada tiene un gran significado cultural que forma parte dentro del centro turístico, tienden a dejar ofrendas en la cueva, en ella se puede encontrar una cruz de madera.

Estos son los principales atractivos que podemos apreciar dentro del centro turístico, además de contar con la observación de flora y fauna.

2.1.4.1 FLORA Y FAUNA.

El ambiente es de vital importancia, gracias a ello el ser humano puede estar en convivencia armónica con su entorno, además de proveerlo de recursos naturales y garantizar su vida.

- **Flora:** Son el conjunto de plantas propias de la región de estudio, están determinadas por el clima y en general por las diferentes zonas geográficas que influyen directamente en su floración además de ser un gran atractivo visual para los turistas.

- **Fauna:** Es el conjunto de especies animales que habitan el área de estudio, estas integran la interacción con los factores abióticos, los animales suelen ser sensibles a las alteraciones en su hábitat por ello un cambio en el ecosistema indica modificaciones en sus ciclos de vida.

La flora es un elemento paisajístico de gran importancia para el centro turístico, dependiendo de su distribución y característica dentro del lugar, se puede realizar actividades alternativas, que sean complementarias a las que se ofrecen habitualmente. A continuación, se presenta el resultado del componente flora.

Los árboles maderables que existen dentro de la comunidad son el cedro, caoba, palencano, ovilla. También se pueden encontrar árboles frutales de naranja, limón, aguacate, mango, zapote, guanábana, mandarina y lichi.

Existen áreas protegidas dentro de la comunidad e inclusive el espacio que ocupa el centro ecoturístico es protegido para su uso consciente y protección.

La fauna es un componente perteneciente a la naturaleza, necesario para mantener los diferentes procesos biológicos del ambiente. Existe el avistamiento de animales silvestres dentro de la comunidad. Con base a la encuesta aplicada al encargado del centro ecoturístico.

Las especies de animales que se puede encontrar solo en esta área del centro turístico son:

Venado, mapache, tlacuache, mono aullador, armadillo, tepescuincle, oso hormiguero, culebra, nutria, gallina de monte.

2.1.5 SERVICIOS BÁSICOS.

En Reforma de Ocampo podemos disponer de luz eléctrica, de agua entubada, servicios sanitarios, conexiones de Wifi en partes, restaurantes, venta de snacks, servicio de transporte y farmacias.

Dentro del centro turístico “el Salto” podemos encontrar servicios básicos como el sanitario W.C, luz eléctrica para el alumbramiento, un estacionamiento y un restaurante donde puede consumir alimentos y bebidas quienes lo deseen.

2.1.6 INFRAESTRUCTURA.

La infraestructura existente es insuficiente para cubrir las necesidades de los turistas; ya que se encuentra en vías de desarrollo, por lo tanto es posible observar la carencia de la infraestructura necesaria para brindar servicios de hospedaje y opciones de actividades alternativas de recreación dentro del lugar.

2.1.7 VÍAS DE COMUNICACIÓN

Del desvío de cruce Chancala, para ingresar al pueblo Reforma de Ocampo, la carretera es tipo asfalto y podemos encontrar moto taxis, o combis colectivos, que nos ayudan a facilitar el acceso hacia el pueblo.

Para llegar hasta el centro turístico “El Salto” la carretera es de tipo terracería, no está en las condiciones más óptimas, son cuatro kilómetros aproximadamente.

2.1.8 ACTIVIDAD ECONÓMICA.

Los habitantes de la comunidad se dedican principalmente a tres actividades comerciales, la principal además de ser realizada por el mayor número de pobladores es la agricultura, la cosecha es dividida de tal forma que una parte sirve de sustento para la familia que realiza la siembra y el resto es vendido. La actividad desarrollada en menor número a la antes mencionada, es la ganadería, aunque solo se produce ganado bovino para su venta.

La actividad turística queda en el último lugar debido a que no existe la infraestructura necesaria para brindar servicios turísticos que vayan acorde a las necesidades de los visitantes, pero está en el proceso de desarrollo, para un futuro genere empleos para que gente local.

2.1.9 GRUPOS ORIGINARIOS.

Las personas que poblaron Reforma de Ocampo, son originarios del estado de Puebla, es por ello que su lengua materna predominada el Nahuatl, hoy en la actualidad es una minoría la gente que lo habla, y son personas mayores de edad.

2.1.10 GASTRONOMÍA.

Las personas que habitan en dicho pueblo, aún conservan la gastronomía local de donde provienen.

Dentro del centro turístico “el Salto” podemos disponer del servicio de restaurante, donde el menú que ellos manejan son platillos típicos de Puebla, de donde provienen.

2.1.11 ORGANIZACIÓN.

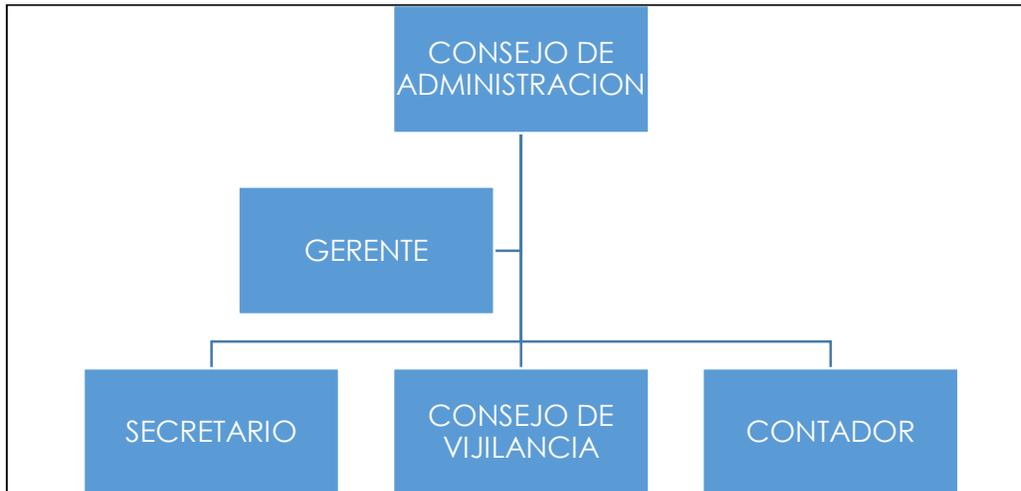
La organización social que está conformada en Reforma de Ocampo esta de esta manera: consejos de vigilancias, El comisariado que se encarga de ver el bienestar del pueblo, y tomar decisiones en conjunto con acuerdo mutuo con los pobladores, el agente auxiliar que es la persona que se encarga de dar un orden y darle una posible solución a los conflictos que se presentan dentro del pueblo, un secretario y tesorero.

Parte fundamental para un centro ecoturístico es como está organizada la sociedad dentro del ámbito administrativo donde las personas fungen como los socios del centro, debido a que es necesario decidir quiénes de los 47 socios será quien tome el mando para dirigir cualquier acción que beneficie al centro eco turístico.

El consejo de administración tiene como objetivo, orientar los asuntos de la organización y velar por los intereses de los socios a través del control de la alta dirección, actuando como intermediario entre socios y equipos directivos. El

siguiente organigrama muestra como está integrada el consejo de administración del centro eco turístico "HUEXTOC NATZIN".

Fig. N° 1 Organigrama del consejo administrativo.



Fuente: Elaboración propia

El consejo de administración de la sociedad cooperativa se conforma de diversas áreas que trabajan en conjunto, para funcionar, entre las que encontramos:

a) GERENTE: Es el representante legal, quien ejecuta las disposiciones y acuerdos del consejo. Este puede ser restituido o reelegido libremente en cualquier tiempo por el consejo de administración, debe ser socio de la cooperativa, cumpliendo con los trabajos establecidos.

b) SECRETARIO: Es nombrado por el consejo de administración, preferiblemente entre los socios de la cooperativa, para apoyar en los trabajos que pueden suscitarse.

Las funciones que lleva a cabo el secretario son: llevar las actas de; asamblea general, el consejo de administración, la junta de vigilancia, organizar archivos,

atender la correspondencia, suscribir los contratos que se produzcan en los organismos de la cooperativa y colaborar con el gerente en la elaboración de balances y demás documentos.

c) CONTADOR: Es nombrado por el consejo de administración, debe ser uno de los socios de la cooperativa. Las funciones que lleva a cabo son elaborar y dirigir la contabilidad, así como elabora en asocio con el gerente respectivos balances de entradas y salidas sea económico o legal.

El consejo de administración está dividido en secciones y cada uno es parte fundamental para la administración del centro eco turístico, el desarrollo del centro dependerá de las personas elegidas para representar a los socios.

Es importante tener muy claro cómo está conformado el organigrama del centro eco turístico, para conocer cuáles son las áreas en las que recaen responsabilidades.

2.1.12 RELIGIÓN Y LOCALIZACIÓN.

La cascada El salto “Huextoc natzin” se localiza en la comunidad de reforma de Ocampo del municipio de palenque, Chiapas; México a 5 minutos del cruce Chancala. La localidad se encuentra a una mediana altura de 140 metros sobre el nivel del mar. A 37.2 kilómetros (en dirección Noreste) de la localidad de Palenque.

Los pobladores realizan pocas festividades a lo largo del año, tales como: llamada del Agua que se realiza el 3 de mayo, la segunda es en honor a la virgen de la Asunción llevada a cabo el 15 de agosto. La población adoptó fechas importantes, tomadas en cuenta las celebradas por la sociedad mexicana, como el 10 de mayo donde se festeja a las madres, las festividades decembrinas. La religión que predomina más es la católica.

2.2 SERVICIOS TURISTICOS

2.2.1 NÚMERO DE HOTELES (CATEGORÍAS)

Dentro de los hoteles con cercanía al centro turístico Cascada el Salto perteneciente a la comunidad Reforma de Ocampo del municipio de Palenque, se encuentran los siguientes.

