

Diagnóstico turístico y plan de mejora: Caso de la Finca Mariana & Marcos en Tochimilco, Puebla

Cabeza Deolarte, Karina

2024-05

<https://hdl.handle.net/20.500.11777/6068>

<http://repositorio.iberopuebla.mx/licencia.pdf>

IBERO

PUEBLA

Licenciatura en Administración Turística y de la Hospitalidad

“Diagnóstico Turístico y Plan de Mejora: Caso de la Finca

Mariana & Marcos en Tochimilco, Puebla”

Proyecto realizado por los estudiantes de la asignatura:

Seminario de Síntesis y Evaluación II

Mayo de 2024

Seminario de Síntesis y Evaluación II

Estudiantes:

Cabeza Deolarte Karina

Carballido Carrillo Alma Valeria

Chávez Hernández Marlene Adriana

Chayban Hernández Antoinette

Hernández Hernández Daniela

López Marcial Alfredo

Montes Navarrete Alejandra

Padilla Pérez Anahí

Rodríguez Peralta Fernanda

Profesor:

Barra Hernández Vladimir

Primavera 2024

ÍNDICE

Introducción	6
CAPÍTULO 1. Datos generales	8
1.1 El municipio	8
1.2 Factores naturales	9
<i>1.2.1 Situación geográfica</i>	9
<i>1.2.2 Condiciones climáticas</i>	9
<i>1.2.3 Paisaje, flora y fauna</i>	9
<i>1.2.4 Hidrografía</i>	10
1.3 Factores socioeconómicos	10
<i>1.3.1 Demografía</i>	11
<i>1.3.2 Principales actividades económicas</i>	12
<i>1.3.3 Gobernanza</i>	13
1.4 Infraestructura y servicios	14
<i>1.4.1 Servicios</i>	14
<i>1.4.2 Medios de transporte</i>	14
<i>1.4.3 Oficinas de información</i>	14
<i>1.4.4 Rutas de evacuación</i>	14
<i>1.4.5 Comercio</i>	17
<i>1.4.6 Costumbres y productos artesanales locales</i>	17
1.5 Comunidad receptora	18
1.6 Prestadores de servicios turísticos	19
CAPÍTULO 2. Oferta turística	20
2.1 Recursos y atractivos	20
<i>2.1.1 Gastronomía</i>	21
2.2 Servicios de Hospedaje	23
<i>2.2.1 Hotel D'Silva</i>	23
<i>2.2.2 Finca Mariana & Marcos</i>	24
2.3 Servicios de alimentos y bebidas	24
2.4 Servicios de recreación	25
<i>2.4.1 Clasificación</i>	25
CAPÍTULO 3. Análisis de la demanda	26
3.1 Estacionalidad	26
3.2 Modo de alojamiento	26
3.3 Tipo de viaje: con o sin compañía	27

3.4 Medio de transporte.....	27
3.5 Intenciones de vacaciones a futuro	27
CAPÍTULO 4. Análisis de la competencia	28
4.1 Principales destinos competidores directos.....	28
4.1.1 <i>San Andrés Calpan</i>	28
4.1.2 <i>San Nicolás de los Ranchos</i>	29
4.1.3 <i>Huaquechula</i>	30
4.2 Destinos competidores indirectos	34
4.2.1 <i>Huejotzingo</i>	34
4.2.2 <i>Atlixco</i>	37
4.3 Análisis FODA de los municipios competidores directos.....	40
CAPÍTULO 5. Finca Mariana & Marcos.....	42
5.1 Historia	42
5.2 Filosofía y estructura organizacional.....	42
5.3 Infraestructura.....	43
5.4 Servicios y productos turísticos	43
5.5 Canales de mercadotecnia	44
5.6 Público meta.....	45
5.7 Principales sectores de demanda	45
5.8 Análisis FODA	45
5.9 Tendencias	46
5.9.1 <i>Turismo de naturaleza</i>	46
5.9.2 <i>Turismo rural</i>	¡Error! Marcador no definido.
5.9.3 <i>Ecoturismo</i>	47
5.9.4 <i>Turismo de aventura</i>	¡Error! Marcador no definido.
5.9.5 <i>Turismo gastronómico</i>	47
CAPÍTULO 6. Propuestas para La Finca Mariana & Marcos	49
6.1 Administrativas, de gestión y operación	49
6.1.1 <i>Propuesta 1. Manuales de operación</i>	49
6.1.2 <i>Propuesta 2. Definición de estructura organizacional y roles de colaboradores</i>	67
6.1.3 <i>Propuesta 3. Reglamento interno de la Finca Mariana & Marcos</i>	68
6.2 Propuestas de mejora del entorno en La Finca Mariana & Marcos.....	70
6.2.1 <i>Propuesta 1. Iluminación</i>	70
6.2.2 <i>Propuesta 2. Limpieza maleza</i>	71
6.2.3 <i>Propuesta 3. Señalética interna</i>	71

6.2.4 Propuesta 4. Estacionamiento	71
6.2.5 Habitación	71
6.3 Comercialización.....	72
6.3.1 Propuesta 1. Marketing	72
6.3.2 Propuesta 2. Innovación y tendencias	75
6.3.3 Propuesta 3. Redes sociales	80
6.3.4 Propuesta 4. Modelo de atención al cliente en la Finca Mariana & Marcos	91
6.3.5 Propuesta 5. Construcción de la marca	96
6.3.6 Propuesta 6. Incluir tendencias 2024	97
6.3.7 Comercialización del café elaborado en la Finca Mariana & Marcos	98
6.4 Servicios gastronómicos	98
6.4.1 Menú	¡Error! Marcador no definido.
6.4.2 Recetarios	99
6.4.3 Costeo	¡Error! Marcador no definido.
6.5 Experiencias Turísticas	100
6.5.1 Propuesta 1. Registro de turistas	100
6.5.2 Propuesta 2. Taller de temporada Día de Muertos	101
6.5.3 Propuesta 3. Taller de café	101
6.5.4 Propuesta 4. Taller de Pahuamole	103
6.5.5 Propuesta 5. Taller de aromas y sabores de Tochimilco	105
6.5.6 Propuesta 6. Taller de nieve artesanal	¡Error! Marcador no definido.
6.5.7 Propuesta 7. Taller de Chocolate artesanal	108
6.6 Tours	109
6.7 Propuestas dirigidas al Sazón de Alicia.	116
CAPÍTULO 7. Propuestas para Tochimilco	154
7.1 Gobernanza turística	154
7.1.1 Propuesta 1. Normatividad y certificaciones	154
7.1.2 Propuesta 2. Mercadotecnia para atractivos y productos turísticos	155
7.1.3 Propuesta 3. Concientización y cultura turística para la comunidad	156
CONCLUSIONES	158
ANEXOS.....	159
Anexo 1: Formato de reservaciones	159
REFERENCIAS.....	223

Introducción

Tochimilco es un municipio situado en el estado de Puebla el cual se encuentra a una hora de distancia de la capital, 38 km de Puebla. En los últimos años, la comunidad se ha interesado en diferentes actividades turísticas como la elaboración de artesanías, recorridos en las faldas del volcán Popocatepetl, ofrecer espacios de esparcimiento, la potencialización de atractivos gastronómicos típicos como la nieve y el pan de muerto, además de brindar hospedaje.

Por su cercanía con el volcán, tiene una gran variedad de flora y fauna, lo que permite que actividades de senderismo y turismo de naturaleza sean frecuentes y populares en la zona. El turismo rural es otro gran agente económico de Tochimilco y se ha vuelto en los últimos años parteaguas de la economía local. Este municipio cuenta con un Patrimonio de la Humanidad declarado por la UNESCO,

conocido como el “Exconvento Franciscano de Nuestra Señora de la Asunción”, el cual despierta un fuerte interés en historiadores de todas partes del mundo y son ellos quienes demuestran ser parte esencial de los visitantes anuales de la zona.

Este proyecto busca hacer un diagnóstico turístico sobre el panorama actual de Tochimilco, que permita generar un plan de mejora específico para la Finca Mariana & Marcos y La Sazón de Alicia. Con las visitas realizadas, investigación de campo, entrevistas y recolección de información de fuentes primarias y secundarias, se busca conocer el contexto actual de los principales factores económicos, sociales y ambientales para considerarlos al momento de crear las estrategias y planes de acción que se presentará junto con las investigaciones y conclusiones. En estas propuestas irán plasmadas las herramientas y atributos que se identificaron, para que sean asequibles y alcanzables en un periodo de tiempo óptimo. Ambos objetos de estudio tienen un potencial enorme, pues cuentan con una gran riqueza cultural y natural, por lo que se cree coherente entregar acciones que vayan acorde al contexto que Tochimilco, la finca y el establecimiento de Alicia puedan realizar.

CAPÍTULO 1. Datos generales

En este primer capítulo se pretenden resaltar factores importantes del municipio de Tochimilco como la historia, la cultura, flora y fauna, principales actividades económicas entre otras. Esta información se recabó con fuentes primarias y secundarias.

1.1 El municipio

Tochimilco proviene de la voz náhuatl, “tochtli”, conejo; “i”, posesivo que expresa suyo, su; “milli”, sembrera heredada, y “co”, en significa “en su heredada” o “en la cementera de los conejos”. (Plan Municipal de Desarrollo de Tochimilco 2021-2024)

Según el Licenciado Flavio Pérez Calpeño, quien posteriormente será mencionado como Flavio, Tochimilco es un municipio cuya historia data del siglo XII con un origen prehispánico tolteca. Según el Censo de Población y Vivienda de 2020, Tochimilco cuenta con 19,315 habitantes, 52,4 % mujeres (10,119 mujeres) y 47.6 % hombres (9,196 hombres) y sus principales actividades económicas son la ganadería, la agricultura y el comercio informal. Tochimilco, conocido por su misticismo, donde el sol, la luna y el agua son protagonistas, terrazas en cortes transversales, tecorrales del siglo XII, una zona arqueológica y riachuelos que traen agua de manantial pura de las faldas del volcán Popocatepetl; estos cuerpos sustentan a la flora y fauna locales y son fuente de inspiración y contemplación para los habitantes de la región.

La presencia de zonas arqueológicas en Tochimilco añade otra capa de profundidad a su historia milenaria; estos sitios, que datan de tiempos precolombinos, son vestigios de antiguas civilizaciones que habitaron estas tierras, dejando un legado invaluable para las generaciones futuras y atrayendo a visitantes interesados en explorar las raíces culturales del lugar.

1.2 Factores naturales

1.2.1 Situación geográfica

De acuerdo con el Plan de Desarrollo del Gobierno de Tochimilco del año 2021-2024, Tochimilco es un municipio ubicado en la región sureste de la capital del estado de Puebla, México. Su posición geográfica está aproximadamente entre los 18° 52' de latitud norte y los 98° 35' de longitud oeste. Tiene una altitud promedio de 2,060 metros sobre el nivel del mar. Además, colinda con los municipios de San Nicolás de Los Ranchos, Atzitzihuacán, Cohuecán, Tianguismanalco, Atlixco, con el estado de Morelos y el volcán Popocatepetl (Auditoría del Estado de Puebla, 2022).

1.2.2 Condiciones climáticas

Con base a lo comentado con Flavio, dueño de la Finca Mariana & Marcos, durante la primera visita realizada el 31 de enero del 2024, en el municipio de Tochimilco, se observa una notable transición climática que va desde los templados del Valle de Atlixco hasta los fríos propios de la parte alta de la Sierra Nevada, la temperatura media anual en esta región oscila entre los 12 y 18°C y a medida que se avanza de sur a norte, se registra una disminución constante de la temperatura. En términos climáticos, se identifican cuatro tipos principales de clima, siendo el predominante el semicálido subhúmedo, caracterizado por lluvias en verano. (Pérez, 2024)

1.2.3 Paisaje, flora y fauna

Tochimilco y sus adyacencias tienen una biodiversidad muy grande, destacando por sus ricas especies vegetales y animales que habitan la región. Los densos bosques de pino y encino que circundan la finca proporcionan hábitats propicios para una amplia gama de aves, entre las que se cuentan el carpintero, el colibrí y el azulejo común (Ayuntamiento de Tochimilco, 2024). Asimismo, mamíferos como el tlacuache, el zorro gris, la zarigüeya, el gato montés, el mapache, el cacomixtle y el tejón son avistados con frecuencia en el área, mientras que reptiles como la culebra y la lagartija cornuda son habituales. Además, se registran avistamientos de diversas especies de insectos (Pérez, 2024).

Así mismo, Flavio destaca que, en cuanto a la flora, la región se distingue por árboles frutales como aguacate y variedades, zapote, naranjas, mandarinas, tejocote, manzana, pera y plátano. Se destaca que Tochimilco conserva pahuas, una especie de aguacate ancestral previo a su domesticación, la más antigua y endémica de la zona, en algunos casos con más de un kilogramo cada una. La preservación de este ecosistema singular resulta fundamental para salvaguardar la belleza natural del municipio y asegurar su sostenibilidad a largo plazo.

1.2.4 Hidrografía

De acuerdo con la fuente Eured Tochimilco México (2020), en el municipio destacan los ríos, arroyos y manantiales que surcan el territorio, alimentados por las precipitaciones pluviales y el deshielo de las zonas montañosas circundantes, son una red hidrográfica vital para la vida silvestre y las actividades humanas en la zona; estos cursos de agua proporcionan agua para riego de cultivos y hábitats acuáticos para diversas especies de peces y otros organismos acuáticos.

Los manantiales son importantes en la hidrografía local, además de los ríos y arroyos, son fuentes naturales de agua que emergen del subsuelo y contribuyen a la recarga de acuíferos locales y a la provisión de agua potable para las comunidades cercanas.

1.3 Factores socioeconómicos

Tochimilco destaca por su economía centrada en la agricultura, que abarca cultivos como maíz, frijol, trigo y flores (Pérez, 2024). En lo que respecta a los ingresos, hay una amplia variabilidad entre los residentes de Tochimilco, siendo más elevados para aquellos que trabajan en la agricultura comercial o el sector turístico, mientras que los agricultores de subsistencia enfrentan dificultades económicas.

El acceso a servicios esenciales como agua potable, electricidad, atención médica y educación puede ser un desafío en algunas zonas de Tochimilco, sobre todo en las comunidades más alejadas.

A pesar de contar con cierta infraestructura, ésta puede ser limitada en comparación con las áreas urbanas más desarrolladas, lo que puede incidir en el bienestar y la calidad de vida de los residentes.

El empleo en Tochimilco está ligado a la agricultura y al turismo, los principales impulsores económicos, pero la falta de oportunidades laborales formales puede provocar una migración significativa hacia áreas urbanas en busca de empleo, lo que podría afectar la dinámica social y económica de la región.

Igualmente, en el ámbito económico, la cultura y las tradiciones locales juegan un papel fundamental en Tochimilco, influyendo en la organización comunitaria y las relaciones sociales entre los habitantes (DATA México, 2020).

1.3.1 Demografía

Según el Censo de Población y Vivienda 2020, los rangos de edad en Tochimilco con mayor población fueron de 0 a 4 años (2,168 habitantes), 5 a 9 años (2,045 habitantes) y de 10 a 14 años (1,713 habitantes), representando el 30.77% de la población total. En 2020, la mayoría de las viviendas particulares habitadas contaba con 3 y/o 2 cuartos, 30.6% y 26.7%, respectivamente. En el mismo periodo, destacan de las viviendas particulares habitadas con 1 y/o 2 dormitorios, 43% y 37.2%, respectivamente.

En 2020, los principales niveles de estudio de la población de Tochimilco fueron primaria (7.28k personas, 57.7% del total), secundaria (3.27k personas, 25.9% del total) y preparatoria o bachillerato general (1.57k personas, 12.4% del total). La tasa de analfabetismo fue de 7.75%. Del total de población analfabeta, 33% correspondió a hombres y 67% a mujeres.

Las opciones de atención de salud más utilizadas en 2020 fueron consultorio de farmacia (10.3k), Centro de Salud u Hospital de la SSA (Seguro Popular) (7.02k) y otros lugares (1.02k). En el

mismo año, los seguros sociales que agruparon mayor número de personas fueron Pemex, Defensa o Marina (13.8k) y el resto no especificado (4.77k).

En Tochimilco, el tiempo promedio de traslado del hogar al trabajo es de 39.6 minutos, 73.1% de la población tarda menos de una hora en el traslado, mientras que 14.2% tarda más de 1 hora en llegar a su trabajo. Por otro lado, el tiempo promedio de traslado del hogar al lugar de estudios fue 15.1 minutos, 97% de la población tarda menos de una hora en el traslado, mientras que 2.9% tarda más de 1 hora (DATA México, 2020).

1.3.2 Principales actividades económicas

Las principales actividades que se ven en Tochimilco son las ganaderas, la agricultura, el café, el tejido y el turismo (Dirección de Turismo y Cultura de Tochimilco 2021-2024). En el ámbito agrícola, se cultivan productos como maíz, frijol, aguacate, frutas cítricas y hortalizas. Los sistemas de riego, como las acequias y los manantiales, son fundamentales para la actividad agrícola y económica, contribuyendo incluso a la producción de otros cultivos como la granada para el chile en nogada.

En la región, se destaca la abundante producción de aguacate nativo, siendo el principal productor de Puebla. Por su parte, la actividad ganadera abarca la cría de ganado bovino, porcino y ovino. El turismo es un sector relevante que aprovecha los encantos naturales y culturales de la región, como sus pintorescos paisajes montañosos, sus tradicionales festividades y su valiosa arquitectura colonial.

Hablando del movimiento económico, este tiene una mayor afluencia en meses como junio, julio, agosto y parte de mayo por la celebración del Señor del Calvario (Carlos, 2024). Los principales negocios del centro son, farmacias locales, mercados, papelerías, tiendas de abarrotes y algunos negocios de alimentos y bebidas.

1.3.3 Gobernanza

El INE realizó un reporte con los resultados en las elecciones municipales del 2021, donde el Partido de la Revolución Democrática (PRD) obtuvo 2,054 de los 8,494 votos totales. Las bases generales del gobierno se atenderán según las responsabilidades y facultades en el ámbito local, regional y nacional; en cuanto al desempeño, este busca enfatizar los resultados que en los procedimientos con la ayuda del gobierno federal y estatal.

El gobierno cuenta con 5 principales ejes de acuerdo con el Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024, los cuales son:

- 1) Bienestar social y acceso a la salud.
- 2) Desarrollo económico con igualdad de oportunidades.
- 3) Tranquilidad para las familias.
- 4) Obras de calidad y servicios públicos eficientes.
- 5) Gobierno abierto y transparente con participación ciudadana.

CEIGEP (Comité Estatal de Información Estadística y Geográfica del Estado de Puebla)

En cuanto al apoyo al turismo, el gobierno de Tochimilco lo refleja en iniciativas de preservación del patrimonio, promoción de prácticas sostenibles y colaboración con organizaciones internacionales. Por ejemplo, se ha llevado a cabo un proyecto de restauración de un monasterio del siglo XVI con el apoyo de la industria del turismo y la UNESCO. Además, se ha propuesto el desarrollo de alianzas para promover la vinculación del turismo sostenible con la conservación de la biodiversidad. Estas acciones muestran el compromiso del gobierno local con la promoción de un turismo responsable y sostenible en la región. De acuerdo con la Secretaría del Turismo del estado de Puebla (2019) se registró una afluencia anual de 560,262 visitantes, generando una derrama económica por actividades turísticas de \$377,193,966 pesos.

1.4 Infraestructura y servicios

1.4.1 Servicios

Según el Instituto Nacional de Estadística y Geografía, actualmente Tochimilco cuenta con 745 establecimientos registrados, entre las cuales se observan paleterías, misceláneas, farmacias, licorerías, florerías, artesanías de Tochimilco, entre otros. Por otro lado, el municipio tiene 42 escuelas, de las cuales una es de nivel inicial, 14 de preescolar (kínder), 13 de primaria, 8 de secundaria, 6 de media superior (preparatoria).

1.4.2 Medios de transporte

En términos de movilidad, existen dos formas de llegar al municipio, a través del transporte público que se toma en Atlixco y por medios propios. No hay líneas comerciales que permitan ir directamente al destino. El tiempo para llegar de la ciudad de Puebla a Tochimilco en automóvil es de 47 minutos, tomando la autopista Siglo XXI con dirección a Atlixco, el camino es mayormente de concreto y asfalto. Para llegar a la finca se tomó un pequeño camino empedrado y estrecho.

1.4.3 Oficinas de información

Actualmente en Tochimilco no hay una oficina de Turismo o un módulo en el que se pueda pedir informes sobre rutas turísticas o actividades. Si se quiere contratar algún guía turístico o disfrutar de alguna ruta, actualmente se puede buscar en páginas de internet con servicios de comercios particulares, externos a la comunidad (Pérez, 2024).

En la primera visita se observó que tienen un quiosco en el centro del municipio, donde ahora es biblioteca y donde se puede pedir información del destino, pero las personas que están allí no aportan información específica sobre el tema turístico.

1.4.4 Rutas de evacuación

Según el programa especial para contingencias del volcán Popocatepetl de la (Coordinación General de Protección Civil del 2019-2024), el municipio cuenta con tres rutas de evacuación que

considera varias de sus localidades, y todas se dirigen hacia Izúcar de Matamoros, el gobierno las establece según las imágenes 1, 2 y 3, agregando que en las distintas zonas de la comunidad se cuenta con las señaléticas correspondientes.

