

EVALUACIÓN DE LA INDUSTRIA HOTELERA EN EL VALLE DE TEOTIHUACAN¹

Jocelyn Zaira Enciso Orozco²

Maribel Espinosa Castillo³

Introducción

El municipio de Teotihuacan cuenta con la Zona Arqueológica, patrimonio cultural de la humanidad, para desarrollarse turísticamente; no sólo Teotihuacan cuenta con motivos de desplazamiento turístico, Acolman, San Martín de las Pirámides, Otumba, Axapusco y Nopaltepec son otros municipios que conforman el Valle de Teotihuacan y que albergan sitios de carácter cultural y natural importantes para el ocio y entretenimiento.

Siendo el Valle de Teotihuacan⁴ poseedor de gran potencial turístico requiere de servicios de calidad para la recepción de los visitantes, entre ellos los servicios de hospedaje, los cuales son fundamentales a fin de ampliar los tiempos de estancia de los visitantes. Sin embargo, la problemática de los servicios de hospedaje se sitúa fundamentalmente en la oferta y demanda de alojamiento, destaca el hecho de que los visitantes llegan a la zona arqueológica y se van sin pernoctar en los establecimientos locales, lo cual limita el desarrollo de las empresas de hospitalidad.

El gobierno del Estado de México teniendo en cuenta la importancia de Teotihuacan realizó un proyecto ejecutivo⁵, donde el objetivo fue dar un valor agregado a la zona arqueológica a fin de motivar, entre otros aspectos, “la pernocta” en el municipio. Alrededor de estas acciones se han

¹ Este trabajo es derivado de la tesis de licenciatura de Jocelyn Zaira Enciso Orozco denominada *Evaluación de la industria Hotelera dentro del Corredor turístico Ecatepec-Teotihuacan-Nopaltepec* presentada en la Escuela Superior de Turismo del Instituto Politécnico Nacional en diciembre de 2010.

² Licenciada en Turismo. Centro Interdisciplinario de Investigaciones y Estudios sobre Medio Ambiente y Desarrollo del Instituto Politécnico Nacional. jocelyn020587@hotmail.com

³ Dra. en Geografía adscrita al Centro Interdisciplinario de Investigaciones y Estudios sobre Medio Ambiente y Desarrollo del Instituto Politécnico Nacional. Teléfono: 57296000 ext. 52707, mespinosac@ipn.mx; escasmar@hotmail.com.

⁴ La concepción del Valle de Teotihuacan se encuentra determinada por el espacio arqueológico que legó la cultura Teotihuacana, en los ahora municipios de Teotihuacan, San Martín de las Pirámides, Acolman y Otumba, entre otros.

⁵ El proyecto “Resplandor Teotihuacano” fue promovido por el gobierno del Estado de México con inversión privada y recursos públicos el cual consistía en realizar un espectáculo de luz y sonido dentro de la Zona Arqueológica de Teotihuacan, mismo que generó mucha controversia por el maltrato físico que sufrirían los basamentos piramidales patrimonio cultural de la humanidad.

promovido otras acciones estatales que buscan desarrollar la construcción de hoteles de calidad y clase mundial.

Por tal motivo, el objetivo de esta investigación fue realizar una evaluación de la oferta y demanda hotelera, que permita diseñar una propuesta alternativa para el desarrollo de esta industria en el Valle de Teotihuacan.

Proyectos y políticas estatales para el desarrollo turístico en el Valle de Teotihuacan

La Zona Arqueológica de Teotihuacan ha sido sujeta de distintos proyectos turísticos donde, las instancias de gobierno estatal y federal, así como el Instituto Nacional de Antropología e Historia (INAH), han sido los encargados de impulsarlos. Desde el año de 2007 el gobierno del Estado de México tuvo la idea de elaborar un proyecto turístico donde, además de la Zona Arqueológica de Teotihuacan, se involucraran otros sitios de interés turístico que se encontraran en los municipios cercanos como: Ecatepec, Acolman, Teotihuacan, San Martín de las Pirámides, Otumba, Axapusco y Nopaltepec.

En el mes de mayo del mismo año se comenzaban a vislumbrar los primeros datos de la creación de un corredor turístico en el Valle de Teotihuacan con la noticia de que el INAH había firmado convenios de coordinación con el Estado de México y el de Hidalgo, para impulsar acciones que permitieran la creación del Corredor Turístico Teotihuacan-Acolman-Otumba. Miguel Gómez Mont, Director General del Fondo Nacional de Fomento al Turismo (FONATUR); Enrique Peña Nieto, Gobernador del Estado de México; y Alfonso de María y Campos, Director General del INAH, en ese entonces, formalizaron el acuerdo estableciendo fomentar la promoción del patrimonio cultural mediante una estrategia particular, acorde a su frágil naturaleza (Impulsarán Corredor Turístico Teotihuacán-Acolman-Otumba, 2007).

Este proyecto se plasmó en el Programa Regional de Desarrollo Turístico del Corredor Teotihuacan-Acolman-Otumba-San Martín-Axapusco-Nopaltepec⁶, concluido el 19 de diciembre del 2007 y publicado en la Gaceta del Gobierno del Estado de México el 16 de enero del 2008 en la ciudad de Toluca. En este documento se encuentra un diagnóstico de los municipios que incluyen el corredor a cerca de su infraestructura urbana, comunicaciones,

⁶ Gaceta del Gobierno del Estado de México, proporcionado por el Fondo Nacional al Turismo a través del Sistema de Solicitudes de Información (SISI).

equipamiento turístico, entre otros; un inventario de los atractivos turísticos que posee cada uno de los municipios que integran el proyecto; así como las metas y estrategias a seguir para la construcción del corredor turístico.

En ese mismo sentido, se publicó el Convenio de Coordinación para la realización de la 2a etapa de fortalecimiento del corredor turístico Ecatepec-Teotihuacan-Nopaltepec visita nocturna a la zona arqueológica en mayo del 2009, en la Gaceta del Gobierno del Estado de México, donde se manifiesta que los recursos económicos transferidos y aportados por la SECTUR considerando los federales y estatales, ascendían a un monto total de \$6'000,000.00 (Seis millones de pesos 00/100 M.N.) para el desarrollo del corredor turístico. Aquí es importante señalar que hasta la fecha no existe algún proyecto o producto turístico que ofrezca visitas nocturnas dentro de la zona arqueológica de Teotihuacan; por lo que surge el cuestionamiento de saber ¿en qué fue utilizado el presupuesto asignado por la SECTUR federal y estatal para el corredor?, si hace ya más de 2 años que fueron asignados dichos fondos y no han sido visibles. Ante esto, el diputado Martínez Vargas “reiteró que el proyecto del Corredor Turístico Ecatepec-Teotihuacán-Nopaltepec tiene que involucrar a las comunidades, a fin de mejorar el ingreso de sus habitantes, ya que en esta zona del Estado de México siete de cada diez personas viven con menos de dos salarios mínimos, esto puntualizó, a pesar de contar con uno de los mayores atractivos arqueológicos del país” (Cámara de Diputados, 2007).