Figura N°2: Hoteles a alrededores de Cascada El Salto

HOTELES CERCANOS AL CENTRO TURÍSTICO CASCADA EL SALTO			
HOTELES	SERVICIOS	TARIFA PROMEDIO	CATEGORÍA
HOTEL AXKAN	RESTAURANTE, HOSPEDAJE Y AGENCIA VIAJES	\$810.00	4 ESTRELLAS
HOTEL CIUDAD REAL	RESTAURANTE Y HOSPEDAJE	\$990.00	4 ESTRELLAS
HOTEL LA ALDEA	RESTAURANTE Y HOSPEDAJE	\$1,360.00	4 ESTRELLAS
HOTEL CHABLIS	RESTAURANTE, HOSPEDAJE Y AGENCIA VIAJES	\$1,125.00	4 ESTRELLAS
HOTEL MAYA TULIPANES	RESTAURANTE, HOSPEDAJE Y AGENCIA VIAJES	\$1,310.00	4 ESTRELLAS
HOTEL MAYA RUE	HOSPEDAJE	\$700.00	3 ESTRELLAS
HOTEL NAJ KIN	HOSPEDAJE	\$400.00	2 ESTRELLAS
HOTEL TULIJA PALENQUE	HOSPEDAJE Y RESTAURANTE	\$1,120.00	4 ESTRELLAS
HOTEL CAÑADA INTERNACIONAL	HOSPEDAJE Y RESTAURANTE	\$700.00	4 ESTRELLAS
HOTEL MAYA PALENQUE	HOSPEDAJE Y RESTAURANTE	\$1,050.00	4 ESTRELLAS

Fuente: booking.com

La tabla anterior menciona diez hoteles, que son algunos de los más demandados por los turistas que se encuentran dentro de nuestra segmentación de mercado.

2.2.2 RESTAURANTES

Principalmente dentro del área que comprende el municipio de Palenque existe variedad de sitios para desayunar, comer o cenar. Justo es el caso de los siguientes sitios, que cumplen con los requisitos para brindar un buen servicio y calidad en alimentos. A continuación se agregaron siete restaurantes que se encuentran dentro de la categoría del turista que tomaría un servicio con nosotros.

Figura N° 3: Restaurantes alrededor de Cascada el Salto

RESTAURANTES CERCANOS AL CENTRO TURÍSTICO CASCADA EL SALTO	
RESTAURANTES	CATEGORÍA
RESTAURANTE MAYA CAÑADA	4 ESTRELLAS
LAS TINAJAS	3 ESTRELLAS
CAFÉ DE JADE	4.5 ESTRELLAS
RESTAURANTE TROTAMUNDOS	4 ESTRELLAS
EL HUACHINANGO FELIZ	4 ESTRELLAS
DON MUCHOS EL PANCHAN	4 ESTRELLAS
CHIVOS RESTAURANTE	4 ESTRELLAS

Fuente: Trip Advisor

Los anteriores restaurantes se contemplaron ya que se asemeja a la categoría del servicio que pretendemos brindar.

2.2.3 AGENCIAS DE VIAJES

Referente a las agencias de viajes existentes en la región de Palenque, las principales y que brindan un servicio modestamente adecuado, tenemos las siguientes.

Figura N° 4: Agencias de viajes cercanas a Cascada el Salto

AGENCIAS DE VIAJES CERCANAS A CASCADA EL SALTO	
AGENCIA DE VIAJE	CATEGORÍA
OPERADORA TURÍSTICA CHAMBAJLUM	4.5 ESTRELLAS
KICHAN BAJLUM	4 ESTRELLAS
RUTAS MAYAS DEL SURESTE	4 ESTRELLAS
TOUR OPERADORA TULUM	3 ESTRELLAS

Fuente: Trip Advisor

Las cuatro anteriores son a las que nos podemos afianzar para crear relaciones comerciales para la distribución de paquetes turísticos en conjunto, ya que manejan, de cierta forma, turismo receptivo y nacional, el cual es el que trabajaremos.

2.2.4 VISITANTES QUE LLEGAN ANUALMENTE

Visitantes al municipio de Palenque en el año 2021 que comprende de Enero a Diciembre. Total: 832,705 (Entre nacionales y extranjeros)

Fuente: Reporte Estadístico de Indicadores del Sector Turístico de Chiapas

<http://www.turismochiapas.gob.mx/institucional/estadisticas/formatos/DICIEMBRE-2021.pdf>

Visitantes al centro turístico Cascada el Salto durante el año 2021

Total: 3,420 (entra nacionales y extranjeros)

2.2.5 ORIGEN DE LOS VISITANTES

Con respecto a la información recolectada en los reportes estadísticos de SECTUR se logró identificar el origen de los visitantes al estado de Chiapas durante el año 2021.

Figura N° 5: Procedencia de visitantes estado Chiapas

Enero a Diciembre					
Nacionales			Extranjeros		
Procedencia	%	Visitantes	Procedencia	%	Visitantes
Estado de México	19%	1,089,184	Estados Unidos	26%	192,581
Veracruz	15%	855,524	Francia	23%	167,839
CDMX	8%	454,261	España	11%	80,519
Puebla	7%	392,023	Chile	5%	34,720
Oaxaca	5%	307,033	Guatemala	4%	32,294
Total	88%	5,632,255		12%	731,954

Fuente: Reporte Estadístico de Indicadores del Sector Turístico de Chiapas

Se logró determinar que existe un mayor mercado nacional que visita al estado de Chiapas y por ende a los sitios turísticos de Palenque,

2.2.6 TEMPORADAS VACACIONALES Y DE ALTA AFLUENCIA TURÍSTICA.

Las temporadas de alta afluencia turística dentro de la región que comprende el estado de Chiapas son de Marzo a Abril, Julio-Agosto y Diciembre-Enero.

2.2.7 LUGARES TURÍSTICOS DE LA REGIÓN QUE MÁS SE VISITAN.

De los sitios más concurrido y visitados de la región de Palenque Chiapas, se encuentra la Zona Arqueológica de Palenque, la Cascada de Agua Azul, Cascada de Misol-há, Cascada de Roberto Barrios

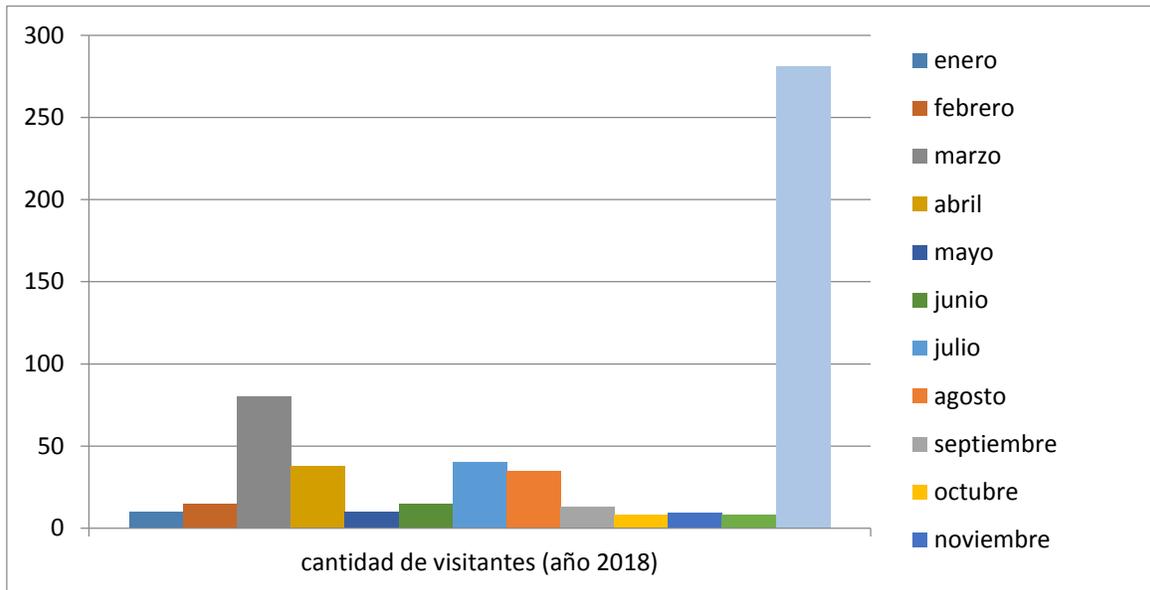
2.3 DETERMINAR LA DEMANDA

De acuerdo a los resultados obtenidos a base de la investigación que se realizó para determinar la visita al sitio se obtuvo lo siguiente.

Se realizó una investigación sobre las visitas turísticas que se recibió en cada año desde el 2018 hasta el año actual (2022) en la cascada Huextok Natzin “El salto”.

En el año 2018 se recibió la cantidad de aproximadamente 2,281 visitantes teniendo mayor demanda en el mes de marzo.

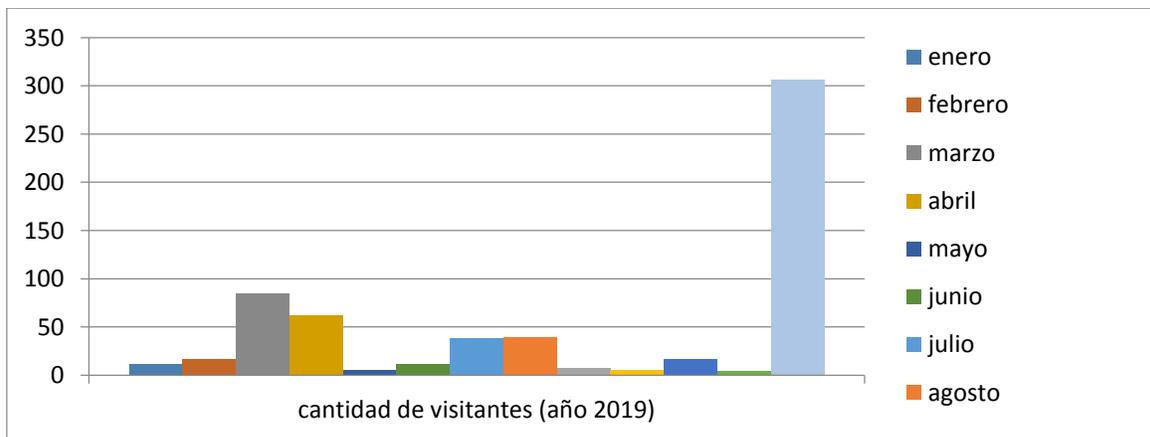
Figura N° 6: Grafica visitantes Cascada el Salto año 2018



Fuente: Elaboración propia, cuestionario realizado a población de el Salto

En el año 2019 se observa que en el mes de marzo se tuvo mayor cantidad de visitantes de la misma manera que en el año 2018 con una diferencia de 350 visitantes en total se recibió 2,631 personas en todo el año.