Imagen 1

Ruta de Evacuación 8



Nota: Coordinación General de Protección Civil de Puebla, 2019

Fuente: <https://proteccioncivil.puebla.gob.mx/images/site/Rutasdeevacuaci%C3%B3n.pdf>

Imagen 2



Ruta de Evacuación 9

Nota: Coordinación General de Protección Civil de Puebla, 2019

Fuente: <https://proteccioncivil.puebla.gob.mx/images/site/Rutasdeevacuaci%C3%B3n.pdf>

Imagen 3

Ruta de Evacuación 10

Nota:
General de Protección
2019

Fuente:



Coordinación
Civil de Puebla,

<https://proteccioncivil.puebla.gob.mx/images/site/Rutasdeevacuaci%C3%B3n.pdf>

1.4.5 Comercio

Según la información obtenida en la primera visita a Tochmilco, se pudo observar que el comercio se basa en la ganadería, el cuidado de borregos y la agricultura. Actualmente, no hay industria presente, la actividad que más se ha impulsado ha sido el turismo, esto debido a su incentivación en los últimos años. La mayoría de los comercios son tiendas y fondas locales ubicadas en el centro del municipio, sin embargo, el comercio informal es el que prevalece.

1.4.6 Costumbres y productos artesanales locales

Una de las principales costumbres de Tochmilco son sus tipos de ofrendas en el Día de Muertos, una de ellas, popularmente conocida como "Ofrenda Nueva", es una tradición que se caracteriza por sus monumentales altares ancestrales, así como por sus valores culturales, antropológicos, históricos, artísticos y tradicionales.

De acuerdo con el decreto publicado en el periódico Oficial del Estado (POE) la Ofrenda Nueva tiene origen en el periodo prehispánico, en los rituales mortuorios destinados a encaminar el alma del difunto hacia el más allá, estos también servían para asumir culturalmente la degradación orgánica del

cuerpo inerte y para que los deudos sobrellevaran el dolor emocional por la pérdida. Estos rituales formaron parte de las prácticas relacionadas con la religión católica y desde entonces se transmitieron y recrearon de generación en generación.

La tradición de la Ofrenda Nueva en Tochimilco se erige como un emblemático reflejo de las arraigadas costumbres culturales de la región que se agregó al catálogo de Patrimonio Cultural Intangible del Estado y también se encuentran inscritos la celebración del Día de Muertos, las ofrendas de San Gabriel Chilac, así como las ofrendas y altares de Huaquechula, las cuales obtuvieron reconocimiento en el año de 1997. Es por ello que el Ayuntamiento de Tochimilco busca poner en marcha acciones para promover, preservar y salvaguardar esta tradición. Otra costumbre para el Día de Muertos es la elaboración artesanal del papel picado de colores: morado, negro y naranja, que comienza desde marzo para poder abastecer a las familias de Tochimilco. Igualmente, las mujeres ofrecen esta artesanía para ocasiones especiales como bodas o fiestas que deseen hacer con el papel picado.

1.5 Comunidad receptora

Según la información obtenida en la primera visita a Tochimilco, se delimitó el enfoque hacia empresas relacionadas directamente con el turismo, como alimentos y bebidas, hospedaje, recorridos y experiencias, y por último artesanías.

En el caso de los negocios que ofertan alimentos y bebidas, existe una gran variedad, por ejemplo, establecimientos de truchas, carnes, aves, productos endémicos de la zona y bebidas alcohólicas. Normalmente un solo negocio puede ofertar más de un producto.

En cuanto a los tours la comunidad cuenta con varias experiencias entre ellas cabalgatas, senderismo y experiencias gastronómicas. Todas estas empresas son familiares y las ofrecen residentes de Tochimilco o provenientes de las pequeñas comunidades cercanas.

1.6 Prestadores de servicios turísticos

En relación con los prestadores de servicios turísticos en Tochimilco, durante la primera visita se observó que cuenta con dos servicios de hospedaje: el Hotel D´ Silva y la Finca Mariana & Marcos. En cuanto a prestadores de servicios de alimentos y bebidas hay varias fondas y restaurantes en el centro que ofrecen desde comidas típicas hasta platos más cotidianos.

Hablando de guías de turistas, no hay disponibles en el quiosco, solamente en temporada alta es cuando contratan guías de turistas externos y los recorridos los hacen empresas privadas. Solo existe una agencia de viajes informal llamada “Tochimilco Viajes Atenco”, sin embargo, no tienen recorridos atractivos para los turistas. Cuentan con varios tours en relación con el turismo de naturaleza como recorridos en caballo a las faldas del volcán Popocatepetl y tours cafetaleros como el que ofrece la Finca Mariana & Marcos.

En Tochimilco el único guía certificado por SECTUR es Flavio Pérez, quien cuenta con una acreditación de guía de turistas general NOM 08, él realiza 4 recorridos los cuales son: Recorrido peatonal por el centro de Tochimilco y Monasterio del siglo XVI; Clases de cocina: chiles en nogada, huaxmole, mole y taller de café; Sierra Nevada: Tour del amanecer y atardecer, caminata en el cerro de Cuilotepec y el Tour a la ex hacienda Santa Teresa & Molino de Colotzingo (Asociación de Guías Acreditados Región Centro, 2024).

CAPÍTULO 2. Oferta turística

En el presente capítulo se brindará información clave sobre la oferta turística que hoy en día prevalece en Tochimilco la cual se concentra principalmente en servicios de esparcimiento y recreación, servicios de hospedaje y servicios de alimentos y bebidas.

2.1 Recursos y atractivos

Tochimilco cuenta con importantes atractivos turísticos siendo uno de los más importantes el Ex Monasterio Franciscano de Nuestra Señora de la Asunción que tiene una arquitectura del estilo medieval militar por su muralla con almenas que data del siglo XVI. Se destaca que científicos de distintas partes del mundo lo visitan. Otro atractivo turístico destacable es la “Capilla del Señor del Calvario”, iglesia en donde cada 3 de mayo, residentes y personas de los pueblos aledaños visitan Tochimilco para la celebración del Señor del Calvario.

Otros puntos de interés turístico son el Acueducto de 14 arcos cercanos al Ex Monasterio que datan del siglo XVII, La Fuente de los sabores con el emblemático escudo de Tochimilco ubicada en el centro del municipio diseñada por el Fraile Franciscano Diego de Olarte y elaborada por manos indígenas en 1560. Además, la fuente con sus muros octagonales y pilares con coronas en sus puntas forman una flor; originalmente recibió este nombre por los 24 surtidores de agua hechos de barro que tenía y dotaban de agua a toda la comunidad (Rodríguez, 2023). De acuerdo con la Dirección de Turismo y Cultura de Tochimilco, en América Latina sólo existen dos fuentes de este estilo, la de Tochimilco y una más que se encuentra en el estado de Chiapas.

También se pueden tomar en cuenta las ferias, los centros de artesanías, los manantiales, el centro ecoturístico La Ciénega, la festividad del día de muertos donde los ciudadanos abren sus puertas a los visitantes y rutas a caballo hacia el volcán. Además de contar con códices del siglo XII, así como la zona arqueológica de Colotzingo y sus molinos del S. XVI. Cabe destacar que el municipio conserva en varias estructuras su arquitectura colonial.

2.1.1 Gastronomía

De acuerdo con El Sol de Puebla (2024), Tochimilco es una región impregnada de tradiciones y cultura indígena, donde la oferta gastronómica se centra en platos auténticos y ancestrales. Entre las delicias que se pueden disfrutar se encuentran el huaxmole, el pipián verde y el emblemático mole poblano, destacando especialidades como la cecina y la nieve artesanal, especialmente la de leche, elaborada con recetas transmitidas de generación en generación.

De acuerdo con Omar Martínez, Don Ricardo, quien lleva 70 años dedicándose a este comercio y se encuentra en el centro de Tochimilco vende nieves de diferentes sabores como de limón, naranja, beso de ángel, cappuccino, leche quemada, helado de aguacate, etc. Estas nieves son 100% artesanales ya que son hechas con productos naturales y son bastante conocidas dentro de la región de Tochimilco (Hechos de Atlixco, 2020).

Los licores de fruta son una parte integral de la identidad culinaria de la región, con el licor de tejocote como una de las bebidas más representativas. Asimismo, las conservas en almíbar y los panes horneados a leña son productos que reflejan la tradición y el cuidado en la elaboración de alimentos en Tochimilco.

En el centro del municipio se encontrarán diversos establecimientos que ofrecen estas delicias culinarias, así como el mercado tradicional, donde se pueden saborear una amplia variedad de platillos y otros productos locales.

De acuerdo con Yehisi Amador se puede encontrar a Ana Lilia todos los sábados y domingos en el mercado del zócalo de Tochimilco quien se dedica a vender empanadas de arroz con leche, camote y crema que son muy tradicionales en el municipio. Estos se elaboran artesanalmente y con ingredientes naturales; otros productos que elabora son el pan de sal, conchas, borregas, trencitas, huesos y patitos (Hechos de Atlixco, 2020).

Otro producto es el alfeñique, un caramelo artesanal hecho a base de azúcar de caña decorado por Doña Conchita, mujer artesana del municipio. Algunas formas que le da al dulce son floreros, borreguitos, conejitos, cisnes, entre otros. Como suelen colocarse en las ofrendas del día de muertos, la producción de sus dulces comienza en mayo o junio de manera que todo esté listo para la fecha. (Hechos de Atlixco, 2020).

Siguiendo con los dulces usados en el día de muertos, la Señora Maribel Tufiño, considerada artesana de dulces tradicionales de la región, hace calaveritas de amaranto con miel y otros productos derivados del amaranto ya que en el municipio se encuentran los productores de dicha materia prima. Es así como se puede encontrar desde harina de amaranto, calaveritas, alegrías, galletas y churritos todos hechos de amaranto. (Hechos de Atlixco, 2020).

La señora Teresa Olivos Canteros, quien vive frente al mercado de Tochimilco, es una artesana del chocolate quien lo elabora en formas de tablilla las cuales no tienen conservadores, es 100% natural y que pueden conservar por un año su aroma, color y sabor. Su proceso de elaboración es de aproximadamente dos horas, los dejan secar y finalmente lo envuelven en paquetes de 5 tablillas. Algo importante a considerar para su elaboración es el clima, ya que si hace calor tarda más en secar, por el contrario, si hace frío es más rápido. Sin embargo, hay veces que el chocolate se pone cenizo y es porque le da más aire de lo necesario. (Hechos de Atlixco, 2020)

El mole poblano de Tochimilco es una versión única y deliciosa ya que se prepara con una mezcla de chiles locales, especias y chocolate de mesa, cada cocinero agrega su toque personal con ingredientes frescos y de temporada. Se sirve tradicionalmente con pollo o guajolote, y se disfruta en ocasiones especiales, siendo una celebración de la riqueza culinaria y cultural de la región. (Hechos de Atlixco, 2020)

De acuerdo con Juan Pliego (2023) los ingredientes de la cocina regional de Tochimilco reflejan la tradición culinaria de la región.

La gastronomía de Tochimilco se distingue por el uso de ingredientes locales en las recetas tradicionales del municipio. Un ejemplo es la preparación de los chiles en nogada, donde la nogada adquiere un sabor especial al colocarse en jarrones de barro, añadiendo un toque distintivo al platillo. Además de la granada, otros ingredientes característicos incluyen la manzana panochera, la pera, el durazno, la almendra, las pasas, así como la carne deshebrada de puerco y res. Estos ingredientes se combinan cuidadosamente para crear platos que resaltan los sabores y la identidad gastronómica de Tochimilco (Pliego, 2023).

Por último, algunos otros platillos y postres regionales que no se pueden olvidar son las nieves de aguacate, de ciruela y de leche con amaranto y miel, el mole verde, los tlacoyos, las memelas con chicharrón, el mixiote de borrego, el mole de panza, el adobo y el pipián verde y rojo (México Ruta Mágica, 2024).

Todos estos platillos y postres que representan la riqueza gastronómica de Tochimilco ofrecen una experiencia culinaria única que combina los sabores tradicionales con los ingredientes locales frescos y de temporada.

2.2 Servicios de Hospedaje

2.2.1 Hotel D'Silva

De acuerdo con información obtenida en la segunda visita a Tochimilco, el Hotel D'Silva cuenta con 18 habitaciones de las cuales algunas son familiares que incluyen estacionamiento gratis, servicio a la habitación y acceso al internet. También cuentan con un restaurante y bar, que se encuentra a lado de la recepción. El hotel está en el centro de Tochimilco y es el único en la zona, ya que los demás establecimientos son misceláneas y restaurantes. Para complementar, en la plataforma de Booking.com cuentan con una calificación de 4 estrellas respecto al servicio con el precio de las habitaciones. Sus tarifas comprenden desde los \$342.00 MXN hasta los \$570.00 MXN por noche, las habitaciones

disponibles son sencillas, dobles y según las reseñas de los turistas, la relación de la calidad sobre el precio es precisa, ya que cuenta con lo necesario, limpieza, espacio, servicio y ubicación.

2.2.2 Finca Mariana & Marcos

Desde la primera y segunda visita se notó que hay tres villas ofertadas. La Finca Mariana & Marcos dispone de servicio de agua caliente, estacionamiento gratis, internet, restaurante bajo reservación y otros servicios complementarios como son los tours y talleres. La primera villa llamada Santa Teresa cuenta una cama matrimonial y su baño completo. La segunda es la Mesoamericana, con 2 camas individuales y baño propio. Por último, está la Villa Virreinal, la cual tiene 2 camas matrimoniales y es la más grande de todas.

2.3 Servicios de alimentos y bebidas

En Tochimilco se pueden encontrar experiencias culinarias, desde la cocina tradicional hasta los sabores contemporáneos. Destaca por conservar recetas ancestrales que reflejan la fusión de técnicas culinarias prehispánicas con influencia española de forma que cada platillo es una celebración y combinación de sabores, donde se usan ingredientes locales frescos y se respetan los métodos de cocina tradicionales. Se pueden degustar platillos autóctonos que reflejan la historia cultural y agrícola de la región y se deleitara el maíz, frijoles y chiles (El Rancho Mexicano, S.F.).

Algunos restaurantes en Tochimilco ofrecen la oportunidad de comer contemplando vistas panorámicas que añaden un ingrediente mágico a la experiencia gastronómica, entre ellas se encuentra La Casa de la Abuela, el cual es famoso por su gran mole poblano que ha ido pasando de generación en generación, otro restaurante que es conocido es La Sazón de Alicia, en el que se encontrarán diferentes platillos, entre ellos el chileatole, que combina el picante del chile con el dulzor del maíz. Por último, Los Manantiales, es otro restaurante, el cual cuenta con una vista impresionante hacia el volcán

Popocatépetl, donde se ofrecen carnes a la parrilla, así como platillos típicos de la región (El Rancho Mexicano S.F.).

2.4 Servicios de recreación

2.4.1 Clasificación

Considerando los sitios de esparcimiento y recreación, Tochimilco cuenta con diversas actividades en torno al avistamiento de la flora y fauna, como lo son el turismo de naturaleza, ecoturismo, senderismo, ciclismo y hasta tours a caballo en donde se llevan a los visitantes a las faldas del volcán Popocatépetl. Un tipo de turismo característico de Tochimilco es el rural, donde los turistas o visitantes disfrutan de la fauna y flora del territorio y de las actividades agrícolas de la zona. (Pérez, 2024).

CAPÍTULO 3. Análisis de la demanda

Como parte del proceso de recolección de información, se decidió aplicar el método de entrevista para recolectar datos de diversos factores que tienen que ver con la demanda. Estas entrevistas fueron principalmente aplicadas a los visitantes y locales para exponer aspectos como estacionalidad, modo de alojamiento, tipo de viaje (con o sin compañía), así como el medio de transporte utilizado para llegar al destino y las intenciones de regresar en un futuro.

3.1 Estacionalidad

De acuerdo con información compartida por Flavio en la primera visita a Tochimilco, uno de los principales factores que influyen en la estacionalidad es el turismo religioso, siendo los meses de mayor movimiento turístico nacional e internacional: mayo, junio, julio y agosto, por las festividades de esos meses y vacaciones. El resto del año los turistas son frecuentes, pero la cifra de estos mismos tiene una disminución considerable.

3.2 Modo de alojamiento

En el municipio de Tochimilco solo existen dos opciones de hospedaje, una es el Hotel D'Silva en la plaza del municipio, con 18 habitaciones donde los servicios de las habitaciones son básicos y un restaurante abierto al público. La segunda alternativa es la Finca Marina & Marcos, un espacio con 3 villas y servicio de alimentos y bebidas. Este establecimiento funciona bajo reservaciones y cuenta con diferentes tipos de talleres, recorridos y gastronomía que muestran los productos endémicos del lugar. Los pobladores de la comunidad conocen estas dos alternativas y las recomiendan a quienes visitan Tochimilco.

3.3 Tipo de viaje: con o sin compañía

Con base a la información recabada en la segunda visita a Tochimilco, el tipo de viaje que realizan los turistas nacionales es principalmente con compañía, en su mayoría, parejas o familias que van los fines de semana o solo de paso. Son turistas de 20 años en adelante y llegan por recomendaciones de otros turistas. Gracias a la cercanía de Tochimilco con Atlixco, hay quienes consideran otros sitios para visitar cerca, por lo que al buscar estos destinos se encuentran con Tochimilco y deciden visitarlo. Por otro lado, algo que se recabó en la primera visita fue que, en cuanto a turistas internacionales, estos sí viajan solos y que las veces que han llegado ha sido para fines científicos o religiosos.

3.4 Medio de transporte

De acuerdo con información obtenida en la primera y segunda visita a Tochimilco, se identificó que la forma en la que llegan los turistas a Tochimilco es por medios propios y siempre con coches particulares. Esto concuerda con el tipo de viaje y perfil de los visitantes, ya que, al ser familias o parejas, estos segmentos cuentan con un vehículo propio para transportarse.

3.5 Intenciones de vacaciones a futuro

En la segunda visita al municipio, Flavio comentó que los visitantes con intenciones de regresar lo hacen como máximo 2 veces al año (2024). Al ser mayormente un lugar de paso, Tochimilco y la Finca Mariana & Marcos sí tienen turistas, pero estos suelen ser nuevos y poco frecuentes.

CAPÍTULO 4. Análisis de la competencia

En este capítulo, se analizarán los principales destinos competidores directos e indirectos de Tochimilco, para identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de cada competidor directo y se mostrará información clave de estos destinos competidores, los cuáles son: San Andrés Calpan, San Nicolás de los Ranchos y Huaquechula. En cuanto a competidores indirectos tenemos a Atlixco y a Huejotzingo. Dentro de todos estos competidores encontraremos información sobre su historia, gastronomía, oferta y productos turísticos.

4.1 Principales destinos competidores directos

4.1.1 San Andrés Calpan

Historia

El municipio de San Andrés Calpan tiene un origen olmeca-xicalanca y en el posclásico fue un señorío autónomo, relacionado con Huejotzingo. Fue uno de los lugares que experimentó la etapa más temprana de la evangelización franciscana. Posteriormente, en 1548, fue fundado el convento franciscano junto con sus capillas posas, conjunto construido por Fray Juan de Alameda, también constructor de los monasterios de Huejotzingo y Huaquechula. (El Sol de Puebla, 2022).

Gastronomía

San Andrés Calpan es conocido como uno de los lugares más importantes del estado por la producción de los frutos que se utilizan, entre algunos de sus platillos más emblemáticos se puede encontrar el mole poblano, chile en nogada en el cual se rescatan y conservan los ingredientes y sabores originales del chile criollo o también conocido como chile de tiempo, así como la pera lechera, la nuez de castilla, la manzana panochera, el durazno criollo; el nopal-mole hecho con chile guajillo, nopales, tamales, barbacoa, tortillas hechas a mano, conservas y dulces de diversas frutas de la región. Su bebida típica es el atole de maíz tostado conocido como champurrado además del de arroz y el de avena. (Gutiérrez, 2023)

4.1.2 San Nicolás de los Ranchos

Según información proporcionada por la enciclopedia de los municipios y delegaciones de México (2022), en San Nicolás de los Ranchos se encuentran asentamientos humanos de diversas familias mexicas dispersas, cuyo centro original posiblemente se denominará Yucatlán, que significa "caseríos alrededor". En 1833, los conservadores Mariano Arista y Gabriel Durán se alzaron en armas contra el Gobernador Liberal de Patricio Furlong.

El municipio de San Nicolás de los Ranchos se encuentra en la parte centro-este del estado de Puebla, con coordenadas geográficas de aproximadamente 19° 08' 30" de latitud norte y entre 98° 28' 24" y 98° 39' 00" de longitud oeste. Limita al norte con los municipios de Domingo Arenas, Huejotzingo y Calpan, al sur con Tochimilco, Tianguismanalco y Nealtican, al este con San Jerónimo Tecuanipan, y al oeste con el estado de México y el volcán Popocatepetl.

En San Nicolás de los Ranchos, se experimenta la transición de climas fríos de la Sierra Nevada a climas templados del valle de Puebla. Se distingue dos tipos de clima en la región:

- Clima frío: presente en las áreas más elevadas del volcán Popocatepetl.
- Clima semifrío subhúmedo con lluvias en verano: característico de la zona correspondiente al valle de Puebla.

En las zonas elevadas del volcán Popocatepetl, se observa una cobertura de nieve, y en los alrededores, así como en las áreas más elevadas entre los volcanes, se encuentran praderas de alta montaña. Por otro lado, la mayor parte del territorio está cubierta por bosques de pino, encino, oyamel y encino pino, a veces asociados con vegetación arbórea secundaria. Sus principales actividades económicas son las agropecuarias y el comercio. El número de habitantes aproximado es de 7,540 y su distancia aproximada a la capital del estado es de 37 kilómetros.

Monumentos Históricos

Las principales arquitecturas religiosas son: la iglesia de San Nicolás, construida en el siglo XVI que se encuentra ubicada en la cabecera municipal y la Iglesia de Santiago Apóstol que se encuentra en la junta auxiliar de Santiago Yancuitlalpan. (Estado de Puebla, 2022)

Principales festividades

Su principal celebración es la fiesta patronal en la semana comprendida del 10 de septiembre en adelante, con octava en honor a San Nicolás Tolentino con misas, rezos, procesiones, fuegos artificiales y danzas. (Estado de Puebla, 2022)

Artesanías y gastronomía

De igual manera, se menciona en la enciclopedia de los municipios y delegaciones de México (2022), que principalmente se manufacturan metates y molcajetes de piedra y con figuras estilizadas, mientras que dentro de la gastronomía se puede destacar:

- Alimentos: tamales, tlaxcales y mole poblano.
- Dulces: conserva de durazno y pera.
- Bebidas: aguamiel y pulque.