Por otro lado, en el análisis del Programa de Desarrollo Regional - Macro Región III Oriente - Región V Ecatepec 2006-2011, se encontró que hay estrategias de desarrollo económico encaminadas a fomentar actividades turísticas en municipios con esta vocación, donde la línea de acción está basada en la “consolidación del proyecto de desarrollo turístico en Teotihuacan” (Gobierno del Estado de México, 2006). Estas estrategias no son claras y específicas, es decir, no plantean las acciones que se van a llevar a cabo, ni el tiempo y forma en que serán ejecutadas. A pesar de que el gobierno planteó estrategias, no se han hecho notorias las maniobras que dice el programa tiene para el corredor, a pesar de que desde antes del 9 de julio del 2008 “El Fonatur inició la primera fase del Programa de Desarrollo Regional Turístico en esta zona, cuya inversión rebaza los 20 millones de dólares” (Ramírez y López, 2008). Es por eso que la gente aún se pregunta ¿dónde está el corredor turístico?

Entre tanto, en cada uno de los municipios que integran el pretendido corredor se realizaron acciones de ampliación, mantenimiento y remozamiento de obras y vialidades, obras que formaban parte del plan de desarrollo urbano de los municipios y que no estaban exprofeso planeadas para fortalecer el corredor turístico. Esas obras indudablemente que apoyaron la idea del corredor, pero hasta el momento no se ha difundido una política pública de carácter económico que involucre la creación de obras de fomento del turismo.

En relación al equipamiento turístico dentro de los municipios del corredor, éste experimenta grandes desequilibrios y debilidades que han perjudicado el desarrollo turístico y en consecuencia regional; la industria hotelera no es la excepción y tiene muchas carencias que necesitan ser atendidas por sus propietarios, así como por las instituciones de gobierno correspondientes.

En la búsqueda de cristalizar el proyecto del corredor el 20 de enero del 2009 se publicó una nota en el diario la Jornada donde se afirma que el proyecto “Resplandor Teotihuacano” sería el detonador de un corredor turístico en el nororiente de la entidad, que incluía la construcción de hoteles “de calidad y clase mundial”, para mejorar la calidad del servicio actual. En esta misma nota se dice que “En el documento *Proyecto turístico del Nororiente del estado de México, Corredor turístico Ecatepec-Nopaltepec*, el FONATUR justifica la necesidad de construir hoteles de lujo en la zona, al referir que en Teotihuacán sólo existen siete, dos de cuatro estrellas con una oferta de 83 habitaciones, y los otros cinco sin categoría, con una oferta conjunta de 183 habitaciones” (Méndez, 2009). Al respecto, cabe preguntarse ¿es necesario construir hoteles de tales dimensiones?

Por otro lado, en el Programa Regional de Desarrollo Turístico del Corredor Teotihuacan-Acolman-Otumba-San Martín –Axapusco-Nopaltepec, respecto a la industria hotelera, se realizó un análisis de algunos indicadores sobre la oferta de hoteles utilizados por los turistas, sin embargo, en el documento se analizó una zona que no pertenece al corredor turístico, por tanto, si el proyecto está dirigido a municipios del Estado de México, el programa no tendría que estar considerando otras entidades federativas, en el programa evalúan más la oferta hotelera de la Ciudad de México que a los establecimientos de los municipios que se encuentran dentro del proyecto. Sería importante tomar el dato como referencia, pero solamente como dato complementario, no como la oferta real. Dentro de la justificación a la inclusión de la oferta

hotelera de la Ciudad de México se menciona que esto se debe a que es una de las entidades con un mercado potencial importante y que se encuentra muy cerca del corredor turístico, pero entonces, con ese criterio también se debería haber incluido al municipio de Ecatepec, que por su cercanía y número de habitantes, es igualmente es uno de los posibles emisores de afluencia turística cercano a Teotihuacan.

Por otro lado, se pudieron detectar algunos desaciertos en el programa, ya que en la parte que analizan la oferta de hospedaje en los municipios que sí involucran el corredor, existen algunos errores y contradicciones. Tales errores tienen que ver con el inventario turístico, ya que están tomando en cuenta a hoteles de paso, los cuales no son considerados turísticamente, y el registro de los hoteles que elaboraron está incompleto, ya que no tomaron en cuenta todos los tipos de establecimientos que ofrecen algún servicio de hospedaje, como el campamento Metcalli, balnearios con servicio de alojamiento en temporadas vacacionales como “Los pajaritos” y “Gaby”, y el Tráiler Park de Teotihuacan, establecimientos que evidentemente tienen un motivo turístico.

Una contradicción que cabe mencionar es que el programa señala “Del total de cuartos registrados, 70% de la oferta se localiza en San Martín de las Pirámides y Teotihuacan”, y en el siguiente párrafo mencionan que “El corredor registra una ocupación máxima de 42% en Teotihuacan y mínima del 20% en municipios como Otumba y San Martín” (Programa Regional de Desarrollo Turístico del Corredor Teotihuacan-Acolman-Otumba-San Martín –Axapusco-Nopaltepec, 2008), entonces ¿ofrece o no San Martín de las Pirámides una amplia oferta de servicios de alojamiento? Según el registro obtenido durante las visitas de campo, éste municipio solo cuenta con 1 establecimiento de hospedaje de tipo turístico, que es el Club Campestre, actualmente utilizado con más frecuencia para turismo religioso, ya que en él se llevan a cabo reuniones de seguidores de la iglesia cristiana y campamentos para los llamados niños exploradores; tal ocupación manifestada en el programa, no corresponde a la realidad encontrada en el estudio de campo.

El gobierno del Estado de México se comprometió a impulsar paradores, posadas familiares, hosterías y restaurantes con gastronomía local en un periodo de mediano a largo plazo, que va desde el año 2009 al 2030 (Programa Regional de Desarrollo Turístico del Corredor Teotihuacan-Acolman-Otumba-San Martín –Axapusco-Nopaltepec, 2008). Lo cual representa

una esperanza de que la industria hotelera en el corredor turístico tienda a crecer en los próximos 10 a 15 años.