Figura N° 7: Grafica visitantes Cascada el Salto año 2019

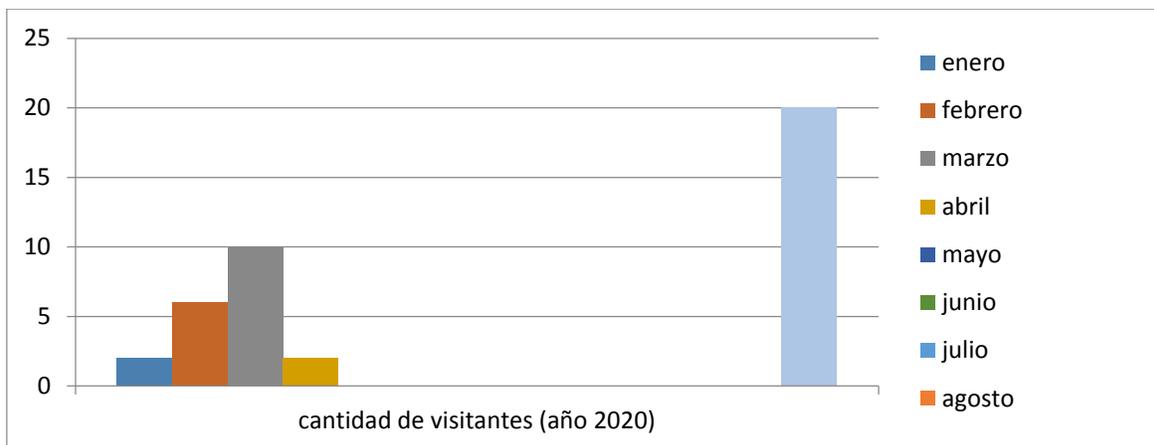


Fuente: Elaboración propia, cuestionario realizado a población de el Salto

En el año 2020 se recibió un total de 120 visitantes ya que se trabajó solo 4 meses del año debido a la pandemia se vieron obligados a cerrar el lugar por parte de la

secretaria del turismo. En el año 2021 se cerró definitivamente durante todo el año para evitar contagios del COVID 19.

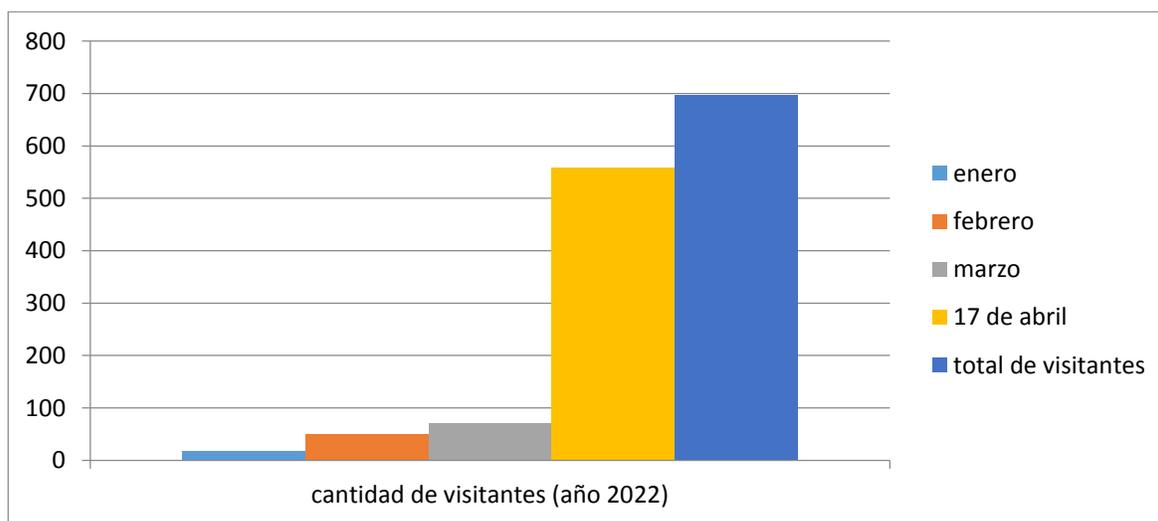
Figura N°8: Grafica visitantes Cascada el Salto año 2020



Fuente: Elaboración propia, cuestionario realizado a población de el Salto

En el año en curso 2022 del mes de enero hasta la fecha del día 17 de abril del 2022 es notorio el incremento de visitantes en los años anteriores. Hasta en el presente año que se dio la apertura nuevamente acceso al público, fue de gran incremento la afluencia de visitantes a la cascada, esto debido a la publicidad que se dio al lugar.

Figura N° 9: Grafica visitantes Cascada el Salto Enero-Abril 2022



Fuente: Elaboración propia, cuestionario realizado a población de el Salto

Se puede concluir que la demanda al sitio va en incremento en aproximadamente 15% del año 2018 al 2019 sin embargo, los años 2020 y 2021 fueron atípicos por la cuestión del Covid, en el año 2022 se estima un incremento del 30% a las visitas del sitio.

En promedio tomando en cuenta la estimulación de la llegada de visitantes en el año actual se recibirá el total de un aproximado de 3, 420 visitantes al año, multiplicando la cantidad de visitantes por el costo del producto que viene siendo la actividad y la entrada al centro turístico con un costo de 235 por persona; podemos determinar el ingreso anual neto de nuestro producto ($3,420 \times 235 = \$803,700.00$ pesos); con una entrada mensual de \$66,975.00 pesos

Cabe hacer mención que en las temporadas altas (marzo- abril y julio-agosto) son las temporadas en donde más se ha observado la visita de turistas al sitio.

2.4.1 COMPETENCIA.

La cabalgata es considerada una actividad turística en el ámbito del turismo sustentable, en comunidades y centros turísticos ha ido incrementando su rango dinámico de tal manera que ha sido implementada en más sitios.

Competencia

1.- Grutas de Rancho Nuevo

Atractivo natural localizado a 10 kilómetros de San Cristóbal de Las Casas.

Estas grutas tienen una sola entrada, en su interior se aprecia una bella proliferación de estalactitas y estalagmitas que se amplía en el fondo hasta convertirse en un salón

En el sitio se realizan varias actividades relacionadas al turismo, como excursionismo, campismo, alpinismo, fotografía e investigación. El paisaje que cubre el camino hacia las grutas, es de un verdor inigualable.

Características del sitio

Nombre de empresa turística: Grutas de Rancho Nuevo

Ubicación: San Cristóbal de las Casas

Oferta turística: Hospedaje, Tour a Caballo, Tirolesa

Precio de tour en caballo 20min (por persona): \$100

Precio de hospedaje por noche (Dos personas): \$1,000

<https://www.vivesancristobal.com/grutas-de-rancho-nuevo/>

.

2.- Rancho Evergreen

San Isidro Chichihuitán forma parte del municipio de Teopisca, ubicado justo en el centro del estado de Chiapas. Aquí, en esta localidad, se encuentra El Rancho Evergreen, una extensión de 38 hectáreas.

Entre los grandes atractivos que ofrece El Rancho Evergreen están los caballos. No solo por la posibilidad de hacer una cabalgata por el bosque y adentrarse en los escenarios del entorno, sino por todo lo que se puede experimentar y aprender sobre estos animales estando al lado de Sam.

Nombre de empresa turística: Rancho EverGreen

Ubicación: San Isidro Chichihuitán, municipio de Teopisca, Chiapas

Oferta turística: Hospedaje y Tour en Caballo

Precio tour en caballo 1 hora (por persona): \$1,200

Precio hospedaje por noche (dos personas): \$1,200

Fuente: <https://www.elranchoevergreen.com/>

3.- Cascadas las tres Tzimoleras

Las cascadas Las tres Tzimoleras están ubicadas dentro de una propiedad privada llamada Santo Domingo, ubicada cerca de la ciudad de Comitán. Su principal interés es la conservación de flora y fauna que prevalece en el territorio y sus alrededores, además del rescate de los trabajos artesanales y las costumbres y tradiciones del pueblo de Tzimol, Chiapas.

Ofrece cabalgatas para conocer sus tres bellas cascadas, las cuales miden 13, 45 y 60 metros.

Características del sitio

Nombre de empresa turística: Cascadas Las tres Tzimoleras

Ubicación: Rancho Santo Domingo, a 12km de Comitán

Oferta turística: Recorrido en caballo, rappel, tour cultural

Precio recorrido en caballo 3km (por persona): \$450

Precio rappel (por persona): \$400

Tour cultural en bici (por persona): \$350

En lo anterior se determina la competencia que existe más cercana al centro turístico donde se realizará el proyecto, sin embargo, no existen muchos sitios en el estado de Chiapas en donde se realice la cabalgata como actividad turística comunitaria.

Fuente: <https://www.tzimol.com/>

2.5 COMERCIALIZACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO.

El centro turístico “El salto” posee una extensa variedad de flora y fauna que dotan de gran belleza paisajística al lugar, además de ello cuentan con una cascada de color azul turquesa que mide más de 40 metros, por ende la propuesta de proyecto productivo es aprovechar el entorno además de generar ingresos adicionales a la

visita de la cascada, esto gracias a la implementación de la actividad recreativa conocida como cabalgata que consiste en realizar un pequeño recorrido de la entrada de la comunidad reforma de ocampo hasta donde se encuentra la cascada HuextocNatzin.

Público objetivo:

Ideal para familias, niños, amigos o grupos que deseen conocer y disfrutar de un recorrido a caballo dentro del centro turístico “el salto”.

Fijación de objetivos:

Aumentar la afluencia de personas que deseen conocer el atractivo que ofrece el centro turístico “El salto” para promover la actividad de cabalgata dentro del sitio.

Atraer visitantes por medio de campañas de difusión utilizando los principales medios de comunicación.