4.1.3 Huaquechula

De acuerdo con México Travel Club (S. F.), la etimología de la palabra huaquechula proviene del náhuatl, cuyas raíces son "cuahquechollan" donde "cuautli" significa águila; "quecholli", plumaje rico; y "lan", locativo. Así que se traduce como "junto a las hermosas y ricas plumas del águila".

El municipio de Huaquechula está en el centro-oeste del estado de Puebla. Sus coordenadas geográficas son los paralelos 18° 40'06" y 18° 51'48" de latitud norte y los meridianos 98° 21'18" y 98° 39'36" de longitud occidental. El municipio colinda al norte con los municipios de Atzitzihuacan y Atlixco,

al sur con el municipio de Tlapanala, al este con el municipio de Tepeojuma y al oeste con el municipio de Tepemaxalco.

Los primeros asentamientos humanos en la zona de Huaquechula se remontan al año 1110 d.C., cuando grupos indígenas Xicalancas y Teochichimecas se establecieron al norte de la ubicación actual del pueblo. Hacia el año 1200, grupos nahuas realizaron una segunda fundación, y la tercera y definitiva fue llevada a cabo por los españoles tras su sometimiento en septiembre de 1520.

En Huaquechula hubo un enfrentamiento entre tlaxcaltecas y mexicas, con muchas bajas, incluyendo un hijo de Moctezuma Xocoyotzin o Moctezuma II, Huey Tlatoani de los mexicas entre 1502-1520.

Durante la Conquista, Huaquechula estuvo en la ruta de la expedición española entre 1520 y 1521, y en 1524 fue entregada a Jorge de Alvarado en encomienda. En el siglo XVII, pasó a formar parte de la Corona Española como parte del antiguo distrito de Atlixco. Permaneció bajo esta jurisdicción hasta 1895, cuando se convirtió en municipio libre por decreto gubernamental, y el pueblo del mismo nombre fue designado como su cabecera. (*México Travel Club*, s. f.)

Infraestructura

En la cabecera municipal de Huaquechula se encuentra un Centro de Salud con servicio ampliado, que brinda atención médica a todo el municipio. Actualmente, cuenta con 4 médicos, personal de odontología, enfermería y farmacia del seguro popular, garantizando un servicio de calidad tanto en el municipio como en las comunidades cercanas. Además, hay una ambulancia de la Cruz Roja disponible para traslados de emergencia a hospitales.

En cuanto a la infraestructura deportiva, hay 3 canchas de baloncesto abiertas al público y campos de fútbol. El municipio tiene 4691 viviendas, con un promedio de 5.77 personas por vivienda, principalmente construidas con cemento, lámina de asbesto o metálica, teja, losa de concreto, tabique y ladrillo. También están disponibles los servicios de correo, teléfono y recepción de señales de

televisión y radio estatales y nacionales. En cuanto al transporte, la carretera de Puebla-Izúcar de Matamoros atraviesa el municipio de norte a sur, además de contar con carreteras secundarias, caminos de terracería y brechas. (*México Travel Club*, s. f.)

Principales actividades económicas

Huaquechula tiene una variedad de actividades económicas, destacando en la agricultura con cultivos como frijol, maíz, cacahuete, sorgo, cebolla, chile, ejote, cilantro, tomate, melón, mango, sandía, camote, limón y manzana. Además, hay una importante producción de ganado bovino, porcino, caprino, ovino y diversidad de aves como pato, pavo, paloma y ganso.

Más del 80% de la población de Huaquechula se dedica al sector primario, que incluye actividades agrícolas y ganaderas, mientras que alrededor del 8% trabaja en el sector terciario, que abarca comercio, turismo y servicios. Solo el 4% de la población se encuentra en el sector secundario, que comprende actividades como la minería, el petróleo y la industria manufacturera. (*México Travel Club*, s. f.)

Atractivos turísticos

En cuanto a su patrimonio cultural, el municipio cuenta con diversos monumentos, entre los cuales destaca el Exconvento de Huaquechula. Este exconvento data del siglo XVI, cuando las primeras órdenes religiosas llegaron a la Nueva España. Establecido por los franciscanos en 1530, la construcción comenzó en 1531 con la ayuda de los indígenas locales y se completó en 1580 bajo la supervisión del fray Juan de Alameda.

Otro punto de interés en Huaquechula es el zócalo, ubicado en el centro del pueblo, que muestra el paso del tiempo a lo largo de los años. Además, hay varios monumentos históricos, como la Piedra Máscara, situada en el antiguo camino a San Juan Vallarta, que es un monolito irregular que representa una deidad de los antiguos habitantes de Huaquechula.

También se encuentra la Piedra del Coyote, en el ascenso del río hacia el Potrero de Xonaca, que aparentemente representa la muerte de un coyote que vagaba por la región, posiblemente tallada por antiguos pobladores prehispánicos. En la misma zona que la Piedra del Coyote, está la Piedra del Sol y la Luna, que muestra en una de sus caras un eclipse lunar, y se cree que representa el éxodo de los antiguos habitantes de la región hacia otros lugares como Cholula. Estos monumentos ofrecen una ventana fascinante hacia la historia y las creencias de la comunidad de Huaquechula.

La Casa de la Cultura, conocida como Cuauhquechollan y ubicada en la cabecera municipal, es uno de los principales atractivos culturales de la región. (*México Travel Club*, s. f.)

Principales festividades

El 3 de mayo, día de la Santa Cruz, es una celebración religiosa muy alegre en el pueblo. Desde tempranas horas, todos los habitantes se reúnen con bandas de viento para cantar las mañanitas a las cruces de las esquinas. Luego, se comparte un desayuno con chocolate, pan y tamales, seguido de una misa en el templo parroquial. Después de la misa, se disfrutan las danzas de los "topiles", una tradición local. Más tarde, se invita a comer mole en la casa del mayordomo, donde se llevan canastas decoradas con tortillas, tamales, tequila y mezcal. También, los campesinos bendicen sus semillas y las personas enfermas ofrecen mandas a la cruz para su sanación.

Otra festividad importante es el Día de Muertos, donde se dedican ofrendas a los seres queridos fallecidos. Estas ofrendas incluyen la comida favorita del difunto, como mole, pan de muerto, dulces, fruta, chocolate y atole, junto con sus objetos personales y una cruz con la imagen de algún santo. Las familias que presentan ofrendas monumentales ofrecen chocolate y pan tradicional a los visitantes, además de atole, tamales y pozole, según su situación económica. La tradición es visitar cada altar para acompañar a las familias en este momento significativo.

El 28 de octubre, se reciben a las "ánimas" (forma en la que se refieren los pobladores a los difuntos fallecidos por accidente). El 1 de noviembre, a las 2:00 de la tarde, se les da la bienvenida a los

difuntos. Todas las familias abren sus altares para que puedan ser visitados. Estos altares, considerados monumentales, llegan a medir hasta 3 metros de altura y constan de tres pisos.

- En el primer piso se representa la vida terrenal, donde se coloca la foto del difunto, que se refleja en un espejo simbolizando la entrada a la eternidad. También se pueden encontrar frutas, comida variada y bebidas como cerveza y tequila. Figuras de cerámica llamadas "llorones" representan el sufrimiento por la pérdida.

- El segundo piso representa el cielo, con imágenes de la virgen María, angelitos, elementos católicos como el cáliz con la hostia y ceras de diferentes tamaños.

- El tercer piso simboliza la elevación celestial, donde se encuentra un crucifijo.

Finalmente, el 2 de noviembre, las familias visitan el cementerio para limpiar y adornar las tumbas de sus seres queridos con flores. (*México Travel Club*, s. f.)

Gastronomía

En cuanto a la gastronomía típica de la región, se destacan platillos como el mole, pipián verde con flores de zompantele, molotes, adobo negro y tamales de ceniza con frijol ayocote. Entre los panes tradicionales se encuentran los rosquetes, hojaldra, marquesotes, polvorones y el pan de muerto. (*México Travel Club*, s. f.)

4.2 Destinos competidores indirectos

4.2.1 Huejotzingo

Historia

Según la Auditoría Superior del Estado de Puebla (2024), Huejotzingo es un municipio localizado en la parte del centro oeste del estado de Puebla y colinda al norte con los municipios de San Salvador

El Verde, San Felipe Teotlalcingo y al sur con San Nicolás de los Ranchos y San Andrés Calpan. Además, el conteo de población y vivienda del 2020, indica que tiene 90,794 habitantes. Por otro lado, la palabra “huejotzingo” proviene del náhuatl huexotl (sauce), tzintli (pequeño) y co (lugar), que significa: “lugar de los pequeños sauces” (Huejotzingo,2023). La comunidad tiene 800 años de historia y es considerada como la cuna de la evangelización.

Un dato importante es que Huejotzingo tiene la denominación de Pueblo Mágico, que obtuvo el 26 de junio del 2023 por parte de la Secretaría de Turismo (SECTUR). Una de las implicaciones que se denomina pueblo mágico es que, si trae ventajas en cuanto a derrama económica, promoción y atractivos, pero si este destino no se gestiona adecuadamente, puede crear una masificación turística.

Principales actividades económicas

Gracias a Data México (2022), se sabe que las ventas internacionales de Huejotzingo en 2022 fueron de \$649 millones entre la venta de partes y accesorios de vehículos automotores, las ventas de alambres y cables eléctricos y los de alimentos como lo son el cultivo de moras y el de todos los ingredientes que se emplean para el chile en nogada. Otro dato importante es que también, es de los principales productores de sidra a nivel nacional.

Sus principales sectores económicos son los primarios, secundarios y terciarios, en donde en las actividades primarias se tiene la agricultura, la ganadería y la silvicultura. En cambio, en las actividades secundarias están las diversas industrias como la manufactura, la construcción, la electricidad y el aprovechamiento del agua. Por último, en las actividades terciarias tiene actividades de comercio, turismo y transporte (EcuRed, s. f.).

Principales atractivos turísticos

Los principales atractivos turísticos son:

- Fábrica de Sidra DUPOMMIER: que tiene visita guiada y con potencial oportunidad de mercado el turismo gastronómico.
- Parque ecológico Atexac: en el que puedes realizar varias actividades de turismo de aventura, como lo son: senderismo y camping y en el que te dan un recorrido.
- Exconvento Franciscano de San Miguel Arcángel: declarado Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO, donde se puede recorrer el museo de la Evangelización y las Capillas Posas. Es una excelente opción para practicar el turismo religioso.
- Plazuela Municipal: en este sitio encontraremos postres y bebidas típicas de la región como lo son: dulce de tejocote, conservas de pera y durazno, cremitas, vinos frutales y su famosa sidra de manzana.
- Templo de San Diego: tiene una arquitectura de tipo colonial y su construcción se realizó en 1598 y 1600. Tiene un pozo que se encuentra en su interior y en su fachada principal presenta sellaría de cantera.

Principales festividades

Este municipio es muy conocido por su carnaval que es considerado Patrimonio Intangible de México y que se celebra desde 1868 (López, 2021). Es el único carnaval en México que tiene un base histórico, ya que se relatan acontecimientos como la batalla del 5 de mayo y el primer matrimonio indígena realizado bajo el catolicismo. Se celebra cada año el fin de semana anterior al miércoles de ceniza. Otra festividad importante es la fiesta patronal que se realiza el 29 de septiembre para conmemorar al santo patrono San Miguel Arcángel, donde se realizan diferentes espectáculos y actividades destacando el canto de las mañanitas, serenatas, pirotecnia, misas y procesiones (Escapadas por México Desconocido, 2023).

Gastronomía

Huejotzingo es un municipio lleno de delicias gastronómicas, desde sus carnitas en el mercado Hermanos Serdán, hasta la preparación del famoso chile en nogada. Sus platillos típicos son el mole poblano, el pipián verde, cemitas poblanas y los ya mencionados chiles en nogada. En cuanto a dulces típicos, tienen conservas de frutas, ates, jamoncillo, alegrías, dulces de calabaza, camotes y dulces de tejocote. Entre sus bebidas esta su famosa sidra de manzana, sus vinos frutales y ponche.

Con base a información de El Sol de Puebla (2022), Huejotzingo es sede de productores y cocineras del chile en nogada y ha sido sustento económico desde hace más de 50 años. Además, los conocimientos del cultivo del chile en nogada han pasado de generación en generación y es una tradición que ha perdurado con el paso de los años.

4.2.2 Atlixco

Historia

Los conquistadores fundaron el municipio de Atlixco en 1579 con el nombre de Villa de Carrión. Además, su nombre que proviene del náhuatl significa “agua en el valle” y fue lugar donde vivieron los Chichimecas, Teochichimecas y Xicalancas.

Por otro lado, se ubica en la parte centro oeste del estado de Puebla a 40 minutos de la ciudad de Puebla. Colinda al noroeste con Santa Isabel Cholula, al sur con San Diego la Meza Tochimiltzingo y a oeste con Tochimilco y tiene 1,830 metros de altitud. Su clima es templado y lluvioso en verano, lo que permite la práctica de la agricultura en sus planicies y su flora principal son los cedros y pinos originarios de la región. Se incorporó al programa Pueblos Mágicos en el año 2015 (DataTur, 2019). Según el Censo de Población y Vivienda del 2020 del INEGI, habitan un total de 141,793 personas de las cuales el 47.20% son hombres y el 52.80% son mujeres.

Principales actividades económicas

Sus principales actividades económicas son las agropecuarias y el comercio. En esta zona se produce una variedad de granos como lo son el maíz, trigo, frijol, cebada. En cuanto a horticultura destaca el chile verde, jitomate, zanahoria y la coliflor. Data México (2023), expresa que los principales sectores económicos, son el primario y el terciario este debido a el creciente turismo que se ha tenido en la zona.

Principales atractivos turísticos

Atlixco es un destino lleno de atractivos turísticos, por lo que son varias las actividades que se pueden hacer. Una de las actividades más comunes es conocer el zócalo de Atlixco, en donde tienen varios restaurantes de comida de la región y un quiosco en el centro. En este, se pueden encontrar guías de turistas, que brindan información de los recorridos que se pueden hacer en la zona. Otro atractivo es la capilla de San Miguel, donde hace poco el Instituto Nacional de Antropología e Historia (INAH, 2023) descubrió muros y pisos correspondientes a un teocalli (basamento piramidal) del primer milenio de nuestra era.

Un lugar importante por conocer es el palacio municipal de Atlixco, inaugurado en febrero de 1908 y conocido como la Villa de Carrión, donde hay murales que narran la historia de la fundación de Atlixco. La Parroquia de Santa María de la Natividad está a un costado del zócalo y esta parroquia se destinaba para uso religioso. El Ex Convento del Carmen es una de las construcciones más antiguas de Atlixco y actualmente se encuentran dos museos: el Museo de las Culturas del Valle y el Museo de Santa Clara (México Desconocido, 2023).

Algo típico de Atlixco son sus viveros, por las tierras extremadamente fértiles que tienen. Estos contienen mucha de la flora de la zona y uno de los más conocidos son los, Viveros de la colonia Cabrera, donde tienen una gran selección de flores las cuales están de venta al público.

Una última recomendación es la avenida Hidalgo, que es uno de los puntos más significativos de este municipio. La calle está decorada con casas de colores y balcones con faroles, en donde, el fin

de semana de Día de Muertos, colocan catrinas en diferentes partes de la avenida para que la gente se tome fotos.

Principales festividades

Uno de los festivales más importantes, es el festival Atlixayotontli, el cual se lleva a cabo el primer fin de semana de septiembre y en donde se acostumbra a contemplar una serie de danzas que se hacen en la plazuela del cerro de San Miguel Arcángel, la más conocida es la danza atlixquense. Por supuesto, también celebran a San Miguel Arcángel, al cual le brindan tributo cada 29 de septiembre y en el que cientos de personas acuden a festejarlo. (El Sol de Puebla, 2023).

Otra celebración del último fin de semana de septiembre es el festival del Huey Atlixáyotl, que alberga y preserva la música, el canto y las músicas tradicionales de las localidades del estado de Puebla. Se celebra en el atrio de la capilla de San Miguel y busca plasmar la esencia de las festividades y rituales prehispánicos en honor a sus deidades. (Secretaría de Cultura, 2021)

El Festival de las Calaveras, que se celebra el 1 y 2 de noviembre, ha ganado popularidad con los años. En este festival se colocan en diferentes partes de Atlixco catrinas y se hace un tour con los paradores, destacando la más popular en un campo de flores de cempasúchil.

Finalmente, se tiene la Villa Iluminada, atractivo, que se caracteriza por ser un espectáculo de luz y color que se ha convertido en una tradición. Su duración es de unos 40 días e inicia en el zócalo del municipio, donde la entrada es gratuita ya que, comprende un recorrido peatonal entre las calles del pueblo y la otra parte del festival toma lugar en el aeródromo, en donde se paga un boleto para observar un desfile de luces LED.

Gastronomía

La Secretaría de Turismo (2019) recomienda degustar el consomé o la cecina atlixquense, con tortillas hechas a mano. También hay una gran variedad de adobos, moles y pipianes, así como tamales

de comino, tlacoyos y truchas. Las bebidas típicas son atole de arroz y chile atole y como postres hay nieves y helados típicos, jeripas, camotes, calabaza en dulce y tejocotes.

En cuanto a festividades gastronómicas, se puede encontrar la Feria de la Cecina, considerada un platillo típico de la zona y que suele ser en julio o agosto. En esta feria se preparan toneladas de cecina de la más fina calidad y participan al menos 40 productores. La entrada es gratuita y toma lugar en la calle 4 norte en el centro de Atlixco.

Finalmente, México Desconocido (2023) recomienda visitar los helados Ximitl, ubicados en la calle peatonal donde existen una diversidad de sabores únicos dependiendo de la temporada en la que se encuentren. En esta heladería, ofrecen sabores como el de chapulín, polvorón sevillano, pinole e incluso chile en nogada.

4.3 Análisis FODA de los municipios competidores directos

Finalizando este capítulo, se realizó un análisis FODA de los competidores directos, los cuáles son: San Andrés Calpan, San Nicolás de los Ranchos y Huaquechula, para así identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que comparten estos destinos en común. Esto, para que se puedan crear nuevas oportunidades y que en un futuro se implementen estrategias que beneficien a estos competidores.

Fortalezas:	Oportunidades:
<ul style="list-style-type: none"> • Amplia historia prehispánica y virreinal. • Exconventos. • Gastronomía típica del estado. • Mismos tipos de turismo por la cercanía con el volcán. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ruta turística de los municipios ubicados en las faldas del Popocatepetl. • Más visibilidad de los exconventos que comparte Calpan y Tochimilco. • Creación de una ruta gastronómica enfocada en: la gastronomía

	<p>típica de los municipios ubicados en las faldas del volcán.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación en ferias turísticas.
<p>Debilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poca promoción de estos destinos. • Migración por falta de oportunidades laborales. • Preferencia de los turistas a pueblos mágicos cercanos, como Atlixco o Huejotzingo. • Poca presencia de estos destinos en redes sociales. 	<p>Amenazas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividad del volcán Popocatepetl. • Ceniza afectando estos municipios y la capital. • Cambio de gobierno. • Visibilidad de otros pueblos mágicos, que contienen más atractivos turísticos.

Fuente: elaboración propia.

CAPÍTULO 5. Finca Mariana & Marcos

En este capítulo se abarcará toda la información de la empresa en la que se basa esta investigación, la cuál es la Finca Mariana & Marcos. Se hablará sobre la historia que esta finca posee, la filosofía de la empresa, la estructura organizacional de la que se compone, los servicios y productos turísticos que ofrece, sus principales canales de mercadotecnia y sus principales sectores de demanda. De igual forma, se presenta un análisis FODA, donde se analizan todos los puntos clave que la finca tiene.

5.1 Historia

En Tochimilco, a solo 45 minutos de la capital poblana, se encuentra la Finca Mariana & Marcos, una construcción del siglo XVI. Los socios rescataron piezas valiosas, muebles y una infraestructura completa de lo que la finca fue hace siglos, rodeada de casas y construcciones que, según informan, eran casas de los capataces de las casas grandes de la época, con un ancho de los muros de la finca de unos 80 centímetros.

La labor de Flavio y Antonio, socios de la finca, trasciende más allá de la restauración física de la finca; su dedicación refleja un profundo respeto por la historia y la cultura de la región. Cada detalle restaurado y cada mueble rescatado, cuenta una historia única que permite conectar con las raíces de Tochimilco y su legado.

5.2 Filosofía y estructura organizacional

La esencia de la Finca Mariana & Marcos reside en su profundo aprecio por la historia, la cultura y el entorno natural de Tochimilco, así como en su dedicación a conservar y destacar el legado arquitectónico y cultural de la zona. La finca busca proporcionar a los huéspedes una experiencia auténtica y enriquecedora, combinando un servicio de alta calidad con un ambiente único impregnado de historia.

En cuanto a su estructura organizacional, la finca opera bajo un enfoque colaborativo y multidisciplinario, donde cada miembro del equipo contribuye con sus habilidades y conocimientos para garantizar el buen funcionamiento del establecimiento. Se fomenta un ambiente de trabajo inclusivo y participativo que valora la creatividad, la innovación y el compromiso con los valores y objetivos de la finca.

La organización de la finca está diseñada para adaptarse a las diversas áreas de operación, desde la gestión administrativa y la atención al cliente, hasta, la restauración y conservación del patrimonio arquitectónico. Se promueve una comunicación abierta y un trabajo en equipo efectivo para asegurar la eficiencia y la excelencia en todas las actividades y servicios ofrecidos.