Por otro lado, se revisaron los Planes Municipales de Desarrollo Urbano de cada uno de los siete municipios que conforman el corredor, en ellos, dentro de sus proyecciones, objetivos y estrategias, no se encontraron acciones específicas a realizar para la realización del corredor turístico, ya que simplemente mencionan el apoyo al desarrollo turístico en general en cada municipio, las acciones y obras urbanas corresponden al plan de desarrollo urbano.

Después de haber analizado los planes y programas regionales y municipales, se determina que en el Programa Regional de Desarrollo Turístico del Corredor Teotihuacan-Acolman-Otumba-San Martín–Axapusco-Nopaltepec, es donde se manifiestan objetivos más específicos y donde se plantean acciones como: la realización de un cambio de imagen urbana en los municipios del corredor turístico, reordenamiento vial, así como la creación de nuevos productos turísticos como: rutas, circuitos y paquetes, y el apoyo a empresas locales y Pymes turísticas para su desarrollo.

Las evidencias del interés hacia el proyecto son amplias, sin embargo, si el gobierno del Estado de México desea un proyecto que conduzca al desarrollo de la región, tendrá que implementar acciones específicas que refuercen el pretendido corredor y la coordinación necesaria entre diversas entidades municipales y la estatal.

Respecto a las acciones del gobierno para desarrollar el corredor se puede concluir que, según la evaluación tanto de las características de los turistas, de la oferta turística y del espacio físico de los municipios, hay una clara intención de intervenir en el desarrollo turístico de la región, pero dichos esfuerzos no han aterrizado en obras y acciones que refuercen el pretendido corredor turístico.

Características de la oferta y demanda de la industria hotelera en Teotihuacan

La oferta y la demanda de hospedaje son actores principales de la actividad turística, a continuación se expondrán las características primero de la demanda seguido de la oferta de la actividad turística y de la industria hotelera en el Valle de Teotihuacan.

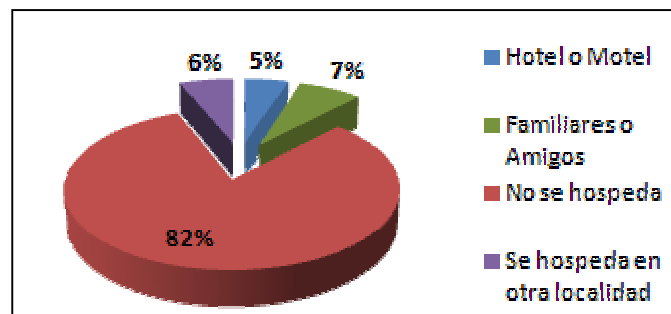
Respecto a la demanda, no existen cifras oficiales del número de visitantes que llegan a conocer en su conjunto el anunciado corredor, ni tampoco datos de los visitantes que llegan a

cada uno de los atractivos que se extienden a lo largo de este mismo; sin embargo, en el caso de la zona arqueológica de Teotihuacan y el museo de Acolman existen algunos datos.

La zona arqueológica de Teotihuacan ha sido líder de las zonas arqueológicas con mayor afluencia turística, tanto en la recepción de turismo doméstico como turismo internacional, ya que tan sólo en el año 2006 asistieron 1, 084, 918 turistas nacionales y 310,188 turistas extranjeros sumando un total de 1, 395,106 personas que llegaron a admirar el conjunto de basamentos piramidales en Teotihuacan (INAH, 2006b). En cuanto al museo y ex-convento de los Frailes Agustinos en el municipio de Acolman, este recibió en el mismo año a 97,697 turistas nacionales y 3,853 turistas extranjeros con un total de 101,550 visitantes (INAH, 2006a). Respecto al resto de los sitios turísticos que integran el corredor, como ya se mencionó, no se tienen datos que puedan ayudar a definir con exactitud la demanda, el motivo es que no existe algún sistema para contabilizar los visitantes que llegan a las áreas turísticas. Cabe señalar que en las visitas de campo se apreció una mínima afluencia de turistas y excursionistas en la mayoría de los puntos turísticos del corredor, el motivo de esto puede recaer en que algunos de los lugares están descuidados, no cuentan con la promoción suficiente o no la tienen; existe una falta de señalización tanto de los atractivos turísticos como de las localidades, asimismo las malas condiciones de las vías de comunicación, que presentan problemas de baches y falta de acotaciones, también afectan la llegada y salida de los visitantes al Valle de Teotihuacan.

Uno de los principales problemas que se observó es que los visitantes que llegan a Teotihuacan realizan solo una excursión (véase gráfica No. 1), esto significa que la mayoría de ellos no pernoctan en las localidades correspondientes al corredor, no dinamizan la actividad económica de los pequeños negocios que atienden a los turistas y no contribuyen al desarrollo regional.

Gráfica No. 1
Lugar donde se hospeda el turista



FUENTE: Información obtenida en el trabajo de campo del proyecto de Espinosa Castillo, M. (2008). *Evaluación económica, social y ambiental del corredor Turístico Ecatepec-Teotihuacan-Nopaltepec*. CIEMAD-IPN..

Como se puede apreciar en la gráfica, más del 80 % de los visitantes que llegan a visitar la zona arqueológica no se hospedan, lo que significa que en sentido estricto deberíamos llamarlos más bien excursionistas.⁷ Lo anterior sucede más comúnmente con el turismo nacional, ya que el turismo internacional requiere pernoctar en ocasiones en algún establecimiento de hospedaje, la mayoría de las veces en la Ciudad de México o en el municipio de Teotihuacan. El 12% de los turistas que sí pernoctan lo hacen en un hotel o en la casa de algún familiar o amigo que viven en alguno de los municipios del valle, esto principalmente en el caso del turismo nacional. El 6% restante se hospedan en otra localidad que no pertenece al Valle de Teotihuacan, pero queda muy cerca de él, como en la Ciudad de México, Pachuca, entre otras.

Uno de los mayores inconvenientes de las visitas a Teotihuacan es su proximidad con el Distrito Federal, ya que se encuentra aproximadamente a unos 50 km o 45 minutos desde el primer punto del valle que es el municipio de Acolman, lo cual no favorece la pernocta de los visitantes, debido a que la corta distancia y las comunicaciones facilitan la visita de ida y vuelta.