Figura N° 10: Estrategia de Comercialización de servicio

OBJETIVO	ESTRATEGIAS	PLAN DE ACCIÓN	PRESUPUESTO
Atraer	Difusión en radio: <ul style="list-style-type: none"> ● 103.1 Fm ● 97.5 Fm 	Campaña de promoción en radio con duración de 15 días para dar a conocer el centro turístico “el salto” con spot promocional menor a 1 minuto con 5 repeticiones durante el día en las estaciones radiofónicas 103.1Fm y 97.5Fm.	\$1,200.00 por mes

	Video promocional	Realizar un video corto menor a 5 minutos donde se muestre la belleza del centro turístico “El salto” además de promocionar la actividad de cabalgata como una opción recreativa de esparcimiento.	\$5,000.00 pesos aproximadamente por mes
	Redes sociales: <ul style="list-style-type: none"> ● Facebook ● Instagram ● WhatsApp 	Realizar publicaciones en facebook e instagram desde la cuenta oficial del centro turístico “El salto” donde se promociona la cabalgata por medio de fotos y video reacciones sobre el atractivo turístico. Los post se harán 3 veces durante la semana en un periodo de 1 año. Formular base de datos en WhatsApp para la difusión de promociones de las, recomendaciones de viaje y atención directa con el cliente.	\$1,200.00 pesos aproximada por mes

<p>Generar ventas</p>	<p>Convenio con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoteles • Restaurantes • Agencias de viajes • Guías de turismo 	<p>Acercamiento a Hoteles, agencias de viajes, Restaurantes, y guías oficiales de turismo para incentivar la venta por comisión de los tours a caballo en el centro turístico el salto.</p> <p>Descripción:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visitar a gerentes de ventas de hoteles, agencias de viajes y restaurantes para ofrecer comisiones atractivas por venta de tour. • Acercamiento a guías oficiales de turismo de la zona arqueológica de Palenque, compartirles información del tour y comisionarlos por venta directa. 	<p>\$1000.00 pesos aproximadamente mensuales</p>
-----------------------	--	---	--

Fuente: Elaboración propia

Al cabo del primer mes podremos verificar si la estrategia y los objetivos planteados tendrán resultados, con el presupuesto programado para cada actividad.

Lo anterior con el fin de poder medir los índices de ventas y productividad de las estrategias planteadas, así mismo poder hacer una planeación estratégica si lo anterior no sale como se había planeado.

CAPITULO III

ESTUDIO TECNICO DEL PROYECTO

3.1.- LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO (MACRO Y MICRO).

La cascada El salto “Huextoc natzin” se localiza en la comunidad de reforma de Ocampo del municipio de palenque, Chiapas; México a 5 minutos del cruce Chancala. La localidad se encuentra a una mediana altura de 140 metros sobre el nivel del mar.

Se encuentra en las coordenadas GPS:

Longitud(dec):-91.695000

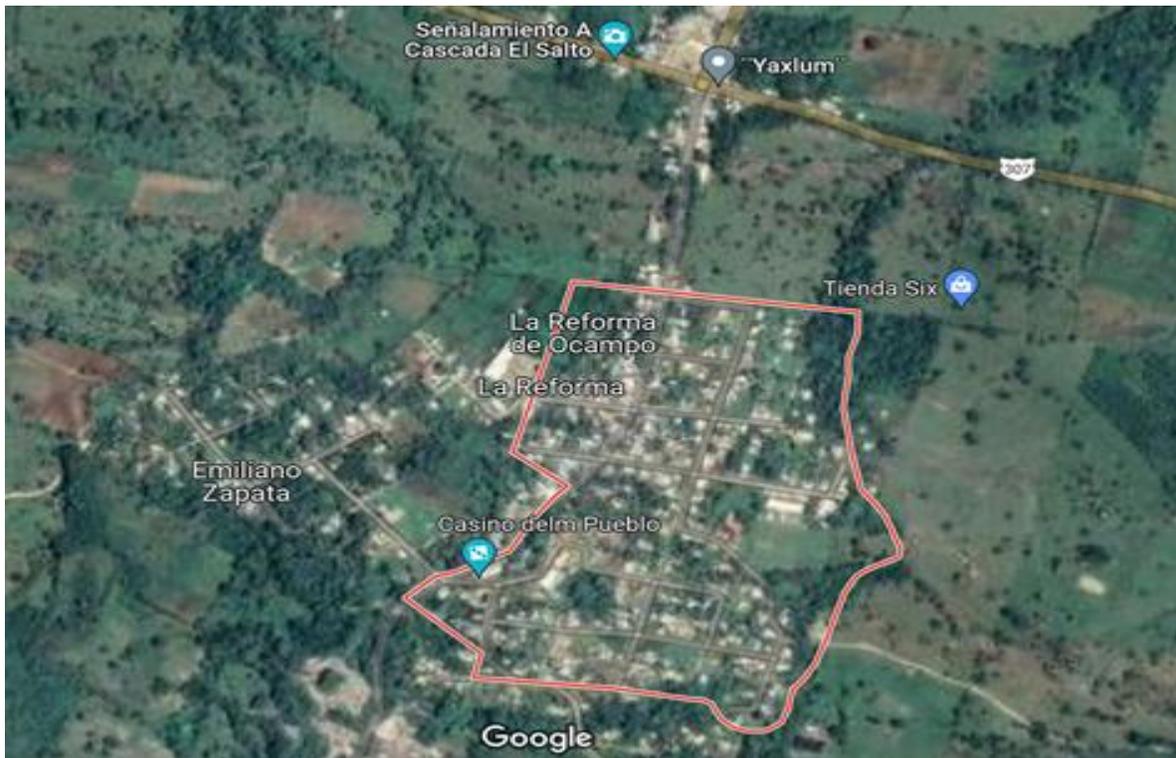
Latitud(dec):-17.312222

Figura N° 11: Mapa del estado de Chiapas señalando el municipio de palenque.



Fuente: Google Maps.

Figura N° 12: Mapa Comunidad Reforma De Ocampo.



Fuente: Google Maps

Figura N° 13: Ubicación de Cascada El Salto.



Fuente: Google Maps.

La población total de la comunidad de reforma de Ocampo es de 555 personas, de las cuales 264 son masculinos y 291 femeninas, donde los ciudadanos se dividen en 253 menores de edad y 302 adultos, de los cuales 42 tienen más de 60 años y viven en hogares humildes.

Los pobladores se dedican a la agricultura y a la ganadería como principales fuentes de ingreso, y el centro turístico es una esperanza de apoyo para los integrantes de la sociedad que lo conforma aprovechando su belleza natural.

3.2.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y DISEÑO DEL PRODUCTO.

El recorrido a caballo es un servicio que se brindará a nuestros futuros clientes, el cual consiste en un recorrido guiado del kilómetro cero al kilómetro cuatro, punto de inicio y punto de llegada de la cascada El Salto, para todo lo anterior se especificará todos los complementos del servicio a ofrecer.

PROCESOS	EQUIPO REQUERIDO	IMAGEN ILUSTRATIVA	Precio
#01 Recepción y Bienvenida	Hojas de registro logotipadas y foliadas de 13cm x 11cm		\$150 paquete 100 folios
	Folletos con información sobre actividad de 10cm x 20cm		\$50 01 Paquete de 15pzas

PROCESOS	EQUIPO REQUERIDO	IMAGEN ILUSTRATIVA	Precio
	<p>Impresora con fotocopiadora a blanco y negro marca Epson</p>		<p>\$3,500</p>
	<p>Paquete de 500 Hojas blancas</p>		<p>\$100 c/u</p>
	<p>Recepción de madera cedro</p> <p>Medidas 03 m. ancho x 02 m. largo x 02.20 m. alto</p>		<p>\$12,000</p>
	<p>Escoba básicas</p>		<p>\$50 c/u</p>

PROCESOS	EQUIPO REQUERIDO	IMAGEN ILUSTRATIVA	Precio
	<p>Computadora dell core i5 de escritorio</p>		<p>\$5,500</p>
<p>#02 Asignación de caballos</p>	<p>Galeras de madera de cedro</p> <p>Medidas 05 m. largo x 07 m. ancho x 2.5 m. alto</p>		<p>\$20,000 c/u</p>
	<p>Bebederos y comederos (tanques almacenadores y herrería)</p> <p>Medida 07 m. largo x 02 m. ancho x 01 m. altura</p>		<p>\$1,300 c/u</p>

PROCESOS	EQUIPO REQUERIDO	IMAGEN ILUSTRATIVA	Precio
	Caballos de zonas rurales (dóciles)		\$15,000 c/u
#03 Colocación de Equipos	Montura básica tipo inglesa con accesorios		\$1,550 c/u
#08 Despedida	Encuesta de satisfacción en hoja tamaño carta		\$10 c/u

Yo, el participante declaro lo siguiente

(Lea cuidadosamente)

- 1.- el personal de recepción de la empresa "huextoc natzin" ha explicado, ilustrado y/o demostrado a mi satisfacción los riesgos y peligros de las diferentes actividades que ofrece.
- 2.-Yo estoy consciente de que en las actividades en las que participaré existe la posibilidad de sufrir lesiones, pérdidas, traumas o la muerte
- 3.-Acepto seguir y acatar las instrucciones dadas por los miembros de la empresa "huextoc natzin", sus guías, instructores o cualquiera de los empleados.
- 4.-Estoy consciente de que la actividad que llevaré a cabo conlleva riesgos que en todo caso asumo personalmente
- 5.-En consecuencia, de lo anterior me reservo todo tipo de acción en contra de la empresa "huextoc natzin", funcionarios, empleados, representantes, agentes o guías de este centro turístico.
- 6.-Estoy consciente que el lugar que visitaré puede tener un delicado equilibrio ecológico y voy a hacer todo lo posible para dejarlo en su estado natural

Nombre del Participante

Nombre del padre o tutor
(Necesario si el participante es menor de 18 años)

3.3.- DIAGRAMA DE PROCESOS Y OPERACIONES.

Flujograma De Proceso De Prestación De Servicio De Cabalgata



3.3.1 DESCRIPCION DE AREAS Y ACTIVIDADES

3.3.1.1 Bienvenida, Recepción Y Registro

Área de recepción: se destinará un módulo de atención ubicado en el inicio del camino (kilómetro 0) hacia la cascada el salto de la comunidad reforma de Ocampo.

3.3.1.2 Al momento que el cliente llega a la recepción el recepcionista en turno saluda dando los buenos días o buenas tardes según sea el caso, brinda su nombre y se pone a disposición.

3.3.1.3 El recepcionista en turno pregunta al cliente si ya tiene una reservación, en caso de que no, le explica los paquetes de recorridos a caballo que se ofrecen, mostrando folletos y brindando precios de los mismos. En caso de tener una reservación se pasa al siguiente paso.