5.3 Infraestructura

La finca tiene una arquitectura vernácula original de la que solo quedan algunas zonas intactas por los sismos de 1987 y 2017 como la cocina, el salón, el patio con su fuente, tecorrales y acequias con formas similares a canales de agua que son ríos que recorren el municipio. Gracias al recuento de anécdotas de Flavio se sabe que las losetas son de origen francés y que las tejas de la finca y de muchas construcciones de alrededor son planas y de estilo francés, pues cuando Hernán Cortés vio que estaba nevado el Popocatepetl y luego de nombrar al conjunto de montañas Sierra Nevada creía que en algún momento iba nevar y por esta razón se decidió poner esta clase de tejas en estas zonas.

5.4 Servicios y productos turísticos

En relación con los servicios y productos que se ofertan en la finca, son tres los principales. En cuanto a productos, tenemos villas inspiradas en la historia del municipio, que son 3 y ofrecen tarifas y amenidades diferentes.

La primera villa lleva el nombre de Santa Teresa pues en el año de 1583 se construye la segunda hacienda más grande llamada Santa Teresa pero al llegar la revolución mexicana fue destruida para buscar oro en ella, y en su honor se puso ese nombre. Se eligió pintar de color blanco resaltando la

pureza de esta. También se colocaron detalles de rosas en las perillas de las puertas y lámparas, simbolizando la rosa que lleva en la mano.

La segunda villa fue inspirada en una casa mesoamericana del siglo XII, adaptándole 3 escalinatas con características exactas de cómo eran en la época, cuenta con acabados naturales, muro de obsidiana en el baño el cual al tacto es duro y frío por los materiales con los que fueron hecho, lava manos con acabados de paja picada, pintura de cal en la fachada y con una ventana circular dirigida al oriente, representando al sol y la luna.

La tercera villa fue inspirada en el siglo XVI, donde Tochimilco fue reconocido como pueblo real y a la llegada de los españoles ya era un gran señorío. El nombre de esta villa Virreinal se le da ya que se construye un monasterio en el siglo XVI, y en Tochimilco se vivió el virreinato. Cada elemento dentro de la villa tiene su historia, la mayoría son antigüedades rescatadas y otras restauradas.

Por el otro lado, en servicios turísticos de la finca, se tienen los recorridos históricos y el servicio de alimentos y bebidas. Se realizan tours de diferentes temas y algunos vienen acompañados de talleres, como lo es el taller de café. También se realizan excursiones relacionadas con el turismo de naturaleza, ya que tienen los tours del atardecer y del amanecer, donde además de apreciar la flora y la fauna de la zona, se busca vivir unas experiencias en contacto con el medio ambiente. El tour del amanecer empieza a las 6:00 am. y una vez llegado al sitio donde se hará la apreciación del amanecer, se acompaña de café de la olla preparado previamente en la finca, donde dan una explicación del entorno. Por otro lado, el tour del atardecer empieza a las 6:00 pm. y se acompaña la velada de una botella de vino, donde se puede vivir una experiencia inmersiva al escuchar la fauna de la zona.

5.5 Canales de mercadotecnia

Su principal canal es la red social Facebook, donde cuentan con un perfil oficial y sirve como centro de reservas. También tienen el respaldo de Google y páginas web como TripAdvisor para

promocionarse, sin embargo, estas carecen de promoción y actividad constante. Se puede contactar a la finca a través de WhatsApp, pero para esto se debe de tener conocimiento previo de sus números telefónicos.

5.6 Público meta

El público meta de la Finca Mariana & Marcos abarca una variedad de perfiles que buscan una experiencia enriquecedora en un entorno histórico y natural. Esto incluye a turistas interesados en la cultura local, personas en búsqueda de tranquilidad y contacto con la naturaleza, amantes de actividades al aire libre, quienes desean explorar la gastronomía regional, parejas que buscan escapadas románticas, así como grupos y empresas que buscan espacios únicos para eventos especiales.

5.7 Principales sectores de demanda

De acuerdo con información proporcionada por Flavio, los principales turistas que recibe tanto Tochimilco como la Finca Mariana & Marcos son extranjeros, en específico alemanes. De acuerdo con información obtenida en la segunda visita a Tochimilco, el turismo que más se mueve en el municipio es el turismo religioso, rural, de naturaleza, ecoturismo y de ocio. Las principales actividades turísticas que se pueden hacer en este municipio son: el senderismo, ciclismo de montaña o urbano, caminata y recorridos a caballo (Reyes, 2020).

5.8 Análisis FODA

En este análisis FODA se exponen las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la Finca Mariana & Marcos, para tener una mejor conciencia de lo que la finca puede hacer para aprovechar estas áreas de oportunidad que se presentarán a continuación.

Fortalezas:	Oportunidades:
<ul style="list-style-type: none"> • Tours. • Historia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones. • Entrar a la ruta del café.

<ul style="list-style-type: none"> • Cercanía con las faldas del Popocatepetl. • Atención personalizada al cliente. • Turismo rural y ecoturismo. • Guía certificado 	<ul style="list-style-type: none"> • Certificaciones. • Reglamentación. • Creación de un menú adecuado a la historia de Tochimilco.
<p style="text-align: center;">Debilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poca presencia en redes sociales. • Solo tienen un canal de reservas (Facebook). • Falta de estandarización en sus procesos. • Falta de comercialización de sus productos. • Control de plagas (alacranes). 	<p style="text-align: center;">Amenazas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visibilidad de pueblos mágicos. • Actividad del volcán. • Catástrofes naturales. • Pandemias. • Economía nacional.

Fuente: elaboración propia

5.9 Tendencias

5.9.1 Turismo de naturaleza

Gracias a la información proporcionada por Flavio sobre el turismo de naturaleza, la Finca Mariana & Marcos tiene actividades relacionadas con este tipo de turismo. En sí el turismo de naturaleza son todas aquellas actividades donde se da un uso óptimo de los recursos naturales, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar la diversidad biológica

(Secretaría de Fomento Turístico, S.F). A continuación, se detallan los tipos de turismo de naturaleza que se puede hacer en la Finca Mariana & Marcos.

5.9.1.1 Ecoturismo

El ecoturismo son todas aquellas actividades de conservación, observación y contemplación. Es un producto turístico basado en la naturaleza con beneficios de conservación ambiental y económica para las comunidades locales (Secretaría de Turismo, 2017).

Antonio, socio de la finca, revela que en la hacienda se pueden realizar actividades de observación y contemplación de la flora y fauna por la cantidad de plantas silvestres y pájaros que se encuentran en la zona. Algo que se puede vivir en las noches es el espectacular sonido que te rodea proveniente de los alrededores.

Unas de las actividades más populares que oferta la finca son los tours del amanecer y del atardecer ya que, se puede admirar los paisajes volcánicos de una manera única. Además, se pueden realizar experiencias inmersivas con la naturaleza, como la apreciación del sonido de la fauna local.

5.9.2 Turismo rural

El turismo rural son los viajes que realizan los turistas para hacer actividades de convivencia e interacción con una comunidad rural, en todas aquellas expresiones sociales, culturales y productivas cotidianas de la misma (Pérez Serrano, S.F.) Próximamente se mencionan las actividades que se pueden hacer en la finca dentro de esta vertiente.

5.9.2.1 Experiencias de cocina tradicional

Este tipo de turismo se encarga de mezclar las tradiciones de la cocina tradicional mexicana con los sabores típicos de Tochimilco. A Flavio le resulta de interés debido a todas las experiencias sensoriales que la finca tiene, como, por ejemplo:

- Cocina de humo: esta cocina es única de la finca porque es un tipo de cocina hecha de palos de bambú donde se pueden ofrecer experiencias típicas de una cocina tradicional prehispánica. Se usa en ocasiones especiales y cocinan solo con elementos de barro para mantener la sazón típica en los platillos que ofrecen.
- Cocina de barro: la cocina de barro está en la finca y está diseñada con azulejos y elementos de barro. Por otra parte, se mantiene muy típica la comida y de igual forma, usan todas sus ollas de barro para la preparación de sus platillos. Igual ocupan muchas de las frutas de sus árboles en la preparación de sus platillos, como las hojas de paha, limones, etc.

5.9.2.2 Agroturismo

Por último, la finca tiene una última actividad correspondiente a turismo rural, la cual es el agroturismo. El agroturismo son los viajes que tienen como fin, el realizar actividades de convivencia e interacción, en base a productos especializados que la comunidad realiza como: la cajeta, miel, café, la sal, mezcal, aguacate, fresas, etc. (Communications, 2023). En este caso la finca tiene el taller del café, el cual se describirá a continuación.

- Taller del café: en este taller dan un recorrido y explicación del café de la zona típica de Tochimilco. En esta zona se cosecha el café arábigo y en base a este, se hace este taller, donde se explican los antecedentes del café, el procedimiento para sacar el café molido y datos extra del producto final.

CAPÍTULO 6. Propuestas para la Finca Mariana & Marcos

En este capítulo, se enuncian las propuestas de valor dirigidas hacia la Finca Mariana & Marcos, donde se aportan propuestas administrativas, operativas, de comercialización, de servicios gastronómicos y de algunos tours o talleres que pueden implementar.

6.1 Administrativas, de gestión y operación

6.1.1 Propuesta 1. Manuales de operación

Los manuales de operación son guías internas de la organización que explican cómo se realiza cierto procedimiento, así como las personas involucradas. Estos incrementan la productividad y eficiencia de las labores, da uniformidad al producto o servicio ofrecido y permite que los colaboradores estén informados sobre la correcta forma de realizar sus tareas y sus responsabilidades (Softgrade, 2019). Al mismo tiempo, su implementación requiere considerar dar capacitaciones para un mejor entendimiento y un continuo seguimiento de las actividades para corroborar que estén actualizados.

Las partes de los manuales varían según el objetivo y uso que cada empresa le dé, pero, en general, se constituyen por portada, índice, introducción, objetivo, desarrollo del procedimiento, glosario de términos y bibliografía (Softgrade, 2019). Para fines de este proyecto solo se presentará la introducción, los objetivos y desarrollo de los manuales.

Antes de continuar, es importante mencionar que la política de privacidad y el contrato para el servicio de hospedaje propuestos en el manual para reservaciones (ver anexos 4 y 5) deben ser revisados y aprobados por un abogado o persona capacitada y certificada en temas de legislación turística.

6.1.1.1 Manual para reservaciones.

Este manual explica el proceso a seguir durante la elaboración de una reservación y la celebración del contrato por el uso del hospedaje. Para la elaboración de este manual se toma en consideración la NOM-10-TUR-2001 que define los requisitos que deben contener los contratos entre

prestadores de servicios turísticos con los usuarios o turistas y el formato base del contrato de mediación para la prestación de servicios turísticos de la PROFECO.

Además, se entiende que un contrato entre ambas partes mencionadas es un “acuerdo de voluntades que celebran los prestadores de servicios turísticos y el usuario-turista, que produce o transfiere obligaciones y derechos” (SECTUR, 2002). Dicho contrato debe informar con tiempo al usuario que el cobro de la cabaña se genera al entregarla, las políticas de cobro, la hora de entrega del hospedaje al usuario, la hora límite para desalojarla y el tiempo de tolerancia máxima a partir de la hora de salida (SECTUR, 2002).

Objetivo. Estandarizar y establecer un procedimiento fijo para realizar reservaciones y realizar un contrato entre el huésped y la finca para proteger los intereses de ambos.

Procedimiento de la reservación y celebración del contrato. El proceso inicia cuando el cliente contacta a la finca por medio de sus canales de reservación indicando fechas de su estadía y el número de adultos y/o niños que se hospedarán. El personal encargado de las reservaciones consulta la disponibilidad de las villas de acuerdo con la información proporcionada, mientras tanto puede compartir al interesado la información de la finca y las villas (ver anexo 6), las políticas (ver anexo 1), el reglamento interno (ver anexo 3), el aviso de privacidad (ver anexo 4) y los tours y talleres disponibles.

Si la finca puede ofrecerles el hospedaje y el cliente está de acuerdo con las políticas y reglas del establecimiento, se solicitarán los siguientes datos para concluir la reserva y llenar el formato de reservación (ver anexo 2): nombre completo de la persona a la que quedará la reserva como aparece en su identificación personal/pasaporte, nombre del o los acompañantes si es necesario, número de contacto o correo, los tours y talleres en los que participen y verificar que la fecha de llegada y salida sean correctas. Por último, en este primer contacto, recordarles el plazo para pagar el anticipo de su reservación, se debe mencionar que en el transcurso del día les llegará un mensaje con los datos de su reservación y formas de pago por los medios compartidos y despedirse agradeciendo su preferencia.

Después, mediante el número de contacto o correo, hacer llegar al cliente el formato de reservación con los datos bancarios para el anticipo, el procedimiento para compartírles el recibo del pago, volver a mencionar la fecha límite para confirmarla porque si no, se cancelará la reservación y agradecerá su preferencia. Una vez recibido el comprobante de pago, confirmar de recibido y un breve mensaje esperando su visita.

Cuando el cliente llega a la finca, en la recepción se le pedirá el nombre a quien quedó su reservación, así como presentar una identificación para verificar la veracidad. Se le volverán a presentar las políticas del establecimiento, el reglamento interno y mencionar la hora límite para desocupar la o las villas. Se firma el contrato para la prestación del servicio de hospedaje (ver anexo 5) como signo de su aceptación y así se respeten y protejan los intereses del usuario y la finca. Para finalizar el proceso se entregará una copia del contrato firmado al huésped.

Recomendaciones. Con el fin de un manejo eficaz y eficiente de la finca y que además concentre la información de forma digital se sugiere implementar el uso de un sistema de administración de hoteles o mejor conocido como PMS por sus siglas en inglés (Property Management System). Este software ayuda a los hoteles en la administración de las tareas diarias como reservas, registro de entrada y salida, asignación de habitaciones, gestión de tarifas, facturación, el cual se conecta con otros canales de reservación como Booking y genera informes y análisis de la operación de la propiedad, por ejemplo: la ocupación e ingresos del hotel (Oracle, 2024) (Castle, 2024). A continuación, se proponen tres proveedores de este software, así como una comparación entre ellos.

Proveedor	Ventajas	Desventajas	Costo	Contacto
Cloudbeds (2024)	<ul style="list-style-type: none"> Intuitivo, fácil de usar y rápido de aprender. Calendario interactivo que permite hacer cambios en las reservaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> No disponible para celulares. Para acceder a opciones más avanzadas de análisis de la 	Paquete básico anual de \$14496 NMX para solo 3 habitaciones.	Página web: https://www.cloudbeds.com

	<ul style="list-style-type: none"> • Genera reportes sobre la operación. • Conexión con diversos canales de reservas. • Informa de los cambios en las tarifas de los competidores 	operación, marketing y prioridad de atención se requiere contratar un paquete más avanzado.		
NS Hoteles	<ul style="list-style-type: none"> • Facturación ilimitada en el paquete anual. • Cobro con varias divisas. • Reservas en línea. • Informes de ocupación actual. • Reportes de ocupación e ingresos promedio futuros. 	<ul style="list-style-type: none"> • El paquete más pequeño consta 15 habitaciones. • La instalación y captura de bases de datos tienen costo extra. 	Plan anual de \$1,682 USD (incluye IVA) para máx. 15 habitaciones.	<p>Correo: ventas@nationalsoft.com.mx</p> <p>Teléfono: (52) (999) 9415077</p> <p>Página web: https://nshoteles.com.mx/</p>
Hoteldruid	<ul style="list-style-type: none"> • Contiene formularios, recibos y otros documentos que se pueden personalizar y los comparte al correo registrado del huésped. • Se puede acceder a la plataforma desde internet en cualquier dispositivo. • Tiene un apartado que permite administrar el inventario de un restaurante. 	<ul style="list-style-type: none"> • Requiere que el propietario lo adapte a su hotel. • Se requiere una versión de pago para usar más herramientas de reservación y conexión con otros canales de distribución. 	<p>Versión básica sin costo.</p> <p>Versión de pago para 3 habitaciones con costo de 40 euros al año (incluye IVA).</p>	<p>Correo: hosting@digitaldruid.net</p> <p>Página web: https://www.hoteldruid.com/es/</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Genera gráficos de ocupación e ingresos. • Conexión con la página web del hotel y generar solicitudes de reservación. 			
--	--	--	--	--

6.1.1.2 Manual de estándares de operación en la cocina.

En este manual se plantea el estándar de presentación del personal de la cocina, así como la forma de operar para asegurar la inocuidad de los alimentos y seguridad de los comensales a lo largo de su preparación y manipulación de las materias primas. Para este manual, se considera la NOM-251-SSA1-2009 que muestra las prácticas de higiene básicas que se deben realizar durante el proceso de alimentos y bebidas para asegurar su inocuidad, y debe ser cumplida por todos los establecimientos en territorio nacional involucrados en este giro (Secretaría de Salud, et al; 2008).

Estos estándares pueden ser colocados en áreas visibles en la cocina para conocimiento del personal y para una correcta implementación se deben tener capacitaciones previas.

Objetivo. Establecer buenas prácticas de higiene dentro de la cocina y áreas de servicio.

Presentación del personal

- Aseado con ropa y calzado limpios.
- La ropa debe ser de colores claros, con delantal y zapatos cerrados.
- Sin joyería o bisutería.
- No presentar tos frecuente, secreción nasal, diarrea, vómito, fiebre y lesiones que entren en contacto directo con los alimentos y bebidas.
- Tener el cabello recogido y cubierto. Si tiene barba o bigote también debe estar cubierto.

- Manos con uñas recortadas y sin esmalte.

Procesos en cocina

a. Equipo de cocina.

- Los equipos y utensilios deben estar en buenas condiciones.
- Lavar y desinfectar las áreas de trabajo antes y después de su uso.
- Los utensilios deben ser lavados y desinfectados.
- Lavar y desinfectar los trapos de cocina constantemente y cuando sea necesario.
- Usar jergas y trapos exclusivos para la limpieza de superficies, las mesas de los comensales, para pisos y otros lugares similares.
- Los productos e instrumentos de limpieza y cualquier otra sustancia química se deben mantener y almacenar en un lugar separado de donde se manipulan los alimentos. Además, deben tener etiquetas que permitan saber el nombre del producto.
- Se pueden reutilizar empaques y envases de alimentos a los que se les hayan retirado sus etiquetas originales.
- No se pueden usar para alimentos envases que anteriormente contuvieron medicamentos, plaguicidas, productos de limpieza o cualquier sustancia tóxica.

b. Manejo de alimentos y materias primas.

Criterios para la aceptación y rechazo de materias primas

Tabla 1

Características para la aceptación o rechazo

Materia prima/Parámetro	Aceptación	Rechazo
----------------------------	------------	---------

Preenvasadas		
Envase	Íntegro y en buen estado	Rotos, rasgado, con fugas o con evidencia de fauna nociva
Fecha de caducidad o de consumo preferente	Vigente	Vencida
Enlatadas		
Latas	Íntegras	Abombadas, oxidadas, con fuga, abolladas en costura y/o engargolado o en cualquier parte del cuerpo, cuando presente abolladura en ángulo pronunciado o la abolladura sea mayor de 1,5 cm de diámetro en presentaciones inferiores a 1 kg, en presentaciones mayores de 1 kg la abolladura deberá ser mayor a 2,5 cm de diámetro.
Congeladas		
Apariencia	Sin signos de descongelación	Con signos de descongelación
Refrigeradas		
Temperatura	4°C o menos, excepto los productos de	Mayor de 4°C, excepto los productos de la pesca vivos, que pueden aceptarse a 7°C.

	la pesca vivos, que pueden aceptarse a 7°C.	
Bebidas embotelladas		
Apariencia	Libre de materia extraña	Con materia extraña o con fugas
	Tapas íntegras y sin corrosión	Oxidadas o con signos de violación
Productos de origen vegetal		
Apariencia	Fresca	Con mohos, coloración extraña, magulladuras
Olor	Característico	Putrefacto
Carnes frescas		
Color: Res Cordero Cerdo	Rojo brillante Rojo Rosa pálido	Verdosa o café oscuro, descolorida en el tejido elástico

Grasa de origen animal	Blanca o ligeramente amarilla	
Textura	Firme y elástica	Viscosa, pegajosa
Olor	Característico	Putrefacto, agrio
Aves		
Color	Característico	Verdosa, amoratada o con diferentes coloraciones
Textura	Firme	Blanda y pegajosa bajo las alas o la piel
Olor	Característico	Putrefacto o rancio
Productos de la pesca		
Pescado		
Color	Agallas rojo brillante	Gris o verde en agallas
Apariencia	Agallas húmedas, ojos saltones, limpios, transparentes y brillantes	Agallas secas, ojos hundidos y opacos con bordes rojos

Textura	Firme	Flácida
Olor	Característico	Agrio, putrefacto o amoniacal
Moluscos		
Color	Característico	No característico
Textura	Firme	Viscosa
Olor	Característico	Putrefacto o amoniacal
Apariencia	Brillante	Mate
Vitalidad (productos vivos)	Conchas cerradas o que se abren y cierran al contacto.	Conchas abiertas, que no cierran al tacto.
Crustáceos		
Color	Característico	No característico
Textura	Firme	Flácida
Olor	Característico al marisco	Putrefacto o amoniacal
Apariencia	Articulaciones firmes	Articulaciones con pérdida de tensión y contracción, sin brillo, con manchas oscuras entre las articulaciones
Cefalópodos (pulpos, calamares)		

Color	Característico	No característico
Textura	Firme	Flácida y viscosa
Olor	Característico	Putrefacto
Leche y derivados		
	Base de leche pasteurizada	Que proceda de leche sin pasteurizar
Quesos		
Olor, color y textura	Característico	Con manchas no propias del queso o partículas extrañas, o contaminado con hongos en productos que no fueron inoculados.
Mantequilla		
Olor	Característico	Excepto los productos de la pesca vivos, que pueden aceptarse a 7°C, rancio
Apariencia	Característica	Con mohos o partículas extrañas
Huevo fresco		
	Limpios y con cascarón entero	Cascarón quebrado o manchado con excremento o sangre
Granos, harinas, productos de panificación, tortillas y otros productos secos		
Apariencia	Sin mohos y con	Con mohos o coloración ajena al producto o con infestaciones

	coloración	
	característica	

Nota: Diario Oficial de la Federación, 2008

Fuente: <https://www.dof.gob.mx/normasOficiales/3980/salud/salud.htm>

- Las frutas y verduras deben lavarse con agua y jabón, posteriormente desinfectarse en una solución con cloro o algún otro producto desinfectante para alimentos siguiendo sus instrucciones.
- Los productos descongelados, no pueden volver a congelarse.
- Para descongelar el producto se debe pasar a refrigeración o con el uso del microondas. No dejarlo a temperatura ambiente.
- Para evitar la contaminación cruzada se debe evitar usar el o los mismos utensilios con diferentes alimentos ya sean productos terminados, en proceso o materias primas.
- Los alimentos sobrantes del día solo podrán reutilizarse una sola vez, si están en buen estado y se tengan que volver a someterán en cocción.
- Evitar el contacto entre alimentos procesados y los que no lo están.

c. Almacenamiento.