Por otra parte, pero dentro del mismo contexto de la estancia de los turistas en el corredor, como parte de la investigación sobre la evaluación de la industria hotelera se elaboró un cuestionario a los huéspedes de los diferentes establecimientos de hospedaje de tipo turístico,

⁷ Un turista es aquel visitante que por lo menos permanece veinticuatro horas en el sitio visitado y cuyos motivos de viaje pueden ser de descanso o de negocios. Por otra parte, un excursionista es un visitante temporario cuya permanencia no sobrepasa las veinticuatro horas en el lugar visitado.

los municipios en los cuales se realizaron las encuestas fueron: Teotihuacan, San Martín de las Pirámides, Otumba y Axapusco. En los municipios de Acolman y Nopaltepec no hay establecimientos que ofrezcan algún tipo de servicio de alojamiento, y respecto al municipio de Ecatepec, como se ha mencionado a lo largo de este trabajo, es uno de los principales municipios que emite visitantes al corredor turístico, motivo por el cual se le considerará como parte de la demanda y no como oferta, por ello se tomó la decisión de no ser incluido dentro de los municipios para aplicar dicho instrumento de investigación. En el siguiente cuadro se puede observar la totalidad de hospedajes que existen en el valle de Teotihuacan, respecto al Estado y a nivel nacional. Cabe destacar que hoteles de cinco estrellas solo existe 1 en Teotihuacan

Cuadro No. 1
 Establecimientos de hospedaje según categoría turística, a nivel nacional, estatal y Valle de Teotihuacan

Nivel Regional	Cinco Estrellas		Cuatro Estrellas		Tres Estrellas		Dos Estrellas		Una Estrella		Sin Categoría*		Total
		%		%		%		%		%		%	
Nacional ¹	867	100	1,519	100	2,585	100	2,090	100	2,426	100	5,483	100	14,970
Estado de México ²	28	3.23	48	3.16	69	2.67	49	2.34	45	1.85	351	6.40	590
Valle de Teotihuacan ³	1	0.12	3	0.20	3	0.12	1	0.05	1	0.04	7	0.13	16

* Comprende establecimientos de clase económica, posadas familiares y establecimientos sin clasificación alguna.

FUENTE: Jocelyn Zaira Enciso Orozco con datos obtenidos del INEGI.

¹ INEGI (2008). *Establecimientos de hospedaje y cuartos disponibles según categoría turística. Años seleccionados de 1980 a 2007*. Anuario estadístico de los estados unidos mexicanos 2008. Extraído el 20 de noviembre del 2009, desde

http://www.inegi.org.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/integracion/pais/aeum/2008/Aeum082.pdf.

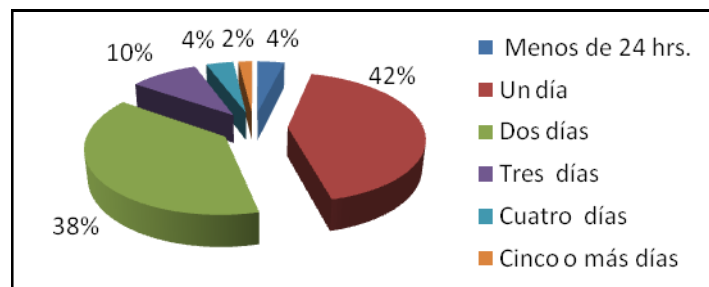
² INEGI (2008). *Establecimientos y cuartos de hospedaje registrados por categoría turística del establecimiento. Al 31 de diciembre de 2007*. Anuario Estadístico de México, 2008. Extraído el 20 de noviembre de 2009, desde <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/espanol/sistemas/sisnav/default.aspx?proy=ae&edi=2008&ent=15>.

³ INEGI (2008). *Establecimientos de hospedaje por municipio según categoría turística. Al 31 de diciembre de 2007*. Anuario Estadístico de México, 2008. Extraído el 20 de noviembre de 2009, desde <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/espanol/sistemas/sisnav/default.aspx?proy=ae&edi=2008&e>.

Así, de dieciséis establecimientos de alojamiento ubicados en los municipios de Teotihuacan, San Martín de las Pirámides, Otumba y Axapusco, se logró realizar la encuesta en once de ellos.⁸ El cuestionario estaba conformado por 20 preguntas que tenían como objetivo “evaluar la calidad de los servicios que ofrece la industria hotelera en el propuesto corredor turístico Ecatepec-Teotihuacan-Nopaltepec e identificar las necesidades que demanda el turista de los servicios”.

Una de las preguntas del cuestionario tenía que ver con el tiempo de estancia de los huéspedes en los establecimientos de alojamiento, y como respuesta a esta pregunta resultó que, la pernocta de los turistas en los establecimientos de hospedaje que se encuentran en los municipios del corredor corresponde mayormente a un día con 42%, seguido de dos días con el 38% como se puede ver en la gráfica No. 2.

Gráfica No. 2
Tiempo de estancia de los huéspedes en los hoteles del corredor



FUENTE: Jocelyn Zaira Enciso Orozco. *Evaluación de la industria Hotelera dentro del Corredor turístico Ecatepec-Teotihuacan-Nopaltepec*. Tesis de licenciatura. EST-IPN. Diciembre de 2010.

Como se muestra en la gráfica No. 2, la estancia de los huéspedes por más de cinco días es casi nula representando el 2% del total, y respecto a los motivos de su estancia larga, comentaron que era por cuestiones de trabajo, ninguno contestó que por motivos de ocio o vacaciones. Además del motivo turístico, otra de las razones por las que los turistas permanecían hospedados en algún hotel del valle era por cuestiones de eventos sociales que a su vez lo convertían en turístico al aprovechar el evento para visitar los recintos más importantes de los alrededores, principalmente la Zona Arqueológica de Teotihuacan.

⁸ Los establecimientos de hospedaje que no autorizaron la aplicación de la encuesta a sus huéspedes fueron el Hotel Villas Arqueológicas Teotihuacan, Hotel Obsesión ambos pertenecientes al municipio de Teotihuacan, y la Hacienda San Miguel Ometusco en el municipio de Axapusco. El argumento que dieron para no permitir la elaboración de las encuestas tiene que ver con la seguridad hacia sus huéspedes.

Si satisfacer las expectativas del cliente es tan importante como se ha dicho, entonces es necesario disponer de información adecuada sobre los clientes, relacionada con sus gustos y necesidades, y con los atributos en los que se fijan para determinar el nivel de calidad de los servicios de hospedaje. En este contexto, parte de la calidad que el turista demanda de la industria hotelera está indisolublemente ligada a la seguridad, comodidad, limpieza y atención al huésped, entre las más importantes.

Respecto a la seguridad del huésped se encontró que el 96% de los huéspedes que pernoctan en los establecimientos de alojamiento del Valle de Teotihuacan, se sienten seguros de permanecer en ese lugar, y el 4% siente que le hace falta más seguridad al lugar; estas últimas respuestas tienen que ver con las personas que se alojaban en el campamento dentro del parque Metcalli, el cual cuenta con extensas áreas territoriales con ausencia de vigilancia y alumbrado.