3.3.1.4 El recepcionista solicita una identificación oficial (INE, pasaporte, licencia de conducir, credencial de estudiante.) procede a fotocopiar la identificación y solicita al cliente que se registre en una tarjeta de registro.

3.3.1.5 De igual manera, el recepcionista le compartirá una carta responsiva al cliente, la cual deberá leer cuidadosamente y procederá a firmar, la original se le queda al recepcionista y se le da una fotocopia al cliente.

3.3.1.6 Se solicita el pago al cliente, (únicamente en efectivo), se le brinda un comprobante de pago y se le señala a donde deberá de ir para la asignación de él o los caballos.

3.3.2 Asignación De Caballos

Área de caballos: Se diseñarán y designarán los espacios para dos pequeñas galeras de 7x5 metros, en donde se pueda colocar a los caballos de manera accesible y ordenada para su buen descanso y reposo, contendrá bebederos, el primero se ubicará en el kilómetro 0 cerca del área de recepción y otro en el kilómetro 04 al final del recorrido.

3.3.2.1 El guía de recorrido se encontrará en el área de los caballos, él abordará a los clientes a su llegada, solicitará el comprobante de pago, verificará el tipo de recorrido que adquirieron en el módulo de recepción y solicitará le muestren copia de la carta responsiva firmada por todos los integrantes que realizarán la actividad.

3.3.2.2 El guía selecciona al caballo que esté disponible, verifica el tamaño, peso y condiciones físicas del cliente y se asigna el caballo.

3.3.3 Colocación De Equipos

3.3.3.1 El guía prepara al caballo con su silla de montar, cabezadas y embocaduras, se procede a montar los accesorios los demás accesorios adicionales.

3.3.3.2 El guía ayuda a los participantes y brinda indicaciones para montar el caballo, apoyándose con un pequeño banco de madera y el estribo.

3.3.4 Información Del Recorrido Y Seguridad

3.3.4.1 El guía comienza la explicación del recorrido, les informa a los participantes el tiempo aproximado del viaje, qué hacer si entran en pánico, indicaciones para galopar correctamente y les comenta que él les acompañará en el viaje por cualquier situación.

3.3.5 Inicio De Recorrido

3.3.5.1 El recorrido da inicio después de realizar el registro en la recepción, los turistas que participen en la actividad ecuestre serán asesorados sobre las medidas de seguridad necesarias para realizar la actividad. Contarán con un guía calificado para realizar el recorrido mismo que asignará el caballo al usuario.

3.3.6 Recolección De Equipos

3.3.6.1 Una vez finalizado el recorrido en el kilómetro 04 nos aseguramos de las condiciones físicas del turista y del equino, pasando por el proceso de revisión y recolección de equipos, el guía se encarga de todo lo anterior.

En la siguiente tabla se muestra el cálculo de materiales que se necesitará para la construcción de dos galeras una que servirá para recepción donde se recibirá a los visitantes y el otro para el lugar de descanso de los caballos.

MATERIALES	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
MADERA (TABLA)	14 DOCENAS	\$1,100	\$15,400
REGLA DE MADERA	14 DOCENAS	\$ 350	\$4900
VIGA	14 PIEZAS	\$300	\$4,200
POSTE	16 PIEZA	\$300	\$4,800
LÁMINA	24 HOJA	\$300	\$7,200
CLAVO	4 KG	\$50	\$200
MARTILLO	2 PIEZA	\$200	\$400
GRAVA (ARENA)	2 VOLTEOS	\$2,600	\$5,2 00
CEMENTO	15 BULTO	\$250	\$3,750
MESA	2 PIEZA	\$6,000	\$12,000
SILLA	4 PIEZA	\$150	\$600
METRO	1 PIEZA	\$150	\$150

3.6.- DETERMINACIÓN DE HERRAMIENTAS Y EQUIPOS.

El siguiente recuadro muestra los materiales necesario para llevar a cabo el proyecto, las herramientas y equipos se clasificaron según el are en la que se utilizaran con el fin de tener un panorama completo de los insumos esenciales para la puesta en marcha del proyecto productivo.

Clasificacion	Equipo
Papeleria	100 piezas de Hojas de registro
	50 piezas de Folletos
	01 pqte de Paquete de hojas blancas
	01 pqte de Lapiceros
	01 pieza de Tijeras
	01 pqte de Block de notas
Equipo en general	02 piezas de Cubeta capacidad 19 lt
	06 piezas de focos led great val.
	01 litro de Gel antibacterial
	01 Escoba
	01 Recogedor de metal
	Electricidad bimestral
	Agua mensual
Edificio, Equipo y maquinaria, terreno y gastos de produccion	01 Pala
	04 pzas de Radios baofeng bf-888s walkie talkie
	01 unidad de Computadora (lap top)
	01 unidad de Impresora
	02 unidades de Galeras 6x8 de cedro
	01 unidades de Caseta de recepción 3x4 de cedro
	01 unidad Mesa de madera de pino
	02 unidades Sillas de madera de pino
	02 unidades de Bebederos hechos a mano
	02 unidades de Comedores hechos a mano
	05 piezas Montura con accesorios
	100 metros de Cable para electricidad
	Renta 03 caballos anuales
	Renta de espacio 10x20 anual
	01 pieza de Bomba eléctrica periférica 1hp
100 metros de Rollo manguera poliducto 1pulgada	

3.7.- IDENTIFICACIÓN DE PROVEEDORES.

POSIBLES PROVEEDORES

- Ceramat palenque: tienda de materiales para la construcción. carretera palenque norte, pakalna, 29960 Palenque Chiapas. Proveedor de lámina, clavo, martillo y metro.
- Materiales Palenque: tienda de materiales para la construcción. 8a. Avenida Nte. Ote, san Juanito, 29960. Palenque Chiapas. Proveedor de grava y cemento.
- Tiendas Elektra palenque Chiapas. Benito Juárez s/n, centro 29960 palenque Chiapas. Proveedor de sillas y mesas.
- Maderería la ceiba: avenida periférico sur. ref. calle los laureles, calle bugambilias, calle flamboyan.cp.29960 palenque Chiapas. Proveedor de maderas triplay.
- Montana boutique: carretera Palenque-Ocosingo, 29950 Ocosingo; Chiapas. Proveedor de montura y accesorios para caballos.

3.8.- RECURSOS HUMANOS

Dirección general: Los directores generales son aquellos altos ejecutivos responsables de las operaciones generales de una empresa u organización, así como de su rentabilidad. Su objetivo principal es garantizar la eficiencia, productividad y desempeño general de dicha empresa, asegurando el buen funcionamiento de la misma.

Se encarga de coordinar todas las actividades de una empresa u organización, es decir, supervisan el desempeño de los empleados, controlan los presupuestos, establecen los objetivos generales, además de asegurar que todas estas actividades se realicen de manera eficiente, organizada, segura y rentable.

Gerente operativo: Se encarga de la administración, planificación, implementación y supervisión de los diferentes procesos u operaciones que una empresa realiza en su día a día. Tiene a su cargo tanto actividades operativas como la toma de decisiones estratégicas, que permitan a la empresa ser más eficiente.

Contador: Las funciones del contable son las de recopilar los registros para luego presentar un análisis con el fin de mostrar si la empresa va por un buen camino o si la organización está actuando de forma equivocada, con el objetivo de mejorar su eficiencia.

Sus funciones se enfocan en la toma de decisiones que permitan a las empresas generar valor financiero.

Recepcionista: Recibir a los visitantes, registrarlos y guiarlos hacia las personas o destinos correspondientes. Brindar atención al personal interno y externo en sus requerimientos de información; mantener el control en la recepción de correspondencia.

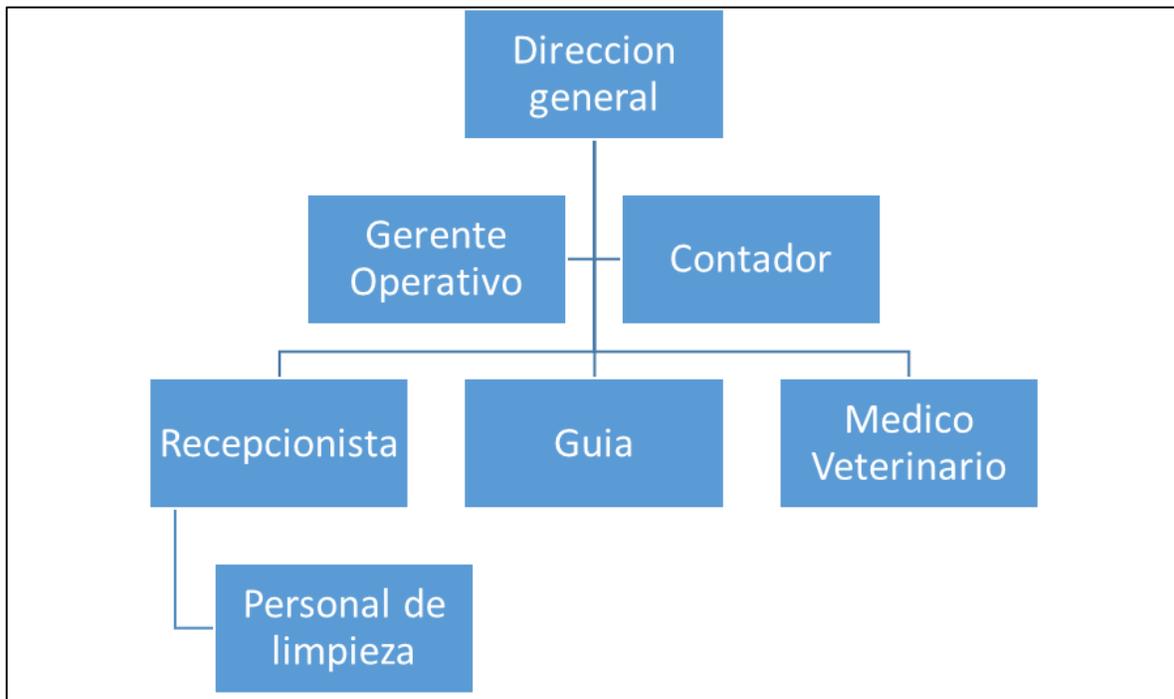
Guía: Es la persona encargada de dirigir un grupo de turistas o viajeros y mostrarles los atractivos de la zona, ya sea a través de un tour, ruta o visita. Además, un guía turístico es también el intermediario entre los organismos de la zona y el cliente final, con el objetivo de promocionar la región y sus puntos de interés.