- Las materias primas y utensilios de cocina deben estar almacenadas en lugares alejados del suelo.
- El área donde se almacenan las materias primas y utensilios debe mantenerse limpio y con buena circulación de aire.
- El área de almacenamiento de los alimentos debe clasificarse según el tipo de producto.
- Los equipos de refrigeración deben tener una temperatura máxima de 7° Celsius y la temperatura óptima del congelador es de -18°.

d. Control de plagas.

- No permitir el acceso a animales domésticos.
- Evitar mantener en el área cercana a la cocina productos que favorezcan la contaminación y proliferación de plagas, por ejemplo: equipo en desuso, desperdicios, maleza o hierbas, encharcamiento por drenaje, etc.
- Los drenajes y cualquier otro espacio de desagüe deben estar cubiertos apropiadamente para evitar la entrada de plagas.
- En caso de encontrar evidencias de fauna nociva, aplicar las medidas correspondientes para eliminarlas. En caso de contratar personal externo, asegurarse que tengan los permisos correspondientes.

e. Higiene del personal.

- Lavado de manos:
 - Enjuagarse las manos con agua, aplicar jabón o detergente. Si el jabón o detergente es líquido, debe aplicarse con un dosificador.
 - Frotar la superficie de las manos y entre los dedos. Para las uñas se puede usar un cepillo. Si el uniforme es con mangas cortas, el lavado será hasta los codos.
 - Enjuagarse con agua limpia sin dejar restos de jabón o detergente. Después se puede usar una solución desinfectante.
 - Secarse.
- Lavarse las manos en caso de salir de la cocina o presentar suciedad en las mismas.
- La ropa y objetos personales deben mantenerse fuera de la cocina.
- No se permite fumar, comer, beber o escupir.
- Evitar estornudar o toser sobre los alimentos. Cubrirse la boca con la parte interna del codo y en dirección opuesta.

- Si el personal manipula dinero, debe utilizar guantes o protección para evitar el contacto directo de las manos con el dinero.

f. El área de servicio.

- Limpiar y desinfectar las mesas antes y después del servicio.
- Los cubiertos se deben tomar por los mangos y evitar tocar las partes que están en contacto con los alimentos o bebidas.
- No tocar las partes de los vasos, tazas, platos, palillos y popotes que estarán en contacto con los alimentos y boca del comensal.
- Lavado de loza y utensilios.
 - Retirar residuos de alimentos.
 - Lavar cada pieza con agua y jabón.
 - Enjuagar.
 - Desinfectar la loza o utensilios sumergiéndolos por aproximadamente medio minuto en una solución de agua y cloro.
- Uso del cloro como desinfectante (Procuraduría Federal del Consumidor, 2020).
 - Para superficies diluir 1/3 de taza de cloro en 1.5 litros de agua.
 - Para loza y utensilios diluir 1 1/2 cucharada de cloro en 1/2 litro de agua.
 - Para frutas y verduras diluir 10 gotas en 1 litro de agua (Pichardo, 2024).
 - Para pisos colocar solo 0.2% de cloro al total de la solución.
 - Posterior a la desinfección no se deben enjuagar o volver a limpiar los objetos, solo dejarlos secarse.
 - No verter el cloro en agua caliente.
 - No mezclarlo con vinagre, ácidos cítricos, ni con cualquier otro producto de limpieza ya que es dañino para la salud.

6.1.1.3 Manual de estándares de limpieza en las villas.

Al establecer y definir el protocolo de la limpieza de las villas se busca reducir el tiempo de esta, mejorar el desempeño de los colaboradores y mejorar la reputación e impresión de los huéspedes de la finca. Además, para asegurarse de que se realiza correctamente, se capacitará al personal encargado de las limpiezas. Por otro lado, también se deben hacer evaluaciones y prácticas de limpieza continuas para promover y mantener su desempeño.

Cabe destacar que el tiempo promedio para la limpieza de una habitación es de 15 a 45 minutos, pero el tiempo puede variar por el tamaño de la habitación, el grado de suciedad y el tipo de limpieza, es decir, si es limpieza de ocupado o de salida (Housekeeping, 2022). Pero a partir de esto, se puede establecer un tiempo estándar para cada tipo de limpieza.

Objetivo. Establecer una secuencia y estándar para la limpieza de las villas.

Presentación del personal.

- Ropa limpia, sin rasgaduras.
- Cabello recogido o corto.
- Zapatos cerrados y antiderrapantes.
- Manos con uñas recortadas.
- En mujeres: maquillaje discreto, aretes pequeños.

Equipo necesario

- Productos de limpieza.
- Guantes de plástico.
- Fibra o esponja para el baño.
- Trapo para superficies.
- Trapo para cristales y espejos.
- Contenedor para blancos.

- Contenedor y bolsas de basura.
- Escoba, recogedor y trapeador.
- Cubeta para el trapeador y tina pequeña.
- Blancos (toallas, sábanas, fundas para almohadas, colchón y cojines) y cobijas limpias necesarias.

Recomendaciones

- Mantener fibras y trapos separados dependiendo de sus usos, por ejemplo, dentro de contenedores de plástico para no mezclarlos y contaminarlos.
 - Tener un código de colores para cada trapo o fibra.
 - Ingresar para hacer la limpieza en cuanto el o los huéspedes desocupen la villa, si es limpieza de salida.
 - En caso de encontrar blancos contaminados o algún otro objeto con vómito, sangre o heces, reportarlos inmediatamente para que se hagan los cargos correspondientes. Después, usar guantes y resguardar los blancos en bolsas de plástico.
 - Asegurarse de tener todo el equipo necesario para la limpieza.
 - Asegurarse que los productos de limpieza tengan las etiquetas e instrucciones en buen estado.
 - Posterior a la limpieza, que otra persona con un puesto más alto se encargue de la inspección de la villa para asegurarse que este hecha de manera correcta. De no ser así, hay que pedir que se regrese a corregir los detalles y hacer retroalimentación.

- Si la habitación tiene mucho tiempo sin ser usada y esta pronta a ser ocupada, hacer otra inspección para asegurarse que siga limpia. Si presenta polvo en las superficies o cualquier otra suciedad, hacer una limpieza superficial para eliminarlo.

Limpieza de villa ocupada

1. Llamado a la puerta anunciando su propósito. Si no hay respuesta, ingresar; de lo contrario, retirarse y agradecer.

2. Abrir las ventanas para permitir la entrada de luz y aire. Reportar daños a la villa u objetos faltantes si es necesario.

3. Descamochar.

- a. Retirar la cristalería, tazas, cubiertos y loza.

- b. Retirar los blancos sucios como toallas, sábanas, cobijas. Excepto si el huésped pide lo contrario.

- c. Retirar la basura de los botes y cualquier otra que esté en la villa. Usar guantes y después retirarlos.

4. Barrido de la recámara en sentido de las manecillas del reloj.

5. Ordenar mobiliario de la villa en el mismo sentido, al mismo tiempo limpieza para retirar el polvo o cualquier suciedad. Después desinfectar las superficies. Evitar mover objetos de valor del huésped.

6. Tendido de la o las camas.

7. Limpieza y desinfección del baño comenzando con el área de la ducha, después el lavabo y el inodoro. Usar guantes y al terminar retirarlos.

8. Trapeado del piso comenzando con la recámara y después el baño.

9. Colocar blancos y cobijas limpias.

10. Revisar que todo esté en orden.

Limpieza de salida

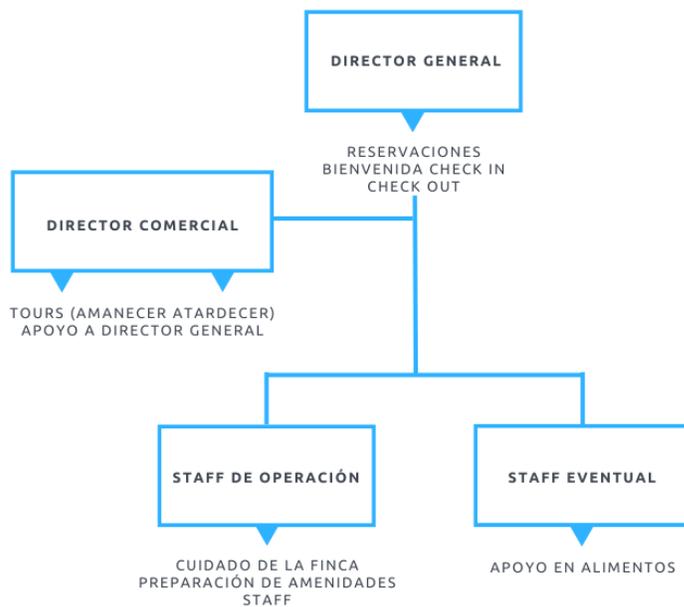
1. Abrir ventanas para permitir el ingreso de luz y aire.
2. Asegurarse que el mobiliario y blancos de la villa no tengan daños o falten. Si es así, reportarlo inmediatamente.
3. Asegurarse que el huésped no haya dejado objetos personales. Reportarlo, si es el caso.
4. Descamochar.
 - a. Retirar la cristalería, tazas, cubiertos y loza.
 - b. Retirar los blancos sucios como toallas, sábanas, cobijas.
 - c. Retirar la basura de los botes y cualquier otra que esté en la villa. Usar guantes y después retirarlos.
5. Barrido de la recámara en sentido de las manecillas del reloj.
6. Sacudido de las partes altas de la villa de forma circular.
7. Limpieza profunda y desinfección de los muebles, vidrios, espejos y otras superficies. También siguiendo la dirección de las manecillas del reloj.
8. Tendido de la o las camas.
9. Limpieza y desinfección del baño comenzando con el área de la ducha, después el lavabo y el inodoro. Usar guantes y al terminar retirarlos.
10. Trapeado del piso comenzando con la recámara y después el baño.
11. Colocar blancos y cobijas limpias.
12. Revisar que todo esté en orden.

6.1.2 Propuesta 2. Definición de estructura organizacional y roles de los colaboradores

Para una buena operación, administración y desarrollo de la finca, se debe tener determinados roles y labores que cada colaborador debe cumplir, una estructura organizacional objetiva hará que sea más fácil detectar oportunidades y fallas internas, así como alcanzar objetivos de crecimiento y calidad. Son muchos los beneficios que una buena estructura organizacional traerá a la Finca Mariana & Marcos, desde coordinación de actividades, eficiencia, hasta la buena atención al cliente.

ORGANIGRAMA

FINCA MARIANA & MARCOS



Fuente: Elaboración propia

6.1.3 Propuesta 3. Reglamento interno de la Finca Mariana & Marcos

De acuerdo con la NOM-10-TUR-2001, se define que el reglamento interno del hospedaje son las normas que deben seguir los huéspedes durante su estancia y debe especificar los servicios que ofrecen y son ofrecidos por otros ajenos al establecimiento, las condiciones para el uso de instalaciones específicas, así como sus prohibiciones; las condiciones para permitir la admisión, es decir, si aceptan niños, mascotas, la introducción de alimentos y bebidas externos y traer aparatos electrónicos. Por último, cualquier otra restricción pertinente que necesite saber el usuario y de esta manera se pueda hacer efectiva (SECTUR, 2002). Así que, a continuación, se presenta un reglamento interno propuesto para la finca y que también se encuentra en el anexo 2.

Reglamento Interno

Bienvenidos a la Finca Mariana & Marcos. Agradecemos su preferencia y le deseamos una experiencia memorable, por lo que es importante considerar lo siguiente para que su estancia sea más cómoda y agradable.

La Finca Mariana & Marcos

1. El horario de ingreso una vez hospedado será las 24 horas del día bajo previo aviso y confirmación de la finca.
2. Al momento de realizar el check in, se liquidará el saldo restante de la estancia del huésped.
3. No se permite el acceso a personas no registradas.
4. Queda prohibido el acceso y el uso de armas.
5. No tirar basura y otros objetos en las acequias (canales de agua) y en cualquier otro lugar de la finca.
6. Depositar la basura en los botes correspondientes.
7. En caso de avistamiento de fauna que pueda poner en riesgo su salud, favor de reportarlo.
8. Evitar dañar la propiedad y mobiliario, de lo contrario se harán los cargos correspondientes.

9. Respetar las áreas naturales y públicas de la finca.

Mascotas

1. Solo se permite la entrada de animales domésticos como perros o gatos.
2. Tarifas para mascotas por noche (no aplica en caso de ser perro guía o de terapia):

Tamaño	Precio por noche (MXN)
Pequeño	200
Mediano	400
Grande	600

3. Las mascotas deben estar limpias y libres de pulgas y garrapatas.
4. En todo momento debe estar en compañía del huésped. No dejarla sola dentro de la villa.
5. No se permite que duerman sobre los muebles o cama de la villa. De lo contrario se cobrará una sanción de \$200 MXN.
6. Se harán los cargos correspondientes por los daños causados a la villa.
7. El huésped se hará responsable de la limpieza de los desechos. No usar los blancos como toallas de las villas para hacerlo, de lo contrario se exigirá el pago inmediato del material.
8. No se permite bañar a las mascotas en el baño de la villa, a menos que sea baño en seco. Al encontrarse evidencia de esto, se cobrará una multa de \$200 MXN misma que se exigirá el pago inmediato.
9. Fuera de la villa, la mascota debe portar su correa.

Las Villas

1. Mantener toallas, sábanas, cobijas, tapetes u otros objetos dentro de la villa.
2. Informar cualquier mal funcionamiento u objeto dañado para que se le pueda asistir.
3. No fumar dentro de las villas y si se hace afuera, por favor depositar las colillas en los botes de basura.

4. Si llega a salir de la villa, revisar que este correctamente cerrada para evitar incidentes. La finca no se hace responsable de los objetos personales dañados o extraviados.
5. Respetar la estadía de los demás huéspedes manteniendo el volumen del ruido moderado y evitar cualquier otra acción que perturbe sus estancias.
6. En caso de daños causados a la villa, al mobiliario interior y exterior de la misma; así como de los objetos faltantes, se exigirá el pago inmediato de los mismos.
7. En caso de extender su estadía, favor de informar con un día de antelación a la finca para revisar disponibilidad y en caso de haber, se confirmará su petición.
8. Respetar la hora de salida, siendo a las 13:00 horas del día con una tolerancia de una hora. En caso de desocupar la villa después del tiempo límite, se hará el cobro de una noche más.

En caso de incumplir con el presente reglamento, la Finca Mariana & Marcos se reserva el derecho de admisión y permanencia, por lo que se pedirá que se retiren inmediatamente y no se harán reembolsos.

El huésped da por enterado el reglamento que deben cumplir al momento de hacer su reservación y check in.

Consideraciones. Por último, es importante considerar que este reglamento debe estar a la vista del huésped, por lo que podría estar dentro de las villas en un lugar fácil de encontrar, en sus principales canales de difusión y mostrarse al momento en el que el usuario este realizando su reservación. Además, debe anexarse al contrato de por la prestación del servicio de hospedaje.

6.2 Propuestas de mejora del entorno en la Finca Mariana & Marcos

6.2.1 Propuesta 1. Iluminación

Se sugiere agregar más iluminación en la finca para mejorar la experiencia nocturna de los huéspedes incrementando su sensación de seguridad y comodidad. Además de realzar la estética del entorno nocturno de la finca con iluminación decorativa.

6.2.2 Propuesta 2. Limpieza de maleza

La limpieza y el mantenimiento adecuado del entorno externo de la finca son indispensables para crear un entorno positivo y acogedor para los visitantes. La eliminación de la maleza es crucial para promover un ambiente limpio, ordenado y seguro.

6.2.3 Propuesta 3. Señalética interna

La instalación de señalética clara y efectiva dentro de la finca es esencial para mejorar la experiencia de los visitantes, proporcionándoles orientación visual y facilitando su recorrido por las diversas áreas.

6.2.4 Propuesta 4. Estacionamiento

Siendo el estacionamiento la primera impresión que los visitantes tienen al llegar, es importante crear un estacionamiento limpio, ordenado, señalado y adecuado que garantice la comodidad, seguridad y limpieza para los visitantes.

6.2.5 Propuestas de mejora a la habitación

6.2.5.1 Propuesta 1. Limpieza profunda de las habitaciones

Realizar una limpieza profunda y detallada en cada una de las habitaciones asegurando un nivel de limpieza excelente que cumpla con los estándares más altos garantizando comodidad y satisfacción de los huéspedes.

6.2.5.2 Propuesta 2. Fumigación en habitaciones

Dada la ubicación rural de la finca, es crucial asegurar un ambiente seguro y libre de insectos para los huéspedes. La presencia de alacranes o insectos puede ser un riesgo para la salud y estabilidad de los visitantes, por lo que es importante fumigar frecuentemente las áreas y habitaciones de la finca para mantenerlas libres de plagas.

6.2.5.3 Propuesta 3. Mantenimiento de habitaciones

Realizar de manera constante mantenimiento a las habitaciones para garantizar la comodidad, limpieza y seguridad de los huéspedes. Cada detalle debe recibir atención regular para mantener un ambiente acogedor y satisfactorio.

6.3 Comercialización

6.3.1 Propuesta 1. Marketing

El feedback o retroalimentación de los huéspedes es la mejor manera de enterarse de las buenas prácticas y errores de un restaurante, hotel, centro turístico o cualquier lugar que ofrezca un servicio y/o producto; con la ayuda de un software o plataforma que gestione y supervise los comentarios, críticas y sugerencias, se conocerá la raíz de lo que causó este efecto.

La retroalimentación de los huéspedes proporciona información valiosa sobre la experiencia obtenida durante la estadía comparada con las expectativas que tenían previa a su visita; permite identificar áreas de mejora y realizar ajustes para satisfacer mejor las necesidades y deseos de los huéspedes en el futuro. Es una herramienta crucial, pues permite a la gerencia y al personal comprender lo que están haciendo bien y lo que pueden mejorar en cuestiones de servicio al cliente, limpieza, amenidades, alimentos, entre otros aspectos. Además de esto, es importante darles seguimiento a estos comentarios. Cuando los huéspedes perciben que sus opiniones se valoran y se escuchan es más probable que regresen en el futuro y lo recomienden. La retroalimentación puede inspirar innovación y diferenciación en el mercado, pues se puede desarrollar diferentes estrategias.

Una de las plataformas más reconocidas y de acceso a todo público es *Tripadvisor*, donde se pueden promover y dar a conocer para una mayor ampliación.

Tripadvisor líder mundial del turismo en internet, es una plataforma en la que se recogen millones de opiniones en torno a ciertos negocios del sector turístico, hoteles, restaurantes, bares,

cruceros, etc. *Tripadvisor* influye directamente en la reputación online de los hoteles, para bien o para mal. El índice de popularidad determina el grado de satisfacción de los viajeros basándose en las opiniones, la relación calidad-precio, clasificación según el precio más bajo y clasificación por la distancia.

Para poder aprovechar mejor la plataforma, es fundamental leer y responder los comentarios recibidos, especialmente no hay que ignorar las opiniones negativas, esto a través de:

1. Agradecer a los clientes el tiempo para escribir su comentario e invitarlos a repetir la visita, así como seguir compartiendo su buena experiencia.
2. Ante los comentarios negativos evitar dar excusas o respuestas reactivas y en su lugar mostrar interés y deseo de cambiar las situaciones que no hayan salido bien, también mostrar las ganas de compensar el error al generar empatía y brindar una solución al problema.

En ambos hay que ser respetuosos e intentar dar respuesta en un periodo de 24 horas para evitar malos resultados.

¿Cómo utilizar y sacar el mayor provecho de TripAdvisor?

Imagen 4

TIP: Contactar principalmente a los huéspedes que **no** tuvieron quejas y fue notorio que disfrutaron de la estadía, esto ayudará a la imagen de la finca y promover el destino.



- Animar a los clientes satisfechos a dejar reseñas positivas en *TripAdvisor*. Esto mediante correos electrónicos o mensajes de seguimiento después de su estadía, carteles dentro de la finca o incluso ofreciendo algún tipo de incentivo.
- Responder a las reseñas positivas y negativas de manera cortés y profesional y agradecer a los clientes por sus comentarios positivos.
- Utilizar la sección de ofertas especiales en el perfil de *TripAdvisor* para promocionar paquetes y promociones que puedan ofrecer a los viajeros.
- Enfocarse en ofrecer una excelente experiencia al cliente, solicitar reseñas positivas y mantener un perfil actualizado y atractivo.
- Monitorear y analizar al realizar un seguimiento de las reseñas y comentarios de los clientes para identificar tendencias, áreas de mejora y oportunidades para destacar.
- Incorporar los logotipos de *TripAdvisor* en el sitio web, materiales de marketing y otros canales de promoción para mostrar credibilidad y aumentar la confianza de los clientes potenciales.