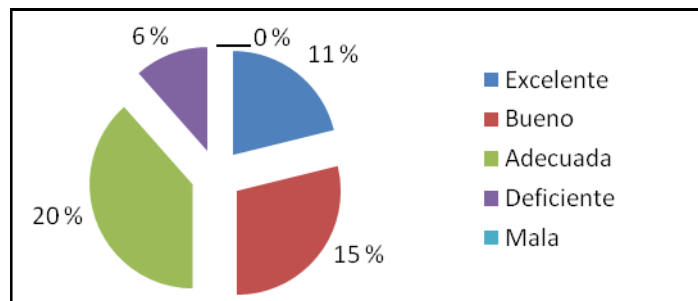
Otro aspecto básico y muy importante dentro de la calidad es la comodidad, y al respecto en el cuestionario se preguntó a los huéspedes si su estancia en el establecimiento del corredor había sido cómoda, a lo que el 87% de ellos contestaron que sí; el 13% comentó que su estancia no fue cómoda debido a la incomodidad de los muebles de la habitación y la falta de ropa de cama disponible en los establecimientos, entre las principales causas.

Una de las cosas de las que el turista está muy pendiente cuando se encuentra ocupando algún servicio de alojamiento es la limpieza; el turista puede ser atendido excepcionalmente al alojarse en un hotel, pero si el baño o la recámara no están en buenas condiciones de limpieza, seguramente no volverá a hospedarse en ese lugar, situación en la que coincidieron los encuestados.

La siguiente gráfica muestra que la limpieza en las habitaciones, en el caso de los hoteles, y de las instalaciones del campamento Metcalli y el Tráiler Park, es adecuada, situación que debe valorarse pero también mejorarse hasta lograr la excelencia, porque cuando se busca la calidad se debe contar con el “grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos” (ISO 9000, 2000), grado que es muy pequeño en los establecimientos de hospedaje del corredor.

Gráfica No. 3

Limpieza en habitaciones/instalaciones en establecimientos de alojamiento



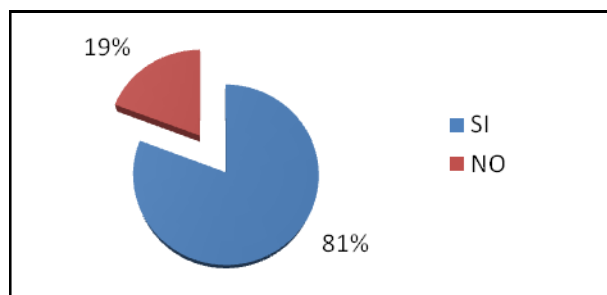
FUENTE: Jocelyn Zaira Enciso Orozco. *Evaluación de la industria Hotelera dentro del Corredor turístico Ecatepec-Teotihuacan-Nopaltepec*. Tesis de licenciatura. EST-IPN. Diciembre de 2010.

La mayoría de los huéspedes consideran la limpieza entre adecuada y excelente en los establecimientos encuestados, sin embargo, el porcentaje que opina que el servicio es deficiente, sugiere que se aplique mayor atención en la limpieza de habitaciones, áreas públicas y centros de consumo. Por lo tanto es importante que se considere que los huéspedes toman la limpieza como el aspecto más valorado para definir su estadía en el lugar, indistintamente de la categoría o clasificación del hotel.

Por último, y como parte fundamental de la calidad, la atención al cliente es tan importante como la limpieza, como se muestra en la gráfica No. 4, en la que el 81% de los huéspedes encuestados consideraron que recibieron de los empleados una atención eficaz, rápida y satisfactoria a sus necesidades y requerimientos.

Gráfica No. 4

Atención eficaz, rápida y satisfactoria a las necesidades del huésped



FUENTE: Jocelyn Zaira Enciso Orozco. *Evaluación de la industria Hotelera dentro del Corredor turístico Ecatepec-Teotihuacan-Nopaltepec*. Tesis de licenciatura. EST-IPN. Diciembre de 2010.

El 19% de los huéspedes opinaron que los empleados de los establecimientos de alojamiento no fueron amables con ellos, o que no los atendieron de manera rápida ante algún requerimiento.

V. gr. un turista hospedado en el hotel Quinto Sol comentó que su televisión no funcionaba, por lo que llamó a recepción para que le dieran solución a este inconveniente, pero él comenta que fue hasta el siguiente día cuando le cambiaron la televisión, aún después de haber insistido ante la recepción para que le solucionaran su problema.

Todo lo anterior llevó a considerar que, las estadías son muy cortas debido a que la industria hotelera no satisface las necesidades y expectativas de sus clientes. Debe recordarse que todos los esfuerzos deben estar orientados hacia el huésped, porque él es el verdadero impulsor de todas las actividades de los establecimientos de hospedaje y en general de todo lo que compone un complejo turístico. De nada sirve que la estructura física del hotel o el servicio sean de buena calidad, a precio competitivo o esté bien presentado, si no existe la afluencia y demanda turística, de ahí la necesidad satisfacer las expectativas y necesidades de los turistas. Para ello es necesario que la capacitación que imparte la Secretaría de Turismo Federal y estatal, llegue al alcance de todos los establecimientos tanto de alojamiento como de alimentos y bebidas, así como dar atención, promoción y cuidado a los atractivos turísticos, y de esta manera, puedan operar sus negocios con una excelente calidad, y puedan también participar en el desarrollo regional y turístico en el Valle de Teotihuacan.

Propuestas de desarrollo para la industria hotelera

Actualmente el escenario turístico es sustancialmente diferente en comparación de años anteriores, ya que antes los proyectos turísticos estaban dirigidos a grandes complejos vacacionales de playa, ahora se está viendo un cambio de dirección hacia el impulso de otro tipo de turismo, que está más dedicado a pequeñas localidades con tradiciones y costumbres que identifican al lugar. Es por eso que las expectativas apuntan hacia la creación de destinos turísticos locales para el beneficio económico regional, por tal motivo es importante señalar algunas consideraciones que deben tomarse respecto al turismo en el Valle de Teotihuacan y específicamente en materia hotelera, objeto de estudio de este trabajo.

Sobre los elementos que debe considerar el corredor, se debe tomar en cuenta que el turista es el “nervio motor” (Acerenza, 1991) del sistema turístico, es evidente que los aspectos más

importantes, en lo que se refiere al funcionamiento del sistema tienen que ver precisamente con el estudio de aquellos factores que hacen que el turista tome la decisión de viajar y también con los criterios de comportamiento que adopta éste, al realizar un desplazamiento con motivo turístico. De tal forma que de la decisión del lugar al que realizará el viaje se derivan muchas otras decisiones que el turista debe tomar, como el tipo de transporte que utilizará para trasladarse, el tiempo que durará su viaje, el lugar donde consumirá alimentos, así como el lugar donde podrían hospedarse.