Médico veterinario: Los veterinarios trabajan para garantizar un suministro seguro de comida al mantener el bienestar de los animales agrícolas y al inspeccionar las industrias de procesamiento de alimentos. Los veterinarios también están involucrados en la preservación de la vida silvestre. Un veterinario es alguien que le

da a los animales tratamiento médico. Ellos son doctores de animales. Hay muchos tipos diferentes de veterinarios; algunos trabajan con animales pequeños, grandes animales de granja o animales salvajes.

Personal de limpieza: El personal de limpieza se encarga de cada rincón del establecimiento. Y mantener limpio el área de trabajo.

3.8.1 PUESTOS DE TRABAJO (ORGANIGRAMA).



3.9.- ANÁLISIS FODA

Fortalezas	Debilidades
F1 Cuenta con una cascada e importantes atractivos naturales y paisajísticos. F2 Gran interés de la comunidad en potenciar la actividad turística.	D1 Escasa infraestructura turística. D2 Escasa afluencia de turistas. D3 Baja promoción del atractivo turístico de la comunidad reforma de Ocampo.
Oportunidades	Amenazas
O1 Fortalecimiento del turismo comunitario en la comunidad reforma de Ocampo. O2 Creciente demanda de los turistas locales hacia nuevos lugares de esparcimiento.	A1 Cambios climáticos en la zona. A2 Mal aprovechamiento de los recursos naturales. A3 Conflicto sociales dentro de la comunidad.

CAPITULO IV

EVALUACION DE PROYECTOS TURISTICOS SUSTENTABLES

4.1 INVERSIÓN INICIAL

En el presente proyecto para la inversión inicial, hemos considerado varios gastos para poder ejecutar dicho proyecto, como son mano de obra, administración, ventas, gastos de producción y equipo en general (edificio, rentas de terreno, papelería, E y M etc.)

Se ha estimado que se invertirá: \$394,842.00

4.2 GASTOS DE PRODUCCIÓN

Los gastos de producción nos sirven de base para determinar en valor real o precio natural que constituye el servicio de cabalgata.

CLASIFICACIÓN	EQUIPO	CANTIDAD	PRECIOS	ANUAL	MENSUAL	DIARIO	10% DIARIO	
PAPELERÍA	HOJAS DE REGISTRO	100 PIEZAS	\$100.00	\$1,200.00	\$100.00	\$3.33	\$0.33	
	FOLLETOS	50 PIEZAS	\$250.00	\$3,000.00	\$250.00	\$8.33	\$0.83	
	PAQUETE DE HOJAS BLANCAS	01 PQTE	\$110.00	\$1,320.00	\$110.00	\$3.67	\$0.37	
	LAPICEROS	01 PQTE	\$30.00	\$360.00	\$30.00	\$1.00	\$0.10	
	TUERAS	01 PIEZA	\$15.00	\$180.00	\$15.00	\$0.50	\$0.05	
	BLOCK DE NOTAS	01 PQTE	\$25.00	\$300.00	\$25.00	\$0.83	\$0.08	
EQUIPO EN GENERAL	CUBETA CAPACIDAD 19 LT	02 PIEZAS	\$140.00	\$1,680.00	\$140.00	\$4.67	\$0.47	
	PAQUETE DE FOCOS LED GREAT VAL.	06 PIEZAS	\$149.00	\$1,788.00	\$149.00	\$4.97	\$0.50	
	GEL ANTIBACTERIAL	01 LITRO	\$89.00	\$1,068.00	\$89.00	\$2.97	\$0.30	
	ESCOBA	01 PIEZA	\$30.00	\$360.00	\$30.00	\$1.00	\$0.10	
	RECOGEDOR DE METAL	01 PIEZA	\$89.50	\$1,074.00	\$89.50	\$2.98	\$0.30	
	ELECTRICIDAD	BIMESTRAL	\$200.00	\$1,200.00	\$200.00	\$6.67	\$0.67	
	AGUA	MENSUAL	\$100.00	\$1,200.00	\$100.00	\$3.33	\$0.33	
	TOTALES			\$1,327.50	\$14,730.00	\$1,327.50	\$44.25	\$4.43

CLASIFICACIÓN	EQUIPO	CANTIDAD	PRECIOS	ANUAL	MENSUAL	DIARIO	10% DIARIO
EDIFICIO	GALERAS 6x8 DE CEDRO	02 UNIDADES	\$40,000.00	\$40,000.00	\$3,333.33	\$111.11	\$11.11
	CASETA DE RECEPCIÓN 3x4 DE CEDRO	01 UNIDADES	\$15,000.00	\$15,000.00	\$1,250.00	\$41.67	\$4.17
	TOTAL		\$55,000.00				
EQUIPO Y MAQUINARIA	PALA	01 PZA	\$298.00	\$298.00	\$24.83	\$0.83	\$0.08
	RÁDIOS BAOFENG BF-888S WALKIE TALKIE	04 PZAS	\$1,275.00	\$1,275.00	\$106.25	\$3.54	\$0.35
	COMPUTADORA (LAP TOP)	01 UNIDAD	\$9,000.00	\$9,000.00	\$750.00	\$25.00	\$2.50
	IMPRESORA	01 UNIDAD	\$4,589.00	\$4,589.00	\$382.42	\$12.75	\$1.27
	MESA DE MADERA DE PINO	01 UNIDAD	\$600.00	\$600.00	\$50.00	\$1.67	\$0.17
	SILLAS DE MADERA DE PINO	02 UNIDADES	\$600.00	\$600.00	\$50.00	\$1.67	\$0.17
	BEBEDEROS HECHO A MANO	02 UNIDADES	\$4,000.00	\$4,000.00	\$333.33	\$11.11	\$1.11
	COMEDORES HECHOS A MANO	02 UNIDADES	\$4,000.00	\$4,000.00	\$333.33	\$11.11	\$1.11
	MONTURA CON ACCESORIOS	05 PIEZAS	\$19,000.00	\$19,000.00	\$1,583.33	\$52.78	\$5.28
	CABLE PARA ELECTRICIDAD	100 METROS	\$850.00	\$850.00	\$70.83	\$2.36	\$0.24
BOMBA ELECTRICA PERIFERICA 1HP	01 PIEZA	\$2,000.00	\$2,000.00	\$166.67	\$5.56	\$0.56	
ROLLO MANGUERA POLIDUCTO 1PULGADA	100 METROS	\$900.00	\$900.00	\$75.00	\$2.50	\$0.25	
	TOTAL		\$47,112.00				
TERRENO	RENTA DE ESPACIO 10x20	ANUAL	\$24,000.00	\$24,000.00	\$2,000.00	\$66.67	\$6.67
GASTOS DE PRODUCCION	RENTA 03 CABALLOS	ANUAL	\$72,000.00	\$72,000.00	\$6,000.00	\$200.00	\$20.00
	TOTALES		\$300,224.00	\$198,112.00	\$16,509.33	\$550.31	\$55.03

CLASIFICACIÓN	PUESTO DE TRABAJO	SUELDO ANUAL	SUELDO MENSUAL	SUELDO X DIA	SUELDO POR HORA
COSTO DE MANO DE OBRA	GUÍA	\$40,000.00	\$3,333.33	\$111.11	\$13.89
	MÉDICO VETERINARIO	\$48,000.00	\$4,000.00	\$133.33	\$16.67
TOTALES		\$88,000.00	\$7,333.33	\$244.44	\$30.56

4.3 GASTOS DE ADMINISTRACIÓN

Los gastos de administración nos ayudaran a determinar el costo de la actividad de dirección y organizar la empresa.

GASTOS ADMINISTRATIVOS

COSTO ADMINISTRATIVO	GERENTE ADMINISTRATIVO / RECEPCIONISTA	\$40,000.00	\$3,333.33	\$111.11	\$13.89
	CONTADOR	\$18,000.00	\$1,500.00	\$50.00	\$6.25
TOTALES		\$58,000.00	\$4,833.33	\$161.11	\$20.14

4.4 GASTOS DE VENTAS

Los gastos de venta son aquellos que se producen por la acción de vender y ofrecer nuestro servicio de cabalgata.

GASTO DE VENTAS

COSTO DE VENTA	REDES SOCIALES	\$36,000.00	\$3,000.00	\$100.00	\$12.50
	RADIO				
	PRENSA				
TOTALES		\$36,000.00	\$3,000.00	\$100.00	\$12.50

4.5 PRONÓSTICOS (PRESUPUESTO) DE VENTAS (3 AÑOS)

El pronóstico de venta es la estimación realizada de las ventas futuras que la empresa espera en un periodo de tres años. Teniendo como referencia el año 2019 para proyectar las ventas conforme a la demanda de centro turístico durante ese año antes de la pandemia.

PRESUPUESTO DE VENTAS

VISITANTES PROMEDIO 2019	CLIENTES AÑO 1 (60%)	CLIENTES AÑO 2 (20%)	CLIENTES AÑO 3 (20%)
2631	1579	1894	2273

PRONOSTICO 2023

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	CABALGATAS TOTALES	VENTAS
0	0	0	395	0	0	0	395	0	0	0	395	1580	\$474,000.00

PRONOSTICO 2024

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	CABALGATAS TOTALES	VENTAS
0	0	0	474	0	0	0	474	474	0	0	0	474	1896 \$568,800.00

PRONOSTICO 2025

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	CABALGATAS TOTALES	VENTAS
0	0	0	568	0	0	0	568	568	0	0	0	568	2272 \$681,600.00

4.6 ESTADO DE RESULTADO PROFORMA

El estado de resultado proforma indica los ingresos de la empresa y funciona para determinar la situación financiera y pronosticar lo que puede pasar en determinada eventualidad.