6.3.2 Propuesta 2. Innovación y tendencias

Actualmente, las redes sociales son el punto clave para la conexión entre la empresa y los clientes, no solo por el mensaje del lugar y la calidad de sus productos, sino por el diseño del edificio y ambiente percibido. Como menciona Yurief Kaya de la revista Extensión 2023, los consumidores están compartiendo más fotos que nunca en las redes, por lo que crear modelos de negocios para aprovechar esa idea puede ser muy rentable. Esto con base a Rosé Mansion en New York, un espacio donde existe un gasto mínimo promedio de 45 dólares (765 pesos mexicanos) por persona impulsado principalmente por compartir su experiencia con el lugar.

En la ciudad de Puebla existe una gran variedad de espacios adaptados donde los clientes pueden tomarse fotos para Instagram u otras redes sociales, como se presenta en la siguiente imagen. Estos negocios han ganado mucha popularidad en los últimos meses y se presentan ejemplos de imágenes compartidas en las redes sociales por los usuarios.

Imagen 5

Nota: El collage
siguientes negocios:
Simera, Señorita Caruso
Pared roja Tane con neón,
Palero, Italia.



contiene foto de los
Cafetería Soul Vali, cafetería
en La Colecturía, Hotel KÖln,
en CDMX y Guacamholy en

Fuente: www.pinterest.com.mx/search/pins/?q=spots%20instagram%20restaurante&rs=typed

Los spots o zonas diseñadas para fotografías en espacios comerciales pueden presentar un gasto mínimo al momento de la implementación en la infraestructura de los negocios si se compara con los ingresos que pueden verse motivados. La Finca Mariana & Marcos cuenta con muchos espacios que fácilmente pueden ser aprovechados para generar spots, con ayuda de espejos, esculturas y letreros con luz led. Como parte de la propuesta se sugiere a la empresa identificar los puntos más atractivos de la finca y seleccionar el tipo de spot que enriquezca su belleza para fotos de Instagram, con ayuda de proveedores de la ciudad de Puebla y de la comunidad de Atlixco se puede conseguir todo para adaptar los espacios a bajo costo.

Se proponen 3 tipos de spots, con espejos, decoración y luz led como principal atractivo, y se planteará el concepto de México antiguo.

- Opciones sugeridas de espejos.

Imagen 6



Nota: Espejo sugerentes para comprar

Fuente: https://www.amazon.com.mx/Completo-Dormitorio-Recamara-Cambiator-14003000634301010502/dp/B0CG2MT8MQ/ref=pd_ci_mcx_pspc_dp_d_2_i_1?pd_rd_w=2FWM4&content-id=amzn1.sym.ab3793c8-3566-4c0f-9bcc-480889b32e3d&pf_rd_p=ab3793c8-3566-4c0f-9bcc-480889b32e3d&pf_rd_r=E0DJDS2CC15N6YG8TAE&pd_rd_wg=5NUtW&pd_rd_r=601e7e63-bf89-40e4-8d35-965eed0e2c56&pd_rd_i=B0CG2MT8MQ

Con los espejos se puede atraer al público más joven, que desea tomarse fotos en ellos, por lo mismo deben ser grandes y minimalistas o un poco más pequeños y con algún diseño típico de la zona.

Una buena idea es colocar el nombre de la empresa de forma discreta pero que salga siempre en las fotos con el fin de que esté presente al momento de ser compartidas y el público objetivo sepa en dónde fueron tomadas.

- Spot: Con decoración.

Concepto plantas/Naturaleza

Imagen 7



Nota: ejemplos de temática natural

Fuente: <https://www.pinterest.com.mx/pin/686587905700456610/>

En cuanto a la decoración existen varios elementos dentro de la finca que se pueden utilizar, ya sean plantas, utensilios de cocina, figuras prehispánicas o artesanías de madera. Sería cuestión de revisar los espacios donde se pueden colocar los spots de forma estratégica. Por último, las letras o letreros neón se pueden colocar en cualquier lugar de la finca y se puede agregar un mensaje, el nombre

de la empresa o una figura atractiva, estos funcionan a toda hora con ayuda de baterías o conexión eléctrica. Se sugiere que estos espacios estén en lugares con poca luz o que luzcan en los atardeceres.

- Spot: Letreros neón

Imagen 8



Fuente:

<https://www.pinterest.com.mx/search/pins/?q=spots%20instagrameables%20letrero%20let&rs=taped>

Por medio de estas herramientas se modifica la imagen de la finca a un espacio joven, alternativo y moderno. Serían sumamente atractivos para personas adultas y jóvenes, que se tomarían fotos y las compartirían en sus redes sociales. Hoy en día, se pueden encontrar este tipo de letreros en bares, antros, restaurantes, cafeterías y centros comerciales alrededor del mundo, debido a esto se propone una frase con estilo de máximo 10 palabras y que transmita la esencia del lugar.

Los proveedores que se sugieren para darle seguimiento a los letreros led son:

- Anuncios Luminosos Puebla: 22 12 85 86 30

- Electric Neón: +52 222 586 3775

Ambos lugares tienen costos similares (\$3,000-\$4,000 pesos mexicanos por letrero con las medidas sugeridas) y además se encuentran en la ciudad de Puebla y Cholula.

- Spot: Concepto México Antiguo.

Como parte de los beneficios se puede hacer crecer exponencialmente las redes sociales de la finca logrando llegar a clientes potenciales pertenecientes a un nicho de mercado más joven, al momento de repostear las publicaciones de los clientes se tiene la oportunidad de colocarse como una de las marcas más importantes de la zona, posicionándose en el mapa de Puebla junto a destinos como Zacatlán.

6.3.3 Propuesta 3. Redes sociales

En la actualidad, las empresas pueden llegar a millones de clientes potenciales e interactuar con ellos de manera más personal. El ser activo en las redes sociales permite la interacción en tiempo real, crea una presencia en línea, así como credibilidad y pueden llegar a un público más amplio. Crear contenido atractivo y campañas publicitarias específicas puede causar el reconocimiento de la marca, cuando el contenido resuena entre los usuarios y se comparte entre plataformas, puede llegar rápidamente a una gran cantidad de público en tan solo poco tiempo. Además, el monitorear los perfiles de la competencia y analizar sus actividades en las redes sociales, puede ayudar a comprender qué funciona y no en el mercado.

Las redes sociales permiten a las personas planificar sus viajes de manera rápida e independiente. A través de plataformas como Facebook e Instagram, los usuarios pueden comprar entradas, reservar alojamientos y compartir sus experiencias en tiempo real. Millones de personas comparten experiencias diarias en sus redes sociales, es mecanismo de promoción indirecto para las empresas turísticas y pueden expandir su negocio sin límites físicos ni geográficos.

Datos del Digital Report 2021 y Statista muestran una lista con las redes sociales más utilizadas en México, las cuales son WhatsApp, Facebook, Instagram y TikTok. Dichas plataformas son gratuitas y utilizarlas solo requiere de internet, un dispositivo móvil, un poco de tiempo para la creación y creatividad. A continuación, se presentan propuestas y estrategias conforme a cada red social que la Finca Mariana & Marcos puede implementar:

WhatsApp

- Primero que nada, antes de poder realizar un buen marketing a través de esta plataforma se necesita un claro *opt-in* (consentimiento) de los usuarios para poder enviarles mensajes, es decir, el primer mensaje debe de ser por parte del cliente, para posteriormente mandarles la información deseada.

- WhatsApp Business es una de las mejores herramientas gratuitas con las que se puede tener los siguientes beneficios:

- *Perfil empresarial*: Se puede poner información básica de la empresa como descripción de servicios, catálogo de productos o precios, horarios de atención, dirección, entre otras, lo cual ayudará a los clientes a tener obtener mayor conocimiento y solventar algunas dudas básicas que tengan. En este caso, la finca debe poner todos los datos básicos como locación, horarios de atención, números de contacto, páginas web y toda la información que pueda ayudar a los clientes tener un contexto más amplio de la finca.

- *Respuestas o mensajes automáticos y organizados*: Permite configurar mensajes predefinidos para responder consultas frecuentes, como preguntas sobre disponibilidad, habitaciones, tarifas y servicios adicionales. La finca puede determinar algunos mensajes automáticos como:

“Hola, ¡bienvenid@ a Finca Mariana & Marcos! Gracias por ponerte en contacto con nosotros. Estamos encantados de atenderte, responderemos tu mensaje tan pronto como sea posible. Mientras

tanto, si tienes alguna pregunta urgente o deseas hacer una reserva, no dudes en llamar al (número) o visitar nuestro sitio web (sitio web o perfil de alguna red social). Gracias por elegirnos, un excelente día.”

- *Catálogo de productos*: WhatsApp Business permite crear un catálogo de productos donde puede incluir información detallada sobre cada servicio de hospedaje, como descripciones, características, tarifas, disponibilidad y políticas. Esto ayuda a los clientes a tomar decisiones informadas y a entender mejor lo que ofrece la empresa.

- *Etiquetas y organización de contactos*: Permite etiquetar y organizar los contactos de los clientes según diferentes categorías, como nuevos clientes, reservas confirmadas, consultas pendientes, etc. Lo cual también puede implementarse para realizar una segmentación de mercado, es decir, etiquetar a los clientes en diferentes grupos con semejanzas y características para en un futuro mandarles promociones que les pueden interesar.

- *Estadísticas y análisis*: Con esta herramienta se pueden acceder a estadísticas y análisis sobre el rendimiento de las comunicaciones, como el número de mensajes enviados, entregados y leídos, así como el tiempo de respuesta promedio. Esto permite a la empresa evaluar la efectividad de su estrategia de comunicación y realizar cambios si es necesario.

- *Verificación de negocio*: WhatsApp Business ofrece la posibilidad de verificar el perfil empresarial, lo que da credibilidad y confianza a la empresa, esencial en el sector de hospedaje, donde la confianza del cliente es fundamental para realizar reservas y generar lealtad.

Facebook

Facebook es una plataforma líder a nivel mundial que permite a las personas conectarse, compartir contenidos, interactuar y descubrir información. Para la Finca Mariana & Marcos, Facebook

es una herramienta invaluable para promover la empresa, acercarse a clientes potenciales, atender a los clientes existentes y aumentar su visibilidad en línea.

La Finca Mariana & Marcos ya cuenta con un perfil en Facebook, el cual se muestra a continuación:

Imagen 9



Sin embargo, se sugieren algunas modificaciones para un mejor aprovechamiento y alcance de esta red social.

1. Eliminar el link de Booking de la página, esto debido a que ya no tienen convenio con esta plataforma y en su lugar, agregar el link de su perfil de *Tripadvisor* para que la gente pueda ver más fotos y comentarios de la finca y sus experiencias.

Imagen 10

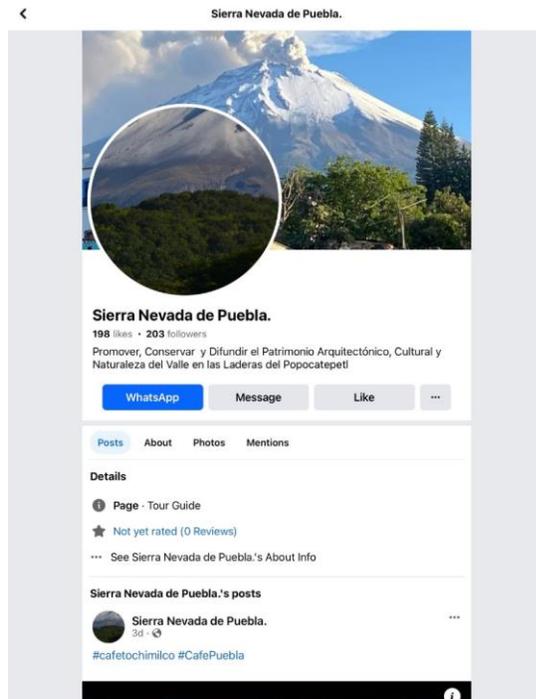
Lo sentimos, pero este alojamiento no admite reservas en nuestra página en este momento. No te preocupes, podrás encontrar otros alojamientos cercanos aquí.

Busca hoteles cercanos

2. Sintetizar los perfiles de Facebook en uno solo, en este caso, el principal que es *Finca Mariana&Marcos Tochimilco Hospedería y Cocina Antigua*.

Se encuentran dos perfiles, el mencionado anteriormente y el de Sierra Nevada de Puebla, en ambos se comparte y se promueve información de la finca; se entiende que se quiere difundir el mayor contenido del destino, pero esto puede llegar a ser confuso para los clientes, tanto potenciales como existentes, por lo que se propone dejar solo un perfil y promover las actividades y experiencias desde éste.

Imagen 11



3. En caso de querer llegar a más público pueden optar por la publicidad pagada de Facebook o Facebook Ads, la publicidad en Facebook funciona por medio de anuncios bajo un esquema de pago por tiempo o por la totalidad de la campaña. Una vez definida la campaña (objetivo y presupuesto), se crean los anuncios (segmentación y oferta) y por último la parte visual (video o imagen). La intención es satisfacer al público objetivo e invitarlo a permanecer más tiempo en el anuncio, y que haga clic en la oferta que contiene.

Instagram

- **Promoción pagada o *Instagram Ads*:** Se trata de esfuerzos publicitarios con énfasis en lo visual dirigidos a un segmento público objetivo. En Instagram se pueden realizar diferentes tipos de publicaciones, estas son como imagen, post, reels e historias de secuencia. Esta publicidad funciona cuando se genera contenido para invertir una cantidad monetaria determinada y llegar a un público objetivo. El éxito dependerá del contenido, formato y elementos seleccionados, se recomienda publicar tres veces por semana, una combinación de videos, posts, historias y etiquetas.

Para ello se necesita *Instagram para empresas*, el cual brindará herramientas y funciones adicionales. Esta red social es flexible en cuanto a la inversión deseada, dependerá de la segmentación, ubicación y formato de anuncio. Es recomendable empezar con un presupuesto bajo para probar los anuncios y analizar los resultados. A la hora de promocionar, es recomendable no utilizar más de 125 caracteres en el texto, esto para que se mantenga breve y atractivo a los usuarios, además de hacer uso de hashtags creativo y en tendencia.

- ***Buena Presentación:*** Asegurarse que el perfil de Instagram de Finca Mariana & Marcos sea completo y atractivo, con una buena foto de perfil y una descripción clara de los servicios que ofrecen.
- ***Contenido de calidad:*** Compartir fotos y videos de alta calidad que muestren las instalaciones, habitaciones, paisajes y actividades que los huéspedes pueden disfrutar en la Finca Mariana & Marcos.
- ***Utilizar hashtags:*** Investigar y hacer uso de los hashtags en tendencia para el sector de hospedaje y la ubicación de Tochimilco para aumentar la visibilidad de las publicaciones.
- ***Interactuar con la comunidad:*** Responder a los comentarios de los seguidores, seguir a clientes potenciales y participar en conversaciones relacionadas con la industria hotelera y turística.

- *Promocionar:* Utilizar posts, historias, reels y compartidos para promocionar ofertas especiales, paquetes de hospedaje y promociones exclusivas para los seguidores de la cuenta.
- *Colaborar con influencers:* Buscar colaboraciones con influencers que puedan promocionar la Finca Mariana & Marcos a su audiencia a través de sus redes sociales y conocidos.
- *Compartir contenido generado por usuarios:* Animar a los huéspedes a compartir sus experiencias en la Finca Mariana & Marcos utilizando un hashtag específico, y luego compartir ese contenido en el perfil de Instagram de la finca.
- *Utilizar Historias y Reels:* Compartir contenido más informal, como un detrás de escena, para mostrar la experiencia completa de hospedarse en la Finca Mariana & Marcos.
- *Organizar concursos y sorteos:* Esto para aumentar la participación y el compromiso de la comunidad, y para atraer nuevos seguidores.
- *Analizar y ajustar la estrategia:* Utilizar las herramientas de análisis de Instagram para medir el rendimiento de las publicaciones y posteriormente ajustar la estrategia según los resultados obtenidos.

TikTok

La importancia de TikTok ha tenido un crecimiento significativo en el mundo digital, especialmente durante y después de la pandemia, es una red social ágil, divertida y entretenida para conectarse con todo el mundo, cuenta con una diversidad de contenido para todo tipo de público. Estar presente en TikTok ha pasado de ser una opción, a una necesidad para usuarios, marcas y empresas que deseen darse a conocer, mantenerse actualizados y relevantes. TikTok utiliza inteligencia artificial para recomendar videos a usuarios que puedan estar interesados en ese tipo de contenido, lo que hace que se expandan con gran rapidez los videos, o en este caso, TikToks publicados.

Para obtener el mayor provecho de esta plataforma en tendencia, se muestran algunos de los beneficios y estrategias que se pueden integrar a la operación de la finca.

Beneficios

- ***Oportunidades para el negocio:*** TikTok permite integrar contenido y publicidad en un mismo formato, es decir, videos cortos y concisos, lo que genera menos rechazo por parte de los usuarios y les permite crear campañas o tendencias que den valor a la empresa.
- ***Alcance internacional:*** TikTok ofrece la posibilidad de acceder a nuevos mercados y tener alcance a nivel internacional, es decir, ampliar la audiencia más allá de Puebla y México.
- ***Interacción:*** TikTok permite realizar diferentes funciones al alcance de los usuarios con el material de la empresa como duetos, etiquetas, hashtags y efectos personalizados que fomentan la participación.
- ***Influencers:*** A pesar de que en las otras redes sociales como Facebook o Instagram también se pueden realizar colaboraciones con influencers, en TikTok se puede llegar a una mayor audiencia por medio de ellos, lo que brinda oportunidades de promoción, ya sea pagada o no pagada.

Estrategias

- ***Tours virtuales:*** Crear videos cortos por las instalaciones de la Finca Mariana & Marcos donde destaquen las características únicas de la finca, como las cabañas, áreas comunes, riqueza cultural, espacio natural, ubicación, vistas panorámicas del Popocatepetl y naturaleza añadiendo efectos visuales, información básica y música en tendencia para captar la atención de los espectadores.
- ***Experiencias compartidas:*** Pedir a los huéspedes que compartan sus experiencias en la Finca Mariana & Marcos a través de TikToks, donde incluyan clips de ellos disfrutando de las

comodidades y servicio dentro de la finca, explorando los alrededores de Tochimilco o degustando los platillos de la finca; estos videos pueden ayudar a crear confianza y credibilidad.

- **Desafíos / retos o tendencias:** Crear desafíos relacionados con la experiencia de hospedaje en la finca, como un baile por las instalaciones, degustación de platillos o creación de uno, tours por los atractivos naturales de la finca, donde los usuarios puedan hacer uso de hashtags con el fin de poder rastrearlos y compartir sus experiencias.

- **Detrás de escena:** Compartir contenido detrás de escena, es decir, mostrar el funcionamiento interno de la finca de manera atractiva, como el proceso de habitaciones, cocina en acción, mantenimiento de áreas verdes, interacción con los huéspedes; esto ayudará a humanizar a la empresa y mostrar el trabajo duro detrás de la experiencia de hospedaje.

- **Colaboraciones con influencers:** Trabajar con influencers de cualquier rango, esto a través de invitaciones a la finca para crear contenido auténtico sobre su estadía, esto aumentará la visibilidad de la finca y puede atraer a clientes potenciales.

- **Promociones y descuentos exclusivos:** Crear promociones y descuentos para los seguidores de la Finca Mariana & Marcos en TikTok, esto a través de animar a los usuarios a seguir el perfil de la finca y participar en concursos o sorteos para tener la oportunidad de ganar estancias, amenidades o descuentos en reservas o paquetes, esto ayudará a promover la participación y el compromiso de la audiencia en la red social.

Todas estas plataformas pueden atraer múltiples beneficios a la finca si son utilizados de la manera correcta, sin embargo, hay que tener los siguientes puntos presentes:

- ✓ Siempre estar disponible y dar una respuesta en tiempo óptimo, es decir, no hacer al cliente esperar, ya que se puede llegar a perder el interés o considerar otra opción.

✓ Tener paciencia y aclarar todas las dudas, pues se está brindando un servicio personal, más no cara a cara, que el cliente tenga dudas y pregunte más de una vez por la misma información es normal y como prestadores de servicio se debe mantener una buena atención amable desde el inicio, hay que recordar que es la primera impresión.

✓ Si el cliente busca algo con lo que no cuenta la empresa, hay que evitar limitarse a dar respuestas cerradas como no. Si el cliente pregunta por una fecha en particular que no está disponible, hay que darle opciones de otras cabañas subrayando que se brindará un servicio de calidad siempre. Una idea puede ser la siguiente “Por temas de ocupación, la cabaña que desea está reservada en las fechas que solicitó. Sin embargo, nos complace informarle que tenemos otras opciones disponibles que pueden satisfacer sus necesidades. ¿Le gustaría que le proporcionemos información sobre nuestras otras cabañas disponibles? Estamos aquí para ayudarte a encontrar la mejor opción para tu estadía. ¡Esperamos tu respuesta!”.

✓ Hacer lucir al producto más de lo que ya es, al finalizar de dar información el agregar un plus o comentario atractivo como “es la favorita de nuestros huéspedes”, “es la mejor que tenemos”, “los clientes la aman”, “estamos seguros de que les encantará”, entre otros, puede ser clave al momento que el cliente realice su elección y se incline por adquirir el servicio o producto.

✓ Brindar un servicio personalizado se basa en darse el tiempo para escuchar las necesidades y deseos de los clientes, para posteriormente recomendarles ciertos productos y personalizar su estadía, esto puede ayudar a que los clientes acepten.

✓ Agradecer por la espera y atención además de ponerse a su servicio aunque aún no se haya concretado algo, es decir, si el cliente finaliza con la conversación sin haber adquirido el servicio o producto, la empresa, o en este caso la finca debe de agradecer el interés o preferencia y dar a entender que sigue disponible, finalizar con un mensaje estándar como “gracias por su interés, quedamos al

pendiente si le interesa saber más información” o “gracias por su preferencia, cualquier duda o aclaración háganosla saber y con gusto la atenderemos”, entre otras.