Sin duda, el alojamiento es otro de los requerimientos exigidos por el turista para realizar su viaje al punto de destino y para permanecer en él por un determinado periodo. A esto, evidentemente el tipo de vacación de que se trate, condiciona en gran medida la modalidad del alojamiento utilizado por el turista.

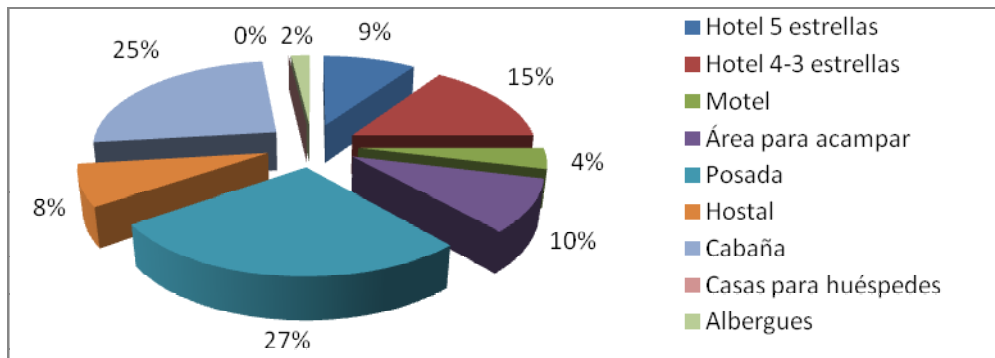
V.gr. "Si se trata de un turismo de montaña, (...) es probable que el tipo de alojamiento a ser utilizado sea un refugio, o bien un albergue; por el contrario, si se tratara de un turismo de playa, normalmente la selección estaría entre algún tipo de alojamiento hotelero, o uno de tipo residencial" (Acerenza, 1991).

Ahora, en cuanto al Valle de Teotihuacan, existen características de estos dos tipos de turismo, todo depende de la experiencia que el turista quiera vivir en su visita a los atractivos que el valle ofrece, o el lugar donde prefiera hospedarse. Por su parte, los establecimientos de alojamiento que se encuentran en los municipios del Valle no tienen una clasificación claramente definida o más bien son de diversas categorías, ya que se pueden encontrar hoteles de cuatro estrellas, tres estrellas, posadas familiares, haciendas, campamentos, tráiler park, entre otros.

Frente a esta oferta es preciso cuestionar si ¿realmente es necesario construir hoteles de gran categoría en Teotihuacan como lo justifica FONATUR? Para dar respuesta a esta pregunta, primero se tienen que tomar en cuenta las necesidades y opinión de los turistas; y para ello se cuestionó a los huéspedes con la pregunta de ¿en qué tipo de establecimiento que preste servicio de alojamiento les gustaría hospedarse?, los resultados se muestran en la siguiente gráfica.

Gráfica No. 5

Establecimiento de alojamiento en el que al turista le gustaría hospedarse

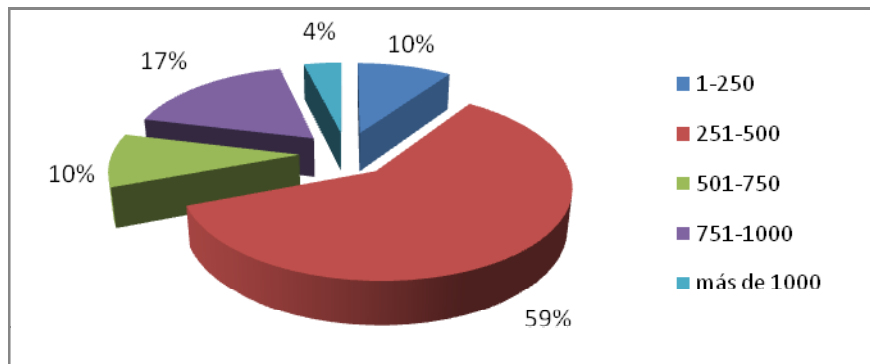


FUENTE: Jocelyn Zaira Enciso Orozco. *Evaluación de la industria Hotelera dentro del Corredor turístico Ecatepec-Teotihuacan-Nopaltepec*. Tesis de licenciatura. EST-IPN. Diciembre de 2010.

Como se puede observar, los hoteles 5 estrellas no son los de mayor preferencia de los turistas. Por otra parte, las posadas y las cabañas cuentan con un porcentaje importante de interés por parte de los encuestados, ambas abarcan el 52% de las preferencias. Respecto a esto, uno de los factores por los que los turistas comentan no agradecerles un hotel de lujo, es por el alto costo de tarifas que éstos mantienen en sus servicios, precios que no se justifican si la estancia de la mayoría de los turistas es menor a dos días y no hacen uso completo de los servicios. En ese sentido, también se preguntó al turista cuánto estaría dispuesto a pagar por un establecimiento de alojamiento en el Valle de Teotihuacan y que cumpla con sus necesidades, los resultados son los siguientes.

Gráfica No. 6

Cantidad que los turistas están dispuestos a pagar por un servicio de alojamiento que cumpla con sus necesidades



FUENTE: Jocelyn Zaira Enciso Orozco. *Evaluación de la industria Hotelera dentro del Corredor turístico Ecatepec-Teotihuacan-Nopaltepec*. Tesis de licenciatura. EST-IPN. Diciembre de 2010.

Como se puede observar, casi el setenta por ciento de las personas encuestadas está dispuesta a pagar una tarifa menor a los quinientos pesos por noche. El 17% pagaría un precio mayor a los setecientos cincuenta pesos y solamente el 4% está dispuesto a pagar más de mil pesos por noche. Es notable entonces que los turistas estén dispuestos a utilizar los servicios de hospedaje, siempre y cuando las tarifas no sean tan elevadas. Por ello, si se pretenden establecer hoteles de cinco estrellas y de lujo, el segmento de mercado al que estaría dirigido sería muy pequeño, ya que como se muestra en la gráfica los turistas prefieren pagar una tarifas más cómoda. Ahora, si los establecimientos de gran categoría que pretenden construir fueran dirigidos para toda la demanda que visita el corredor, la tarifa tendría que estar por debajo de los quinientos pesos, situación poco posible, ya que con estas tarifas no se alcanzarían a cubrir los altos costos de operación que tienen los hoteles de lujo.