ESTADO DE RESULTADOS PROFORMA

AÑO 01

VENTAS TOTALES	VENTAS NETAS	GASTOS ADMINISTRACIÓN	GASTOS VENTAS	GASTOS DE PRODUCCION	VENTAS ANTES IMP.	IMP.	VENTAS EJERCICIO	PTU	VENTAS DE EJERCICIO EMPRESARIAL	PAGO ACCIONISTAS	UTILIDADES	REINVERSIÓN
\$474,000.00	\$474,000.00	\$ 146,000.00	\$36,000.00	\$212,842.00	\$79,158.00	\$28,496.88	\$50,661.12	\$5,066.11	\$45,595.01	\$11,398.75	\$34,196.26	\$17,098.13

4.7 FLUJOS DE EFECTIVO (3 AÑOS)

El estado de flujo de efectivo es el informe financiero que integra los movimientos de ingresos y egresos durante los tres primeros años de apertura del proyecto de

ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO

	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
INVERSIÓN INICIAL	\$394,842.00	\$394,842.00	\$394,842.00	\$394,842.00
VENTAS	\$0.00	\$474,000.00	\$568,800.00	\$681,600.00
TERRENO	\$24,000.00	\$24,000.00	\$24,000.00	\$24,000.00
EDIFICIO	\$55,000.00	\$55,000.00	\$5,500.00	\$5,500.00
EQUIPO Y MAQUINARIA	\$47,112.00	\$47,112.00	\$4,711.20	\$4,711.20
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	\$146,000.00	\$146,000.00	\$146,000.00	\$146,000.00
GASTOS DE VENTAS	\$36,000.00	\$36,000.00	\$36,000.00	\$36,000.00
RESULTADOS	\$308,112.00	\$165,888.00	\$352,588.80	\$465,388.80
TOTALES		-\$228,954.00	-\$42,253.20	\$70,546.80

cabalgata y así comprender el control de flujo efectivo que entra y hacia dónde sale el efectivo de la empresa.

4.8 PERIODO DE RECUPERACIÓN DE LA INVERSIÓN (PRI)

El periodo de recuperación de la inversión es el tiempo que necesitamos para recuperar el dinero que se utilizó para llevar a cabo el proyecto de cabalgata. En nuestro caso necesitaríamos operar durante dos años y siete meses para recuperar la inversión inicial.

Ventas por mes año 3	\$56,800.00
Tiempo de recuperacion	7.0
Tiempo exacto de recuperacion	2 años y 7 meses

4.9 TASA INTERNA DE RENDIMIENTO (TIR)

La tasa interna de rendimiento es una herramienta que genera un valor cuantitativo a través del cual es posible saber si un proyecto es viable o no.

La TIR tiene que dar un valor mayor a 0 para ver la viabilidad de la tasa interna de rendimiento.

TIR (TASA INTERNA DE RENDIMIENTO)				
PERIODO	FNE	FNE 16%	20%	25%
0	\$ 394,842	\$ 394,842	\$ 394,842	\$ 394,842
1	\$228,954	\$197, 374.13	\$190,795	\$182,163.2
2	\$42,233.2	\$31,401.01	\$29,342.5	\$27,042.048
3	\$70,546.8	\$46,385.66	\$40, 825.69	\$36,119.96
VAN		\$119, 681.2	\$133,878.81	\$148, 516.79

$$\text{TIR} = \frac{(\text{VAN1}) (T2) - (\text{VAN2}) (T1)}{\text{VAN 1} - \text{VAN 2}}$$

$$\text{TIR} = \frac{(133,878.81) (.16) - (119,681.2) (.20)}{133,878.81 - 119,681.2}$$

$$\text{TIR} = \frac{21,420.60 - 23,936.24}{14,197.61} = \frac{-2,515.64}{14,197.61}$$

$$\text{TIR} = 0.17 = 17\%$$

4.10 RAZÓN CIRCULANTE

La razón circulante es un indicador de liquidez que mide la capacidad de una empresa para pagar sus obligaciones a corto plazo.

PASIVO CIRCULANTE	ACTIVO CIRCULANTE	RAZON CIRCULANTE
\$15,467	\$47,050.50	3.04

4.11 RAZÓN DE PAGO INMEDIATO (PRUEBA ÁCIDO)

Indica cómo es la liquidez de una empresa a corto plazo.

ACTIVO DISPONIBLE	PASIVO CIRCULANTE	RAZÓN ÁCIDO
\$81,050.50	\$15,467	5.24

CAPITULO V

MARCO JURÍDICO APLICADAS A EMPRESAS TURISTICAS

5.1 LEY GENERAL DE TURISMO Y SU REGLAMENTO.

según lo expuesto en el oficio del reglamento de la ley general del turismo en la última reforma dof 16-08-2017 por Enrique Peña Nieto, presidente de los Estados Unidos Mexicanos, en ejercicio del artículo 89, fracción I de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y con fundamento en los artículos 27, 28, 30, 32, 32 bis, 34, 35, 36, 38, 40, 41 y 42 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, y 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 11, 12, 14, 22, 24, 25, 31, 34, 38, 42, 48, 54, 63, 66, 68 y 73 de la Ley General de Turismo.

Artículo 1.- el presente ordenamiento tiene por objeto reglamentar la ley general de turismo; es de observancia general en el territorio nacional; sus disposiciones son de orden público e interés social.

Artículo 2.- en la interpretación y aplicación de la ley y del presente reglamento, deberán observarse, además de las definiciones previstas en el artículo 3 de la ley, las siguientes:

- I. atractivo turístico: las características naturales, culturales o artificiales de un destino o región turísticos;
- II. ii. circuitos turísticos: el recorrido previamente determinado por la Secretaría entre diversos destinos o en una región turística;
- III. v. destino turístico: el lugar geográficamente ubicado que ofrece diversos atractivos turísticos;
- IV. vii. guías de turistas: las personas físicas que proporcionan al turista nacional o extranjero orientación e información profesional sobre el patrimonio cultural, natural y, en general, la relativa a los atractivos, destinos, regiones y servicios turísticos;
- V. xvii. turismo: la actividad económica dirigida a generar recursos para el fortalecimiento de la economía nacional, y producir beneficios directos a

la población de las regiones y destinos turísticos, mediante la prestación de servicios destinados a satisfacer las necesidades de los turistas;

- VI. xix. turismo social: servicios turísticos destinados a satisfacer las necesidades de cualquier persona que desee viajar en condiciones de economía, seguridad y comodidad.

Artículo 4.- la secretaría colaborará con las dependencias y entidades de la administración pública federal y se coordinará con los estados, municipios y el distrito federal, para instrumentar las siguientes acciones en el ámbito de sus respectivas competencias:

- VII. la atención y protección a los turistas, en su calidad de consumidores, ante los prestadores de servicios turísticos, de conformidad con las disposiciones de la ley federal de protección al consumidor;

El título cuarto de los aspectos operativos del capítulo i de los prestadores de servicios turísticos.

Artículo 73.- los prestadores de servicios turísticos deberán cumplir con las disposiciones de la ley, del presente reglamento, de las normas oficiales mexicanas en materia turística y de los demás ordenamientos jurídicos aplicables.

Artículo 74.- la secretaría expedirá las normas oficiales mexicanas, así como las normas mexicanas en materia de prestación de servicios turísticos, en los términos que al efecto disponga la ley federal sobre metrología y normalización.

Artículo 75.- los prestadores de servicios turísticos acondicionarán y realizarán las acciones necesarias para facilitar la accesibilidad en la prestación de sus servicios de conformidad con lo establecido en la ley.

Artículo 76.- es obligación de los prestadores de servicios turísticos proporcionar sus servicios en los términos que comprenda la clasificación que les otorgue la secretaría, de conformidad con lo dispuesto en la ley, el presente reglamento y demás ordenamientos jurídicos aplicables.

Artículo 77.- los mensajes, avisos o cualquier otro texto que los prestadores de servicios turísticos dirijan a los turistas por cualquier forma o medio, deberán redactarse en español y de considerarlo necesario, podrán agregar la traducción respectiva en otros idiomas.

Artículo 78.- los guías de turistas obtendrán una credencial expedida por la secretaría, la cual surtirá efectos de acreditación para solicitar posteriormente su inscripción al registro nacional de turismo.

Artículo 80.- la secretaría instrumentará programas de capacitación para los guías de turistas, en las especialidades y materias que establezcan las normas oficiales mexicanas aplicables, para la prestación de sus servicios.

Artículo 81.- los guías de turistas acreditados por la secretaría deberán observar en la prestación de sus servicios lo establecido en las normas oficiales mexicanas y demás disposiciones aplicables. artículo 82.- la secretaría, en coordinación con las autoridades competentes de los tres órdenes de gobierno, instrumentará medidas orientadas a proteger e incentivar las actividades desarrolladas por los guías de turistas acreditados, así como inhibir prácticas no reguladas por la ley, el presente reglamento y demás disposiciones aplicables que afectan la calidad y la competitividad de los servicios turísticos.

Capítulo iv del sistema nacional de certificación turística

artículo 99.- con el objeto de optimizar la calidad y competitividad de los servicios turísticos en los términos previstos por el artículo 2, fracción ix y 63, fracciones i y iv de la ley, se crea el sistema de certificación como el conjunto de distintivos, sellos y reconocimientos otorgados por la secretaría a los prestadores de servicios turísticos y destinos turísticos que se distingan por adoptar mejores prácticas en sus procesos o altos estándares en sus servicios, a través de un proceso de autoevaluación y supervisión por parte de la secretaría.

5.2 nom-tur-11-2001. Requisitos de seguridad, información y operación que debe cumplir los prestadores de servicio turístico de turismo de aventura.

5.1 El prestador de servicios turísticos debe observar las medidas de seguridad antes y durante la prestación del servicio a efecto de brindar mayor seguridad a la integridad física del turista conforme a los 38 diario oficial lunes 22 de julio de 2002 términos previstos en esta norma, para lo cual los prestadores de servicios turísticos de turismo de aventura, deben ofrecer a la llegada del turista la siguiente información:

5.1.1 informar al usuario turista los servicios que se ofrecen, costos y las formas de pago.