✓ Promociones en festividades, México es un país con varios puentes y celebraciones de los que se pueden obtener provecho, en esos días especiales para los clientes como Día de San Valentín, cumpleaños, semana santa o Día de Muertos, se pueden realizar paquetes especiales para parejas, cenas románticas, amenidades, brindar obsequios temáticos como chocolates, flores o botellas de vino con cada reserva realizada, así como la creación de paquetes que incluyan experiencias relacionadas con el Día de Muertos, como visitas a cementerios locales, recorridos por altares y festivales de música y gastronomía, organizar eventos temáticos y/o dar descuentos especiales.

6.3.4 Propuesta 4. Modelo de atención al cliente en la Finca Mariana & Marcos

Se propone seguir un modelo de atención al cliente basándose en los tres principales momentos de la verdad que son hospedaje, restaurante y tours guiados. Dichos espacios son en los que el consumidor interactúa con los servicios de la Finca Mariana & Marcos, para crearles satisfacción en la vivencia de cada experiencia. Según información proporcionada por Héctor Morales Vargas y Gabriela Jiménez Aguilar en el Primer Encuentro de Innovación Turística 2024, la industria del turismo y hospitalidad debe tener en cuenta que la gente compra lo que quiere y no lo que necesita, ya que el turismo es un lujo, no una necesidad, es por ello que es importante tomar en cuenta que se debe hacer todo lo posible para que las personas elijan la experiencia que se les ofrece con un futuro prometedor, para ello se considera importante se apliquen estos pasos para potencializar una mayor relación con el cliente y en la generación de experiencias inolvidables:

Reserva y planificación

- Lo primero que se debe de captar es la atención de las personas, ya que la atención es la nueva moneda de cambio. Según Héctor Morales, el mundo funciona bajo este orden; donde va tu atención viene tu energía, donde va tu energía van tus sensaciones, donde van las sensaciones van pensamientos, donde van tus pensamientos van sentimientos y emociones, después van las acciones, el conjunto de tus acciones es la creación de hábitos y al final cada programa, donde todo se repite una y otra vez, es por eso por lo que captar la atención de las personas es lo principal, para después comenzar a generarles emociones nuevas con el servicio y experiencia que ofreces. No hay segundas oportunidades para una primera impresión. Para llamar la atención de las personas es indispensable que la finca cuente con una gran diferenciación, algo que haga obligatoriamente voltearla a ver, ser la vaca morada del corral, generando emoción a las personas por conocerla.

Llegada y check in

- La definición de calidad en el sector de servicios presenta desafíos únicos, ya que carece de parámetros universalmente aceptados para su medición, a diferencia de los productos tangibles. La calidad se divide en dos dimensiones: interna y externa. La calidad interna se refiere a los aspectos técnicos y funcionales del servicio, mientras que la calidad externa se centra en la forma en que se entrega el servicio y cómo se alinea con las expectativas del cliente. La calidad externa influye sobre todo en la satisfacción del cliente, lo que hace crucial para las empresas de servicios. La calidad se evalúa mediante la comparación entre las expectativas del cliente y la prestación real del servicio, lo que se representa en la ecuación de calidad: $C = E - P$, donde *C* es la calidad, *E* son las expectativas y *P* es la prestación del servicio. En resumen, la calidad de un servicio se evalúa en función de cómo los clientes perciben la diferencia entre sus expectativas y la prestación real del servicio en el momento de la

entrega. Esta diferencia puede ser positiva, neutra o negativa. Para generar una percepción de alta calidad, las empresas deben gestionar eficazmente tanto la prestación del servicio como las expectativas de los clientes. Es decir, la satisfacción del cliente se determina mediante la comparación entre lo que se ofrece y lo que se espera recibir.

- Ser un anfitrión memorable, pues es más caro atraer nuevos clientes que mantener a los que ya se tienen, para mantenerlos se les tiene que crear una experiencia memorable y para ello, es indispensable tener una buena actitud, la cual es posible alcanzarla teniendo dos factores indispensables; la voluntad y el enfoque. Según Gabriela Jiménez, “se aplica la voluntad al momento de elegir dar lo mejor de sí mismo a cada persona que se acerque al negocio y enfocarte en tu cliente, preguntarte quién es y tener siempre presente que estás ahí para servirle pues gracias a él tu negocio funciona y existe.” Además de tener y aplicar la buena actitud, es necesario aplicar las cuatro estrategias para ser un anfitrión memorable según Gabriela Jiménez:

1. Crear una estrategia customer centricity: vivir en que el cliente es primero.
2. Invertir en tecnología.
3. Escuchar a tus clientes: escucha con todos los sentidos, no solo con los oídos.
4. Cuidar la experiencia de tus colaboradores.

- Proceso de check-in eficiente con explicaciones claras sobre las comodidades e historia del hospedaje, los horarios de los tours y las opciones de restaurante.

- Otorgar una bebida de bienvenida, mapas de la finca y los senderos para explorar.

Estancia y experiencia

Se recomienda realizar estrategias para ser un buen anfitrión considerando las 5 C's del servicio al cliente.

Imagen 12

5 C'S DEL SERVICIO AL CLIENTE	
CONOCIMIENTO	Tener conocimiento de tu empresa. ¿Cuál es su filosofía? ¿Cuales son sus valores? ¿Adónde van? ¿Quién eres? ¿Qué personalidad tiene tu empresa? Observa si las personas que tienes desempeñando en sus respectivos puestos son los adecuados para ellos. ¿En su respectivo puesto están aplicando sus mejores habilidades? Conoce a tu cliente. ¿En qué puedes ayudarlo?
CALIDAD	No solo tomar en cuenta que tu servicio sea de calidad, sino que la percepción que el cliente tiene de ti y tu empresa sea de satisfacción.
CONEXIÓN	Conecta como anfitrión, observa detalles, observa cómo es la persona que entra a tu negocio. Tienes que hacer algo que la inteligencia artificial no puede hacer, tener conexión con las personas. Conecta a través de los 5 sentidos.
CALIDEZ	Recibe a tus clientes con una sonrisa, maneja tus emociones cuando no te sientas bien. Es tu cliente desde que se asoma a tu negocio, no hasta que te compra. Transmite que estas ahí para ellos, se cálido y amable.
COMUNICACIÓN	Tienes que saber hablar, aprende a comunicar lo que sientes, abre la boca. Asegurar que el mensaje que transmitiste esta llegando a la persona que quieres que llegue en la manera que quieras que llegue para que transforme su vida o alguna circunstancia. Asegúrate que tus canales de comunicación con tus clientes y colaboradores sean efectivos.

Fuente: *Elaboración propia.*

- Generar efectos WOW, según su autora Mari Carmen Obregón. Es necesario contemplar sus características; las experiencias WOW se caracterizan por ser originales, memorables, emotivas, con factor sorpresa y experiencia sensorial. “La diferencia entre una experiencia convencional y una WOW radica en los detalles, la diferencia entre lo ordinario y lo extraordinario es el “extra”, elige ser amable no solo agradable.” (G, Jiménez, 2024). Es indispensable preocuparse por ofrecer a mejor experiencia posible a cualquier cliente de manera personalizada, que resuelva sus problemas.

- Personal de servicio disponible las 24 horas para atender las necesidades de los huéspedes, como solicitudes de habitaciones adicionales, servicio a la habitación, etc.

Experiencia en el restaurante

- Restaurante con ambiente acogedor y vistas panorámicas de la finca y el volcán Popocatepetl para disfrutar de las comidas.
- Explicación de la historia del espacio del restaurante para ambientar su estadía en él.
- Menú que destaque los productos locales y de temporada. Dándoles a conocer la importancia de los ingredientes y su respectiva historia.
- Personal de servicio bien informado sobre los platos del menú, capaz de ofrecer recomendaciones y explicar la procedencia de los ingredientes.

Tours guiados

- Tours programados y guiados por expertos locales que ofrecen conocimientos sobre la historia, la naturaleza y la cultura de la región.
- Garantizar una experiencia más personalizada y atención individual.
- Flexibilidad para adaptar los tours según los intereses y necesidades de los participantes.

Check out y despedida

- Proceso de check-out sin complicaciones con la posibilidad de pagar la factura del hospedaje y los consumos en el restaurante.
- Despedida personalizada con agradecimiento por elegir la finca y la promoción de futuras visitas.

- Solicitud de comentarios y opiniones sobre la experiencia general para fines de mejora continua.

6.3.5 Propuesta 5. Construcción de la marca

La diferenciación y construcción de marca es un proceso continuo que implica evaluar constantemente el mercado y la empresa para mantenerse relevantes y competitivos, abarca tareas como identificar y resaltar las características exclusivas de la marca, lo cual se consigue mediante la imagen y el valor agregado brindado, por el que se distingue de la competencia y se beneficia al cliente.

Para esto se debe definir la identidad de la empresa. Debido a la historia de la finca, esta tiene un concepto familiar y de época, donde todo comienza desde los papás en el siglo XVI; al hospedarse en la finca se tiene una experiencia única, donde se conoce más a fondo de la historia, cultura y se retoma el estilo de vida tranquilo del pasado, se disfruta un tiempo del legado de Tochimilco y al mismo tiempo se goza de un excelente servicio con todas las comodidades.

También se debe de conocer al público objetivo; datos sociodemográficos de PTA (Programa Todos a Aprender), mencionan que la edad promedio del viajero de aventura y turismo de naturaleza ronda los 35 años de edad, en el perfil de estos viajeros suelen ser solteros o casados, muy pocos están divorciados o separados y suelen tener mayor nivel de estudios que otros viajeros. Esto sirve para saber a quién dirigirse y cómo promocionarse, entre qué grupos sociales hay más probabilidad de atrapar clientes y sea atractivo.

La primera impresión es muy importante, la finca debe de tener atributos visuales que llamen a los clientes, es decir, crear una identidad visual atractiva, desde el diseño del logo, los colores implementados y la tipografía se debe buscar mantenerse en la mente del cliente, esta debe de reflejar la personalidad de la finca, además de mantener este atractivo visual dentro de la finca, esto puede ser

implementando adornos alrededor de la finca, como frases que recuerden al cliente durante su estadía lo originalidad de su alojamiento.

El compartir historias acerca de la finca es una poderosa herramienta para construir una conexión emocional con la audiencia y resonar en el público objetivo.

El involucrar a la comunidad local es clave para construir la marca, pues se conecta con algo más allá que el hospedaje, se conecta con la comunidad, la cultura, las personas y la vibra. El involucrarse en eventos locales, colaborar con negocios de la zona y apoyar iniciativas comunitarias dará visibilidad en la comunidad y su entorno.

Por último, se debe de mantener la consistencia, desde la comunicación hasta la experiencia del cliente, todo debe de reflejar los valores y la identidad de la finca de manera coherente.

6.3.6 Propuesta 6. Inclusión de tendencias 2024

La investigación se ha centrado en conocer y evaluar las condiciones actuales de Tochimilco y la Finca Mariana & Marcos, se prioriza brindar la información necesaria para potencializar las grandezas con las que cuenta tanto Tochimilco como la Finca Mariana & Marcos, por eso generamos una propuesta entorno a las nuevas tendencias para que se puedan aplicar para seguir innovando y avanzando en conjunto con el turismo que está en constante cambio. Las siguientes tendencias fueron brindadas por Araél Silva Cortés en el Primer Encuentro de Innovación Turística organizado por la Secretaría de Turismo del Gobierno de Puebla en febrero de 2024.

- Considerar al brindar un servicio que las personas cada vez más se enfocan en introspección están dándole prioridad a ellos mismos como seres humanos, buscan relaciones intergeneracionales, tomando como prioridad la validación y las emociones. Existe un gran cambio y nueva tendencia en la nueva masculinidad, donde el hombre rompe con estereotipos y costumbres machistas. Otra tendencia es la búsqueda de experiencias con nuevas prácticas de bienestar, donde la

finca puede aplicar estrategias en pro de todas estas nuevas tendencias que potencialicen la llegada de más y nuevos clientes.

6.3.7 Comercialización del café elaborado en la Finca Mariana & Marcos

Durante la segunda visita a la Finca Mariana & Marcos se tuvo conocimiento del nuevo enfoque empresarial centrado en el café. La historia y la cultura cafetalera en Tochimilco se remontan a generaciones, con muchos agricultores locales y familias dedicadas al cultivo del café durante décadas. Esta experiencia y conocimiento acumulado han contribuido al desarrollo de prácticas agrícolas y técnicas de procesamiento que ayudan a producir café de alta calidad.

Esta actividad también puede verse favorecida por la ubicación de Tochimilco a 2,060 metros sobre el nivel del mar, el clima es templado de la zona, el suelo volcánico lleno de minerales, la gran variedad de café.

6.4 Servicios gastronómicos

6.4.1 Propuesta de Menú mexicano

La elaboración de un menú mexicano para la finca Mariana y Marcos en el marco del proyecto del seminario de Síntesis y Evaluación 2 representa una oportunidad para explorar la rica y diversa gastronomía mexicana, a la vez que se adapta a las necesidades y preferencias de los visitantes de la finca. Al desarrollar este menú, se considerarán factores como la disponibilidad de ingredientes locales, las tradiciones culinarias regionales y las preferencias personales de los propietarios de la finca.

El objetivo principal es crear un menú que refleje la esencia de la cocina mexicana, utilizando ingredientes frescos y de temporada, y presentando platos que sean sabrosos, nutritivos y visualmente atractivos. Se prestará especial atención a la elaboración de platos que sean adecuados para el clima y el estilo de vida de la finca, considerando el acceso a recursos y las habilidades culinarias disponibles.

Considerando un diseño atractivo y fiel a la esencia del establecimiento, reflejando los valores de dicho lugar y mostrando un poco de su historia.

El menú se adjuntará en los anexos del documento, siendo visible mediante un código QR.



6.4.2 Costeo de recetas

El costeo de recetas es una herramienta fundamental para la rentabilidad de cualquier restaurante, y la Finca Mariana & Marcos no es la excepción. Al conocer el costo real de cada platillo del menú mexicano, se pueden tomar decisiones informadas sobre precios, porciones, control de inventarios y estrategias de marketing.

Dicho costeo fue realizado en Excel, el cual será añadido en los anexos y en la memoria usb siendo visible de la misma manera mediante un código QR, permitiendo la modificación rápida de ciertos precios, dependiendo su variación día con día en mercados o supermercados.



6.5 Experiencias Turísticas

6.5.1 Propuesta 1. Registro de turistas

En este rubro, se les recomienda a los socios Flavio y Antonio, llevar un registro a mano de los turistas que visitan la finca, esto con la finalidad de tener todo en orden y que sea más práctico para ellos el manejarlo de ese modo. Por otro lado, se recomienda en un libro de excel, llevar un registro de los consumos y pagos que los turistas vayan teniendo a lo largo de su estancia. Se sugiere crear una tabla de la siguiente forma:

Registro de consumos y pagos de huéspedes de la Finca Mariana & Marcos						
Día	Nombre	Concepto	Importe	Método de Pago	Tipo de Tarjeta	Crédito o Débito

6.5.2 Propuesta 2. Recorrido de altares Día de Muertos

Esta propuesta consiste en impartir un recorrido de temporada que narre el significado de las ofrendas que se colocarán afuera de las villas que tiene la Finca Mariana & Marcos en época de Día de Muertos y tendrá como objetivo principal, fomentar la festividad de manera respetuosa y objetiva. La propuesta de las ofrendas en relación con cada villa es la siguiente:

- Ofrenda de los niños: Villa de Santa Teresa.
- Ofrenda Virreinal: Villa Virreinal.
- Ofrenda Mesoamericana: Villa Mesoamericana

En cada una de ellas, Antonio se encargará de dar una explicación breve de los elementos colocados en cada altar y contara la relación de la ofrenda con la villa.

6.5.3 Propuesta 3. Taller de café

Historia del café de Tochimilco:

Tochimilco es conocido por su café arábigo, cultivado en tierras enriquecidas con hojas y cenizas volcánicas, regadas por aguas puras de manantiales alimentados por el Popocatepetl. Este pueblo tiene una historia ancestral, cuyo nombre náhuatl significa "Arrostradero de maderas", evocando los tiempos en que los habitantes cortaban madera en las faldas del volcán para venderla. Diego Nicolás, en 1514, trazó las calles del pueblo y aseguró el suministro de agua desde el río Huitzilac (Región Atlixco, 2023).

A continuación, se presenta una propuesta sobre los pasos a seguir sobre el taller del café

Objetivo: "Fortalecer la economía local y promover el desarrollo sostenible en Tochimilco a través de la valorización y comercialización del café arábigo 100% orgánico cultivado en la región, aprovechando su rica historia, las características únicas del entorno natural y las prácticas agrícolas tradicionales."

- Introducción historia del café en Tochimilco.
- Proceso de cultivo y cosecha

- Tostado y preparación del café.
- Degustación de café.
- Experiencia culinaria con degustación de platos típicos.
- Comparativo de café video de la ruta del café

De acuerdo con el video de Gibrán, (2022). El proceso de producción del café comienza con la siembra de los árboles en un entorno diverso. La recolección de las cerezas de café se realiza con cuidado, seguida del reciclaje de las bolsas utilizadas en el proceso. El proceso de preparación implica enjuagar las cerezas en un recipiente conocido como "hayate", a menudo realizado en la tranquilidad de la noche mediante la luz de velas, como parte de un ritual artesanal.

Las cerezas se colocan en mayas y se lavan meticulosamente para eliminar cualquier rastro de tierra. Posteriormente, se exponen al sol durante aproximadamente 48 horas hasta que se deshidratan y adquieren un tono oscuro, lo que puede llevar unos cinco días. Luego, los granos se trituran en un molcajete, un instrumento prehispánico elaborado con roca volcánica.

En cada cereza se encuentran dos semillas de café, con el caracolillo de un solo grano, lo que demuestra la exclusividad y el valor del producto. La tostada se lleva a cabo en un comal de barro precalentado, donde los granos se expanden y comienzan a saltar cuando el proceso está en curso. La clave del éxito reside en el grado de tostado, que puede variar desde claro hasta completamente oscuro.

Durante la tostada, el pergamino que envuelve la semilla se quema primero, y se retira para garantizar la calidad del producto. Una vez tostado, el café se recoge nuevamente y puede venderse en forma de grano o molido, según las preferencias del consumidor. El proceso artesanal permite volver a moler el café en un molcajete, con una experiencia única de consumo.

6.5.4 Propuesta 4. Taller de Pahuamole

Historia de la Pahuá:

De acuerdo con el sitio web el Cuexcomate, (2015) la *Persea schiedeana*, conocida popularmente como (pahuá), es un árbol frutal autóctono de Mesoamérica y está estrechamente vinculado al aguacate común (*Persea americana*). Pertenece a la familia Lauraceae y se distribuye desde México hasta Panamá.

El valor nutricional, la pahuá es poco conocida en entornos urbanos y su población se ha visto mermada debido a la expansión de plantaciones de café y otros cultivos en los estados de Puebla y Veracruz.

En cuanto a sus aplicaciones, los frutos de los árboles nativos se comercializan en los mercados locales, aunque raramente están en cadenas de supermercados por su corta vida útil tras la cosecha. La madera del árbol se utiliza en construcción, carpintería e injertos de aguacate, aprovechando su raíz resistente. En México, el fruto se consume extendiendo su pulpa sobre tortillas de maíz, mientras que, en Guatemala, el mesocarpio también se emplea en la preparación de sopa de frijoles negros.

La pahuá presenta una amplia variabilidad en tamaño y peso de fruto, que puede oscilar entre 100 y 450 gramos. La cáscara puede tener diversos colores, como negro, verde, rojo oscuro, naranja o amarillo verdoso. El contenido de aceite en la fruta fresca varía entre el 25% y el 36%.

El árbol de pahuá es resistente a las inundaciones y se ha investigado su potencial para controlar enfermedades en la raíz del aguacate. Sin embargo, los estudios sobre las características de sus frutos son escasos. La fruta se cosecha según su color, firmeza y días posteriores a la polinización, aunque no existen criterios cuantitativos claros para determinar su madurez.

La pahuá recibe diferentes nombres comunes en distintas regiones: en México se le conoce como pagua, coyocote, chalte, chinena, chinin, chinene, kiyo, kiyau, aguacate de monte, aguacate de manteca y aguacatón, mientras que en Guatemala se le llama chucte y en Honduras es conocida como sucte o schucte, término originario de la lengua indígena jicaque y que significa "chupado".

A continuación, se presenta una propuesta sobre los pasos a seguir sobre el taller de pahuamole

Objetivo: "Fomentar la conservación, valoración y uso sostenible de la *Persea schiedeana* (pahua) en las regiones de Mesoamérica, reconociendo su importancia cultural, nutricional y ecológica, y promoviendo su inclusión en estrategias de desarrollo sostenible."

- Introducción a las pahuas: Se brinda una breve explicación sobre la importancia histórica de las pahuas en Tochimilco como cestas tradicionales utilizadas por las comunidades locales.
 - Preparación de guacamole: Se enseña a los visitantes a preparar guacamole fresco con ingredientes locales como aguacates, tomates y limón.
 - Degustación y compartir: Todos disfrutan de una degustación de guacamole junto con totopos frescos.
 - Conclusión y despedida: Los participantes reflexionan sobre la experiencia y se llevan sus pahuas como recuerdo de su visita a Tochimilco.

De acuerdo con noticias Atlixco se logra con éxito la feria del aguacate, (2021). La feria del aguacate en Tochimilco celebra la riqueza cultural y agrícola de la región. Destacando la notable contribución de Heriberto Teles Amelco, cuyo aguacate, de más de tres siglos de antigüedad y alcanzando los 15 metros de altura, continúa produciendo con una impresionante regularidad. Este fruto, de color negro, rinde aproximadamente 200 kg cada 15 días, totalizando unos 50 kg por año, respaldando la subsistencia de unos 400 productores locales. La feria, además de honrar la tradición agrícola, incluye la coronación de la Reina del Aguacate y ofrece una variada oferta gastronómica, basada en la versatilidad del aguacate como ingrediente principal.