El tipo de turismo que se realiza en el Valle de Teotihuacan no necesita construcciones de grandes magnitudes, ya que lo más importante del turismo cultural es intentar promover, practicar y ofrecer servicios relacionados con una manera distinta de hacer turismo. En este concepto lo más importante es el contacto con la naturaleza y las culturas autóctonas, es decir, empaparse de lo propio del lugar a visitar. Es por eso también que las estructuras físicas de los establecimientos hoteleros deben ser diferentes a los grandes complejos hoteleros del turismo convencional. Es importante considerar también que el turismo es más del 85% nacional y que la demanda potencial proviene de sitios que se encuentran muy cercanos al corredor (Espinosa, 2009), por lo que no se necesitan establecimientos de gran magnitud.

De acuerdo a todos los factores encontrados, se recomienda que en el desarrollo del corredor turístico se establezcan servicios de alojamiento que ofrezcan tarifas económicas y que cuenten con una estructura pequeña y rústica, tal es el caso de las posadas familiares, hostales, cabañas y albergues; también es factible la adecuación de espacios al aire libre como es el caso de áreas para acampar y tráiler parks. Estos establecimientos de hospedaje corresponden a las necesidades reales de los turistas, al tiempo de su estancia y a las expectativas deseables de desarrollo regional.

Siguiendo en el mismo contexto, el tipo de servicio de hospedaje que requiere el turista que llega al Valle de Teotihuacan, debe estar basado en aquel que pueda brindarle un espacio de alojamiento que sea confortable y de calidad, que transmita seguridad y al mismo tiempo

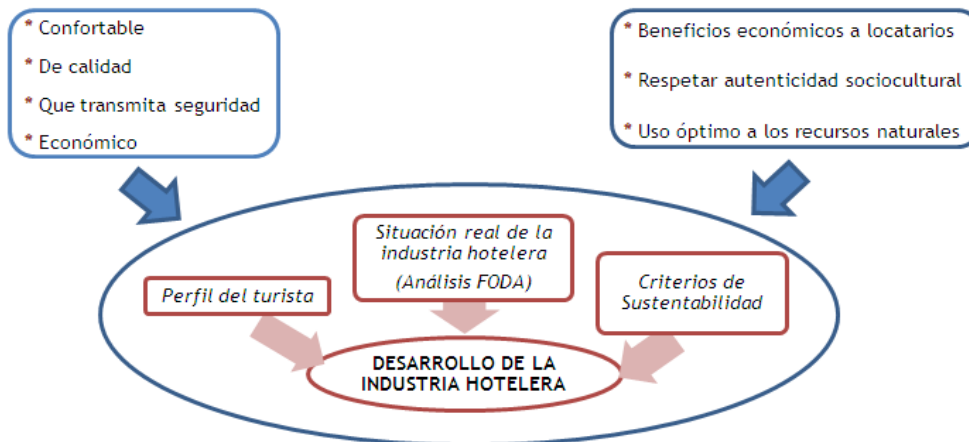
conocimiento; es decir, un sitio que de acuerdo a sus características arquitectónicas y de servicio, hagan sentir al huésped un contacto más cercano con la cultura y las tradiciones del lugar que se encuentra visitando, de tal manera que siempre tenga presente algún elemento de la cultura Teotihuacana. Los aspectos culturales son muy importantes como parte de la motivación turística, ya que dan una identidad a los lugares y a sus habitantes, y uno de los fines del turismo, es conocer nuevos lugares con costumbres y tradiciones diferentes a las que el turista pertenece.

Sería entonces importante considerar ofrecer a los turistas un tipo de establecimiento de hospedaje temático, es decir, un espacio que contenga las características de construcción, decoración y ambientación de acuerdo a los elementos culturales de la región que visita; en este caso específicamente tendrían que ser aspectos de la cultura Teotihuacana.

Por ello, sea cual sea el proyecto arquitectónico, las características del tipo de servicio que debe existir en los establecimientos de alojamiento de acuerdo a las necesidades de los turistas que visitan el Valle de Teotihuacan, se sugiere que sean tomados en cuenta los siguientes elementos a fin de mejorar la calidad de los servicios de hospedaje.

Esquema No. 1

Elementos a considerar para proporcionar
calidad en los servicios de alojamiento a los turistas



FUENTE: Jocelyn Zaira Enciso Orozco. *Evaluación de la industria Hotelera dentro del Corredor turístico Ecatepec-Teotihuacan-Nopaltepec*. Tesis de licenciatura. EST-IPN. Diciembre de 2010.

De esta manera, los servicios de hospedaje no sólo deben ser confortables, seguros, económicos y de calidad, sino que deben beneficiar económicamente a los pobladores locales respetando su cultura y recursos naturales. Es importante resaltar que el desarrollo de la industria hotelera del Valle de Teotihuacan debe incorporar la temática del turismo sustentable como tema prioritario, ya que una de las consecuencias de no tener control de las visitas masivas, podría conducir al aumento de los desechos sólidos, aguas residuales y contaminación ambiental, entre otras; de igual manera, el incremento de comercios y servicios impactaría negativamente en el ambiente, imagen urbana, uso de suelo y pérdida de identidad.

Es evidente la necesidad de poner mayor atención en el desarrollo regional y turístico del Valle de Teotihuacan y transformar el rumbo que está tomando la industria hotelera, por lo que será un gran reto tanto para el gobierno del Estado de México, el INAH y FONATUR al establecer las formas y procesos en las que se llevarán a cabo las acciones pretendidas, para que los resultados sean exitosos. El gobierno estatal debe concebir al turismo como uno de los caminos centrales en la construcción de un nuevo modelo de país, atendiendo en este recorrido los principios de sustentabilidad y competitividad que establecen las tendencias nacionales e internacionales actualmente. Por tanto, la adecuada planeación de la industria hotelera será un instrumento que permitirá organizar y racionalizar eficientemente los recursos del valle a fin de encaminarse en las vías del desarrollo regional.

Conclusiones

A partir del análisis realizado se concluye que el Valle de Teotihuacan posee un gran valor debido a la riqueza natural y cultural que aún conserva; pero también es un área descuidada que necesita y exige atender los principales desafíos del desarrollo regional, los cuales consisten en articular y encontrar sinergias entre los diferentes ejes y actores de desarrollo como: la reorientación y desarrollo de las actividades agropecuarias, la creación y mantenimiento de equipamiento turístico, la coordinación entre las diferentes instancias de la administración pública, y el aprovechamiento y conservación de los recursos naturales y culturales, entre otros.