5.1.2 plática de orientación sobre el tipo de actividad a desarrollar, en donde se debe explicar los puntos que contiene el reglamento interno, el cual debe entregarse al usuario turista impreso en papel con membrete, escrito en español y en inglés, sin perjuicio en la utilización de otros idiomas y contener como mínimo los siguientes conceptos:

- a) horario en que se realizan las actividades y se ofrecen los servicios.
- b) definición por parte del prestador de las condiciones atmosféricas, naturales y de salud bajo las cuales se pueden o no realizar las actividades.
- c) condiciones físicas y de edad mínimas que debe tener el turista para la realización de la actividad.
- d) riesgos que pueden presentarse durante la realización de las actividades. e) comportamiento que debe guardar el turista durante su estancia y/o en el desarrollo de las actividades.

f) medidas de seguridad que debe cumplir el turista mientras se presten los servicios.

g) responsabilidades del turista al realizar las actividades.

h) documentación que debe llenar antes de la realización de la actividad y el motivo de ésta.

i) seguros que cubre la empresa durante la prestación del servicio.

j) información básica sobre el ecosistema, la biodiversidad y el patrimonio cultural existentes en el sitio en donde se realizan las actividades, así como de las medidas de protección de los mismos.

5.1.3 el reglamento interno debe integrar elementos vinculados con el comportamiento ambiental tanto para el prestador de servicios como para el turista, considerando como mínimo lo siguiente:

a) utilizar aquellas áreas usuales de acampado que se hayan utilizado previamente evitando crear nuevas zonas.

b) si existiera la necesidad de utilizar zonas vírgenes de acampado, hacerlo sólo en superficies en donde no se lesionen en forma permanente.

c) evitar usar áreas que empiecen a mostrar signos de desgaste, con el fin de que se recuperen solas.

d) siempre que se acampe, se debe planear los sanitarios, ubicándolos por lo menos a 100 metros de distancia de cualquier cuerpo de agua. e) procurar caminar sobre las superficies más resistentes del área.

f) establecer los campamentos alejados de los otros, con la finalidad de minimizar el impacto visual.

g) de existir planes sobre el acampado en cierta área, ajustarse a ellos.

h) acampar lejos de pozos y manantiales, lugares de alimentación para la vida silvestre, nidos, etc.

i) disponer de la comida y sobrantes de forma responsable para evitar habitar a la vida silvestre (no dar de comer a los animales).

j) en caso de utilización de fogatas, se deben hacerlas en lugares previamente identificados para ello. Preferentemente no hacerlas.

k) no extraer del área natural en donde se están realizando las actividades, flores, piedras, plantas, animales, etc.

l) no dejar nada de lo que se lleve consigo en el lugar visitado para evitar deterioro y contaminación del mismo.

5.1.4 el prestador de servicios turísticos antes de realizar las actividades recreativas, debe solicitar a cada turista participante, el llenado de un formato con membrete, cuya información debe contener:

a) fecha de realización de la actividad recreativa.

b) tipo de actividades a desarrollar.

c) nombre completo del turista, dirección, teléfono, nacionalidad, edad.

d) padecimientos físicos, nombre y dosis de medicina que esté tomando (en caso de ser así). lunes 22 de julio de 2002 diario oficial 39 e) nombre y teléfono del doctor familiar.

f) nombre, dirección y teléfono de dos parientes cercanos a quien se pueda llamar en caso de accidente.

g) espacio en donde el turista manifieste que lo proporcionado en el escrito es bajo protesta de decir la verdad.

h) espacio para firma del turista en donde acepta que recibió la plática de orientación citada en el numeral

5.1.2 5.1.5 para el caso de menores de edad, este formato debe ser llenado y firmado por el padre o tutor. el prestador de servicios no debe proporcionar el servicio si los menores no cuentan con la autorización correspondiente.

5.1.6 el prestador de servicios es el responsable de cualquier accidente que pase en el desarrollo de la actividad recreativa, siempre y cuando sea irresponsabilidad o negligencia del guía, así como por uso de equipos inadecuados.

5.3 nom-tur-09-2002. establece los elementos que deben sujetarse los guías especializados en actividades específicas.

según el apartado 3.24 del oficio norma 09 2002 para las actividades específicas menciona para el turismo de aventura lo siguiente:

3.24.- los viajes que tienen como fin realizar actividades recreativas, deportivas asociadas a desafíos impuestos por la naturaleza, donde se participa de la armonía con el medio ambiente, respetando el patrimonio natural cultural e histórico.

3.25.- comunidad asociación de personas que tiene intereses comunes y viven unidas bajo ciertas reglas o normas

3.26.- áreas naturales protegidas las zonas del territorio nacional y aquellas sobre las que nación ejerce su soberanía y jurisdicción, en donde los ambientes originales no han sido significante alterados por actividad del ser humano, y que han quedado sujetas al régimen de protección.

4.5.- los guías especializados pueden prestar sus servicios bajo las siguientes modalidades:

1.- turismo de aventura

2.- buceo

3.- espeleobuceo

4.- descanso en ríos: kayak de mar o de lago

5.- excursionismo

6.- alta montaña

7.- escalada

8.- Ciclismo de Montaña

9.- Cañonismo

10.- Espeleismo.

5.2.- Turismo orientado hacia la naturaleza

5.2.1.- las personas que deseen obtener la credencial de reconocimiento en esta especialidad deben cumplir con los siguientes requisitos:

5.2.1.1.- Acreditar cursos sobre manejo de grupos en áreas naturales protegidas y no protegidas, mismo, que debe contener como mínimo:

- a) Concepto generales de ecología componentes y funcionamiento del ecosistema
- b) Biodiversidad de México distribución estrategia y políticas de conservación
- c) Sistema nacional de áreas protegidas objetivos marco legal categorías de manejo y operación y manejo
- d) Educación e interpretación ambiental marco conceptual marco metodológico técnicas didácticas sendero interpretativo y materiales de apoyo
- e) turismo orientado hacia la naturaleza definiciones políticas planeaciones infraestructura promoción e impacto ambiental por el turismo
- f) Técnicas de campamento de bajo impacto

5.2.1.2.- Equipo

5.2.1.2.- El guía especializado debe verificar que todos los materiales y equipos cumplan con los estándares de calidad y especificaciones técnicas establecidas por las guías nacionales e internacionales aplicables, utilizando los manuales e instructivos del fabricante, según la actividad a realizar, se debe llevar el equipo apropiado para los ambientes y culturales que se van a visitar.

5.4 nmx-aa-133-scfi-2013 requisitos y especificaciones de sustentabilidad del ecoturismo.

5.5 ley federal sobre monumentos y zonas arqueológicas, artísticos e historia y su reglamento

Las bases anteriormente mencionadas explican la legalidad concreta de este proyecto y de la actividad de la cabalgata, que no se menciona directamente como cabalgata, sin embargo, se identifica dentro del ámbito de turismo de aventura.

CONCLUSIÓN

El proyecto que realizamos ha contribuido de manera muy importante para identificar y resaltar los puntos que hay que cubrir y considerar para llevar a cabo una implementación exitosa de la actividad Cabalgata dentro del centro turístico Cascada El Salto. Nos deja muchas cosas importantes que reflexionar y muchas otras las ha reforzado como puntos angulares para llevar a cabo una buena implementación. Dentro de los puntos que consideramos tienen más importancia dentro de un proyecto de esta naturaleza son el detectar cuáles son las necesidades reales de los turistas nacionales y extranjeros, que los procesos operativos de una empresa se apeguen a la realidad del trabajo diario y no sean un obstáculo para el correcto desempeño de las tareas, que se involucre directamente a la comunidad en el proceso de implementación, mantenimiento y cuidado del sitio turístico de manera que se sepa que es lo que ellos esperan.

Definir de manera clara y lo más tangible posible los beneficios económicos, laborales, y de cualquier otra índole que se piensan alcanzar con la actividad Cabalgata y demás actividades complementarias que se puedan anexar, de manera que las personas dentro de la comunidad y dentro de la empresa sepan cómo operar y cuenten con la capacitación para atender de manera correcta al turista. Como mencionamos a lo largo de este documento una de los problemas más frecuentes para que un sistema no cumpla con el objetivo para el cual fue adquirido es que la implementación del mismo no sea exitosa, y la mayor causa para que una implementación fracase es hacer a un lado a los que trabajan en la operación diaria de la empresa, ya que entonces el sistema es desarrollado e implementado sin saber cuáles son las necesidades básicas dentro de la organización perdiendo de vista el objetivo general de la misma, teniendo como resultado un gasto en lugar de una inversión. En la introducción de este documento hablamos sobre cuáles son los

objetivos que se desean lograr con el proyecto, y mencionamos que una parte importante del sector turístico sustentable, que es brindar un servicio de calidad integral al cliente, preservando el medio ambiente y los demás sectores, ya que es más caro y perjudicial no cuidar ahora los destinos turísticos que mantener a los actuales. Los sistemas por sí solos no van a ser que se mejore la calidad en el servicio al cliente, sin embargo, en este caso son una herramienta importante que le permite a la gente dedicar más tiempo a tareas productivas más que a las administrativas. De manera estricta si la implementación de estos sistemas de turismo permite que la gente pueda dedicarse más a cumplir con las expectativas de servicio al cliente podemos decir que entonces el proyecto ha sido exitoso.

BIBLIOGRAFIAS Y ANEXOS

Alonso Vega, N. A. (2017, May 14). Las caras de nuestro turismo de nuestra isla caribeña.

Revista Negocios, El Nuevo Día, p. 10.

Barceló Jiménez, J. (2016, January 10). De la farmacéutica a la hospedería. Revista Negocios:

El Nuevo Día, p. 7.

Caraballo Cueto, J. (2017, May 21). Visas y mercado para el turismo en Puerto Rico. Revista

Negocios, El Nuevo Día, p. 10.

Abad, C. J. (2008). Turismo y patrimonio industrial: Un análisis desde la perspectiva territorial.

Síntesis.

UPR Aguadilla, Circulación 720.288 P226t 2008

Albrecht, J. M., Ed, & Leslie, D. (Eds.). [2017]. Visitor management in tourism destinations.

CABI.

UPR Carolina, Circulación Catalogándose

Castaño, J. M. (2005). Psicología social de los viajes y del turismo. International Thompson.

UPR Carolina, Circulación 338.4791 C346p

Chaudhuri, S. & Ray, N. (2018). GIS Applications in the tourism and hospitality industry.

Business Science Reference.

Administración de Empresas G155 .A1G484 2018

Crespi Vallbona, M., & Plannells Costa, M. (2006). Productos y destinos turísticos nacionales e Internacionales. Editorial Síntesis

UPR Utuado, Colección de Referencia 338.4791 C92 1p 2006 REF