Considerando que ya existen planes de desarrollo para el corredor, el avance se puede dar siempre y cuando el gobierno del Estado de México ponga su esfuerzo en trabajar

constantemente en la ejecución de las estrategias establecidas en los planes y programas existentes, además de realizar propuestas específicas en materia hotelera, que establezcan plazos para el logro de ellas, y que sean ejecutadas correctamente; además de trabajar en conjunto con otras instituciones de gobierno como la Secretaría de Turismo Federal y Estatal, la Secretaría de Economía, entre otras. Las empresas turísticas en el Valle de Teotihuacan podrán ayudar, de acuerdo a sus posibilidades, a impulsar el desarrollo del turismo tomando en cuenta la presente evaluación y propuestas.

El desarrollo de un proyecto turístico debe considerar que los elementos turísticos deben ser utilizados o impulsados tanto por el sector público como el privado; la participación de estos diferentes sectores dependerá de sus responsabilidades, capacidades y motivaciones sociales, ambientales, políticas, y sobre todo económicas con la que cuente cada uno (Pearce, 1991). Un desarrollo turístico exitoso dependerá en gran parte de mantener una participación adecuada entre estos actores, por lo que, se puede hacer uso de la inversión extranjera, siempre y cuando se logre un equilibrio entre esa financiación y las empresas locales, donde siempre el mayor beneficio sea para la localidad. Además, si el gobierno del Estado de México sigue pensando en un desarrollo equitativo para la región, necesitará elaborar estrategias que involucren a las empresas y mano de obra local.

Es indispensable también que el gobierno estatal considere, de alguna manera, reunir a los municipios del corredor para realizar acciones en conjunto, una unión de esfuerzo, trabajo y recursos entre localidades. Así que, conjugando esfuerzos se crea un sentido de solidaridad y responsabilidad social, lo que propicia una organización más avanzada que promueva el bienestar colectivo. En este sentido también se debe fomentar el intercambio, la pluralidad, la seguridad jurídica, acceso a bienes, servicios y otros satisfactores. También se deberá tener en mente el impulso de nuevas empresas que se dediquen al servicio de hospedaje, donde los propietarios sean los mismos habitantes de la región, así como los administradores y operadores para propiciar fuentes de empleo.

Por otra parte, se necesita motivar la pernocta por medio de la creación de productos turísticos y atractivos nocturnos que motiven al turista a permanecer más tiempo en Teotihuacan y a tomar la decisión de pernoctar en establecimientos que se encuentren en el corredor, donde se reconoce que agrupa atractivos de tipo natural, arquitectura religiosa, ex haciendas, ex

conventos, mercados, ferias tradicionales, etc., elementos suficientes para la creación de productos y circuitos turísticos que provoquen el crecimiento y desarrollo económico regional. Esos son algunos retos que el gobierno del Estado de México y los municipios deben enfrentar con el único fin del desarrollo económico. No será fácil llevarlos a cabo, ya que pueden interponerse obstáculos principalmente políticos y económicos, pero de alguna manera se debe empezar a planear y construir el camino para llevar al Valle de Teotihuacan por un camino que beneficie a su comunidad. Por tanto se debe considerar al turismo, y a la hotelería, como un fenómeno complejo que exige un proceso de análisis, evaluación, planificación y supervisión a fin de desarrollar las diferentes regiones del país.

Bibliografía

Acerenza, M. A. 1991. *Administración del turismo. Conceptualización y organización*. México: Trillas.

Enciso Orozco, Jocelyn Zaira. 2010. *Evaluación de la industria Hotelera dentro del Corredor turístico Ecatepec-Teotihuacan-Nopaltepec*. Tesis de licenciatura. EST-IPN. Diciembre de 2010.

Espinosa Castillo, M. 2009. *Nacimiento y ocaso del corredor turístico Ecatepec-Teotihuacan-Nopaltepec*. En Cantú Chapa, R. (compilador), *Los desafíos ambientales y el desarrollo en México*. México: IPN, Plaza y Valdez Editores.

Gobierno del Estado de México-Secretaría de Turismo-Fonatur. 2008. *Programa Regional de Desarrollo Turístico del Corredor Teotihuacan-Acolman-Otumba-San Martín-Axapusco-Nopaltepec*. Gaceta del Gobierno del Estado de México. 16 de enero, Toluca, México.

Gobierno del Estado de México. 2006. *Programa de Desarrollo Regional - Macro Región III Oriente - Región V Ecatepec 2006-2011*. Toluca, México.

Instituto Nacional de Antropología e Historia. 2006a. *Cuadro museos con mayor afluencia 2006*, Instituto Nacional de Antropología e Historia. En Compendio Estadístico del Turismo

en México 2006, SECTUR. México: Coordinación Nacional de Desarrollo Institucional, INAH.

Instituto Nacional de Antropología e Historia. 2006b. *Cuadro zonas arqueológicas con mayor afluencia 2006*, Instituto Nacional de Antropología e Historia. En Compendio Estadístico del Turismo en México 2006, SECTUR. México: Coordinación Nacional de Desarrollo Institucional, INAH.

Méndez, E. 2009, 20 de enero. *Resplandor teotihuacano cuenta con el aval del INAH y del Fonatur. La Jornada.*

Pearce, D. 1991. *Desarrollo Turístico. Su planificación y ubicación geográfica.* México: Trillas.

Programa Regional de Desarrollo Turístico del Corredor Teotihuacan-Acolman-Otumba-San Martín –Axapusco-Nopaltepec. 2008, 16 de enero. Gaceta del Gobierno del Estado de México. Toluca, Estado de México: SECTUR, FONATUR.

Ramírez, K. y López, M. 2008, 09 de julio. Dan a Teotihuacán, otra cara. *Reforma.* Sección de Negocios.

Páginas electrónicas

Cámara de Diputados. 2007, 10 de diciembre. *Detonará economía regional corredor turístico Ecatepec-Teotihuacán: Martínez Vargas, Ulloa y Monroy.* Boletín No. 2062. Extraído el 15 de febrero del 2008, desde http://www3.diputados.gob.mx/camara/005_comunicacion/a_boletines/2007_2007/012.

Impulsaran Corredor Turístico Teotihuacán-Acolman-Otumba. 2007, 23 de mayo. *El Universal.* Extraído el 22 de marzo del 2009, desde www.eluniversal.com.mx/articulos/vi_40205.html.

ISO 900. 2000. *Sistemas de gestión de la calidad —Conceptos y vocabulario.* Extraído el 15 de febrero de 2010, desde [http://www.eie.fceia.unr.edu.ar/ftp/Gestion%20de%20la%20calidad/ISO%2090002000\(ES\).pdf](http://www.eie.fceia.unr.edu.ar/ftp/Gestion%20de%20la%20calidad/ISO%2090002000(ES).pdf).