El apoyo continuo del Ayuntamiento es fundamental para asegurar el éxito y la continuidad del evento, el cual incluye un destacado concurso gastronómico que atrae participantes de Huejotzingo, Puebla, Huaquechula, Atlixco y Tochimilco. Este concurso, que promueve la creatividad culinaria,

presenta platillos y postres elaborados con hojas o frutos de aguacate, exhibiendo la diversidad de alimentos y preparaciones posibles.

Entre los destacados platillos presentados se encuentra el "Taco de Aguacate", cuya tortilla es elaborada con hojas de aguacate y rellena con una mezcla de ajo, cebolla, chile serrano, chile habanero, ajonjolí y chicharrón de aguacate, complementado con queso reposado en polvo de aguacate. El concurso se divide en tres categorías: amateur platillo, amateur postre y profesional estilo libre, evaluando criterios como originalidad, presentación y sabor.

La Feria del Aguacate en Tochimilco celebra la producción pionera de este fruto, destaca la gran gama de productos gastronómicos y artesanales únicos de la región, con bebidas artesanales, helados, café, pan tradicional, dulces típicos, productos para el campo y productos de belleza. Este evento es una verdadera muestra del patrimonio cultural y económico de Tochimilco y sus alrededores.

6.5.5 Propuesta 5. Taller de aromas y sabores de Tochimilco

Historia de la cocina mexicana:

De acuerdo con el sitio web México ruta mágica, (2020). La cocina mexicana de Tochimilco tiene profundas raíces en la tradición culinaria de México. Tochimilco es conocido por su rica herencia gastronómica, que se remonta a la época prehispánica. En esta región, se encuentran influencias de la cocina indígena, española y mestiza, lo que ha dado lugar a una amplia variedad de platillos únicos y deliciosos.

Durante la época precolombina, los habitantes de Tochimilco se basaban en ingredientes locales como maíz, frijoles, chiles, calabazas, jitomates y diversas hierbas y especias para preparar sus alimentos. Con la llegada de los españoles en el siglo XVI, se introdujeron nuevos ingredientes como el trigo, el arroz, la carne de res y cerdo, así como productos lácteos. Esta fusión de ingredientes y técnicas

culinarias dio lugar a la cocina mestiza, que sigue siendo una parte importante de la gastronomía de Tochimilco.

La cocina de Tochimilco se destaca por su uso creativo de ingredientes locales y su enfoque en técnicas de cocina tradicionales. Platillos emblemáticos como los chiles en nogada, el mole poblano, los tamales y los tlacoyos son solo algunos ejemplos de la diversidad y la riqueza culinaria de la región.

Además de su deliciosa comida, la cocina de Tochimilco también es conocida por su importancia cultural y social. Las comidas son ocasiones para reunir a la familia y los amigos, compartir historias y celebrar la identidad y la tradición mexicana.

- **Mole Poblano:** Este plato icónico combina una mezcla de chiles, especias y chocolate, creando una salsa espesa y sabrosa que se sirve sobre pollo o pavo. Es un plato festivo y lleno de sabor que refleja la rica historia culinaria de la región.

- **Chiles en Nogada:** Este plato tradicional es una verdadera obra de arte culinaria, con chiles poblanos rellenos de una mezcla de carne molida, frutas y especias, cubiertos con una salsa de nuez cremosa y adornados con granada y perejil. Es un plato colorido y festivo que se sirve típicamente durante las celebraciones patrióticas en México.

- **Tamales:** Los tamales son una parte importante de la cocina mexicana, y en Tochimilco se preparan con una variedad de rellenos, como pollo, cerdo, o frijoles, envueltos en hojas de maíz y cocidos al vapor. Son una delicia tradicional que se disfruta durante todo el año.

- **Pipián:** Este plato consiste en una salsa espesa hecha con semillas de calabaza, chiles y otras especias, que se sirve sobre carne de cerdo o pollo. Es un plato reconfortante y lleno de sabor que es popular en Tochimilco y en toda la región de Puebla.

Una de las joyas culinarias más destacadas de Tochimilco es el mole de caderas, un manjar que se prepara durante la temporada de matanza de cabras, que generalmente ocurre entre octubre y noviembre. Este plato requiere una elaboración meticulosa y una cuidadosa selección de ingredientes

que le confieren un sabor incomparable y una textura exquisita. La receta del mole de caderas se transmitió de generación en generación, convirtiéndose en un símbolo de la cocina tradicional mexicana. Esta especialidad culinaria ofrece una experiencia única que refleja el carácter y la identidad de Tochimilco.

Otro de los tesoros culinarios distintivos de Tochimilco es el tamal de frijol, que se elabora con masa de maíz nixtamalizado y un relleno de frijoles negros. Este plato, aparentemente simple pero profundamente arraigado en la cultura local, se envuelve en hojas de milpa y se cocina al vapor, lo que permite que los sabores se integren y creen una armonía de aromas que deleitan el paladar. Los tamales no son solo una comida cotidiana, sino una expresión cultural que adquiere un estatus de arte culinario en Tochimilco. Ya sea disfrutándolos durante una festividad religiosa o como parte de una reunión familiar, los tamales de frijol representan un vínculo con las tradiciones y el sentido de comunidad de este encantador pueblo mexicano.

Para los aficionados de los antojitos mexicanos, Tochimilco ofrece una variedad que satisface todos los paladares. En "Antojitos La Abuela", no puedes perderte las exquisitas "Quesadillas de Flor de Calabaza", una delicia regional que deleita los sentidos. El culinario en "Los Gorditos", donde las gorditas de chicharrón prensado son la especialidad de la casa. Además, explora los diversos mercados y puestos callejeros, se encuentran una amplia gama de platillos, desde tamales hasta elotes, cada uno con un toque distintivo de esta región poblana. (El rancho mexicano, S. F.).

A continuación, se presenta una propuesta sobre los pasos a seguir sobre el taller de aromas y sabores:

Objetivo: "Preservar, promover y difundir la rica herencia gastronómica de Tochimilco, México, destacando su diversidad culinaria y su importancia cultural, social e histórica en la región, con el fin de salvaguardar esta tradición para las generaciones futuras y fortalecer la identidad local."

- Introducción a la cocina de Tochimilco: Breve explicación sobre la historia y los ingredientes locales.

- Demostración de técnicas: Práctica de técnicas culinarias tradicionales.
- Preparación de platillos emblemáticos: Guía en la elaboración de platos típicos.
- Degustación: Disfrute de los platillos preparados.
- Reflexión: Conversación sobre la importancia de preservar la cocina tradicional.

6.5.6 Propuesta 7. Taller de chocolate artesanal

De acuerdo con la fuente de Nay Rodríguez (2021), la historia del chocolate artesanal de Tochimilco se remonta a épocas antiguas, arraigada en la veneración y cultivo del cacao por parte de los pueblos originarios como los aztecas. A lo largo del tiempo, esta tradición ha perdurado en la región, donde el proceso de producción se caracteriza por su meticulosidad y dedicación. Los agricultores locales cultivan cacao de alta calidad utilizando métodos tradicionales, mientras que los maestros chocolateros, con destreza y pasión, elaboran exquisitas creaciones fusionando ingredientes regionales.

Así, el chocolate de Tochimilco no solo deleita con su sabor, sino que también narra una historia de tradición y amor por el cacao, representando la rica herencia chocolatera de la región.

Para su elaboración, se inicia con el tostado del chocolate sobre un comal de barro, enfatizando la necesidad de seleccionar meticulosamente cada gramo de cacao para asegurar un tostado adecuado sin quemarlo. Una vez tostado el cacao, se procede a pelarlo en el momento óptimo para retirar la cáscara, siendo crucial considerar que, si se enfría, esta se adhiere más a la semilla, lo que dificulta su remoción. Una vez preparados todos los ingredientes, se procede a molerlos junto con la almendra y la canela para dar inicio a la confección de las tablillas de chocolate. (Hechos de Atlixco, 2021)

A continuación, se brindará una propuesta sobre los pasos a seguir para el taller de chocolate:

Objetivo: "Preservar y promover la ancestral tradición del chocolate artesanal de Tochimilco, resaltando su importancia histórica y cultural, así como su valor como patrimonio gastronómico de la región, mediante la difusión y comercialización de sus exquisitas creaciones chocolateras."

- Introducción al cacao y al chocolate artesanal.
- Selección y tostado del cacao.
- Pelado y preparación del cacao.
- Molienda del cacao con otros ingredientes.
- Adición de ingredientes adicionales.
- Moldeado y enfriado del chocolate.
- Decoración y presentación.

6.6 Tours

Tour Atardecer

Con base la visita del 13 de marzo (2024). El tour del atardecer en Tochimilco ofrece una experiencia cautivadora que permite a los turistas disfrutar de la majestuosidad del paisaje al caer el sol. Con el imponente Popocatepetl como telón de fondo, los rayos dorados del sol iluminan el cielo y pintan las nubes de tonos cálidos y vibrantes. Este momento mágico invita a la reflexión y la contemplación, mientras se admira la belleza natural que rodea esta región de México. Los participantes tienen la oportunidad de capturar imágenes impresionantes y crear recuerdos inolvidables mientras se sumergen en la serenidad y la tranquilidad del atardecer en Tochimilco. Además, la experiencia se enriquece con la posibilidad de disfrutar de una copa de vino, lo que agrega un toque de elegancia y relajación al momento, permitiendo a los visitantes brindar por la belleza del entorno y compartir este momento especial con otros.

- Se propone la inclusión de la actividad de turismo astronómico al tour del atardecer en Tochimilco, ya que se perfila como una excelente sugerencia para enriquecer la vivencia. Durante esta experiencia, los turistas tendrían la oportunidad de contemplar las estrellas y otros astros mediante la utilización de telescopios. Un guía que podría proporcionar datos fascinantes sobre las constelaciones, planetas y fenómenos celestes visibles en el firmamento nocturno. Este añadido no solo aportaría un componente educativo y de conocimiento a la vivencia, sino que también brindaría un instante de asombro y conexión con el universo, complementando la belleza del ocaso con una vista extraordinaria del cielo estrellado. Asimismo, representaría una oportunidad singular para concienciar a los participantes acerca de la importancia de preservar la calidad del cielo nocturno y protegerlo de la contaminación lumínica.

- Agregar una experiencia de turismo espiritual al tour del atardecer en Tochimilco podría enriquecer aún más la visita. Esto permitiría a los turistas conectar con su interior y con la naturaleza de manera más profunda. Podrían participar en prácticas guiadas aprovechando la serenidad y la energía especial del lugar al atardecer. Esta actividad añadiría un componente espiritual al tour, ofreciendo a los turistas la oportunidad de reflexionar sobre la belleza del entorno y su conexión con el universo. Sería una experiencia única y transformadora que complementaría la magia del atardecer en Tochimilco.

Servicios adicionales para implementar:

- **Plumas al Atardecer:** Integrar una sesión de observación de aves al atardecer, aprovechando la diversidad de especies que habitan en la región y ofreciendo a los participantes la oportunidad de apreciar la fauna local en su entorno natural.

- **Yoga en el Crepúsculo:** Integrar una sesión de yoga al aire libre, dirigida por un instructor, para que los participantes puedan estirarse, relajarse y conectar con su cuerpo y mente mientras el sol se pone en el horizonte.

- **Tapas al Crepúsculo:** Incorporar una experiencia gastronómica única ofreciendo una selección de tapas locales durante el tour del atardecer junto con una copa de vino. Los participantes podrán disfrutar de una variedad de sabores e ingredientes típicos de la región mientras contemplan el espectáculo del sol descendiendo en el horizonte. Esta propuesta añadiría un toque culinario especial y complementaría perfectamente la atmósfera relajada y encantadora del evento.

Tapas	Vinos
Quesos maduros (manchego, queso azul,)	Sangre de Cristo
Embutidos (chorizo, salami o jamón serrano)	Vino tinto L.A. Cetto
Embutidos (chorizo, salami o jamón serrano)	Vino tinto Don Luis Cetto

- **Abrazo de Agradecimiento:** Realizar una ceremonia de agradecimiento al final del tour, donde los participantes puedan expresar sus gratitudes y reflexiones sobre la experiencia vivida, fortaleciendo así su conexión con la naturaleza y entre ellos mismos.

Imagen 13

TOUR ATARDECER

PAQUETE 1
TURISMO ASTRÓNOMICO
 Observación del cielo nocturno y en la exploración de fenómenos astronómicos.
 precio \$150 P/P

PAQUETE 2
TURISMO ESPIRITUAL
 Conectar con su interior, explorar prácticas religiosas o espirituales
 precio \$100 P/P

PAQUETE 3
TURISMO ESPIRITUAL Y ASTRÓNOMICO

- Observación del cielo nocturno y en la exploración de fenómenos astronómicos.
- Conectar con su interior, explorar prácticas religiosas o espirituales

precio \$100 P/P

PAQUETE 4
TAPAS EN EL CREPÚSCULO
 Disfrutar de una variedad de "tapas", que son pequeñas porciones de comida, acompañadas de vino.
VINOS OFERTADOS

- Sangre de Cristo
- Vino tinto LA. Cetto
- Vino tinto Don Luis Cetto

precio \$250 P/P

PAQUETE 5
YOGA EN EL CREPÚSCULO
 Práctica del yoga incluye posturas físicas, técnicas de respiración y meditación.
 precio \$100 P/P

Fuente: Elaboración propia

Tour del Amanecer

Con los datos recabados en la visita del 13 de marzo (2024). El tour del amanecer en Tochimilco ofrece una experiencia inolvidable que permite a los turistas presenciar el espectáculo natural del sol emergiendo sobre el horizonte. Madrugando, los turistas pueden ver cómo los primeros rayos de luz iluminan gradualmente el paisaje, ofreciendo una vista impresionante del majestuoso Popocatepetl mientras se despeja la oscuridad de la noche. Esta experiencia única permite admirar la belleza de la naturaleza en su estado puro, y permite una conexión íntima con el entorno y la sensación de ser testigo de un momento mágico y revitalizante.

Servicios adicionales para implementar:

- **Viaje al Corazón del Amanecer:** Incluir una breve ceremonia o ritual al inicio del tour para dar la bienvenida al sol y honrar su energía y poder.
- **Viaje Interior de Relajación:** Ofrecer una sesión de meditación guiada al aire libre mientras se espera la salida del sol, brindando a los participantes la oportunidad de conectarse consigo mismos y con el entorno natural de manera más profunda.
- **Conexión con la naturaleza:** Contar con un guía que pueda ofrecer información sobre el paisaje, la flora y la fauna local, así como datos interesantes sobre la geología y la historia del lugar.
- **Paz y Energía al Despertar:** Incorporar una sesión de yoga al aire libre al comienzo del tour, permitiendo a los participantes estirar y fortalecer sus cuerpos mientras se preparan para recibir la energía del nuevo día.
- **Desayuno en la Naturaleza:** La actividad consistiría en organizar un delicioso desayuno al aire libre después de presenciar el espectacular amanecer en Tochimilco. Se darían varias opciones gastronómicas, incluyendo frutas frescas, jugos naturales, café, panes y platillos regionales. Durante el desayuno, los turistas compartirían sus impresiones sobre el tour del amanecer y disfrutarían de la

compañía en un ambiente relajado. Sería un cierre perfecto para la experiencia, fortaleciendo los lazos entre los turistas.

Imagen 14

TOUR AMANECER

PAQUETE 1
VIAJE INTERIOR Y RELAJACIÓN
 Meditación guiada al aire libre mientras se espera la salida del sol
 precio \$100 p/p

PAQUETE 2
PAZ Y ENERGÍA AL DESPERTAR
 Sesión de yoga al aire libre, estirar y fortalecer sus cuerpos mientras se preparan para recibir la energía del nuevo día.
 precio \$100 P/P

PAQUETE 3
CONEXIÓN Y DESAYUNO CON LA NATURALEZA
 Ofrecer información sobre el paisaje, la flora y la fauna local, así como datos sobre la geología y la historia del lugar y al finalizar el recorrido, se organizara un delicioso desayuno al aire libre.
 precio \$250 p/p

PAQUETE 4
PAZ Y ENERGÍA AL DESPERTAR Y DESAYUNO EN LA NATURALEZA
 Sesión de yoga al aire libre, estirar y fortalecer sus cuerpos mientras se preparan para recibir la energía del nuevo día y se organizara un delicioso desayuno al aire libre
 • Café de Tochimilco o jugo de temporada
 • Pan artesanal o fruta
 • Huevo con chorizo
 • Sincronizada con pahuá y queso
 precio \$250 P/P

PAQUETE 5
VIAJE INTERIOR, RELAJACIÓN Y DESAYUNO EN LA NATURALEZA
 Meditación guiada al aire libre mientras se espera la salida del sol y se organizara un delicioso desayuno al aire libre
 precio \$200 P/P

Fuente: elaboración propia

Tour Mesoamericano

En este tour se propone dar una breve introducción de la villa Mesoamericana, en donde en esta misma, Antonio narrará la historia mesoamericana y prehispánica que guarda la finca y su relación con los alrededores de Tochimilco. Aprovechará este espacio para hacer la labor de venta enfocado en visitar la Zona Arqueológica de Colotzingo, localizada a una hora de Tochimilco y en donde tanto Antonio como Flavio se ofrecerían a llevar a quienes estén interesados. Así mismo y ya casi finalizando el recorrido, se dará una explicación de la historia detrás de los 4 barrios mesoamericanos de Tochimilco, mejor conocidos como: Xancinco, Xalochica, Xochimilcapa y Xaxalpa.

CAPÍTULO 7. Propuestas dirigidas al establecimiento La Sazón de Alicia

Alicia Analco es una mujer con la que se tuvo interacción desde la primera visita a Tochimilco, ella es propietaria y cocinera del local La Sazón de Alicia, mismo que se encuentra en el centro de Tochimilco, el cual abre todos los días de 9:00 am a 11:00 pm, en este lugar tanto locales como turistas pueden detenerse a gozar de una experiencia gastronómica deliciosa, pues Alicia ofrece una amplia variedad de platillos y sabores, sirve comida mexicana tradicional, alimentos del mar y una variedad de coctelería.

Sin embargo, para que Alicia pudiera llegar a posicionarse y abrir un local en el centro de Tochimilco, tuvo que pasar por varios sucesos en su vida, desde que se casó, Alicia tuvo la oportunidad de vivir en Estados Unidos durante 2 años, pero por las leyes de dicho país, tuvo que regresar a Tochimilco mientras su esposo se quedó trabajando en EUA. El tiempo libre de Alicia le despertó el deseo de querer dedicarse a algo que a ella le gustaba: cocinar, pero esto no era tan fácil, pues no tenía el apoyo que ella necesitaba por parte de su pareja, por otro lado, sus padres accedieron a que se colocara un puesto fuera de su casa, en donde vendería molotes, chalupas y otros antojitos, en este puesto, ella solo abría un día a la semana, los domingos, pero conforme la gente la fue conociendo, le recomendaban que abriera más días y se dedicara a vender comidas; conforme las oportunidades se fueron presentando, Alicia junto con el apoyo de sus padres, logró adaptar un cuarto en la casa de sus papás para que ella vendiera sus comidas. Conforme fue pasando el tiempo, el esposo de Alicia le pidió que cerrara el local a lo cual ella accedió con la condición de que él la apoyara más económicamente a distancia; con el tiempo este apoyo no se pudo seguir dando, por lo cual Alicia se vio obligada a reabrir su local y conseguir sus propios ingresos. Aunque al inicio volvió a tener éxito, cuando Alicia decidió moverse de lugar vio que sus ventas bajaron significativamente, por lo que comenzó a trabajar en el hospital del centro, durante mucho tiempo vio prosperidad, pero la renta que ella pagaba en ese lugar

se modificó, ya que le solicitaron más cantidad, Alicia decidió agradecer y retirarse. Por otro periodo de tiempo no hubo trabajo, hasta que Flavio Pérez, uno de los representantes de la Finca Mariana & Marcos, la contactó para que la ayudara con las comidas para los huéspedes y comensales que llegaban a la finca, esto fue de gran ayuda para Alicia ya que era una nueva fuente de ingresos. Cuando logró estabilizarse, Alicia rentó un local en el centro, mismo que hasta la fecha sigue abierto.

El proceso de Alicia no ha sido lineal, sin embargo, su deseo de querer crecer, su sazón y su perseverancia han dado frutos poco a poco, por eso se ha decidido brindarle un apoyo para crecer y ampliar su negocio, en el cual se brindarán propuestas, estructuras, documentos y puntos clave para alcanzar sus sueños y objetivos.

7.1 Mercadotecnia

7.1.1 Propuesta 1. Aprovechamiento de redes sociales.

Este punto se enfocará en redes sociales como Instagram, Facebook y TikTok, hoy en día es común que varios negocios se impulsen mediante TikTok realizando videos cortos con base a tendencias y mostrar sus productos, estos son gratis y ayudan a dar presencia de marca, aunque el único contra es que se invierte bastante tiempo en editar y grabar, en este caso se podrían apoyar de las colaboradoras para obtener ideas y realizar los videos.

En cuanto a Instagram se puede potencializar la presencia por medio de fotografías de clientes en el establecimiento, platillos y las ofertas, se puede acceder a clientes externos a la comunidad que visiten el municipio. Por último, en Facebook se puede agregar a todas las personas que tengan esta red social en el municipio, aquí de forma más informal se ofrecen los alimentos y menús del día por medio de publicaciones, en esta red social se tiene la alternativa de etiquetar a usuarios en publicaciones, así se asegura que todo lo vean.

7.1.2 Propuesta 2. Recomendación por otros negocios

Ya se han creado alianzas estratégicas con otros negocios de Tochimilco, como con la Finca Mariana & Marcos, pero se puede crear alianza con la competencia directa como el Hotel D' Silva, así Alicia recomendaría el hospedaje a este negocio y el hotel la recomendaría a ella, así como crear alianzas con los negocios de comida corrida para asegurar el crecimiento económico de la comunidad.

7.1.3. Propuesta 3. Branding

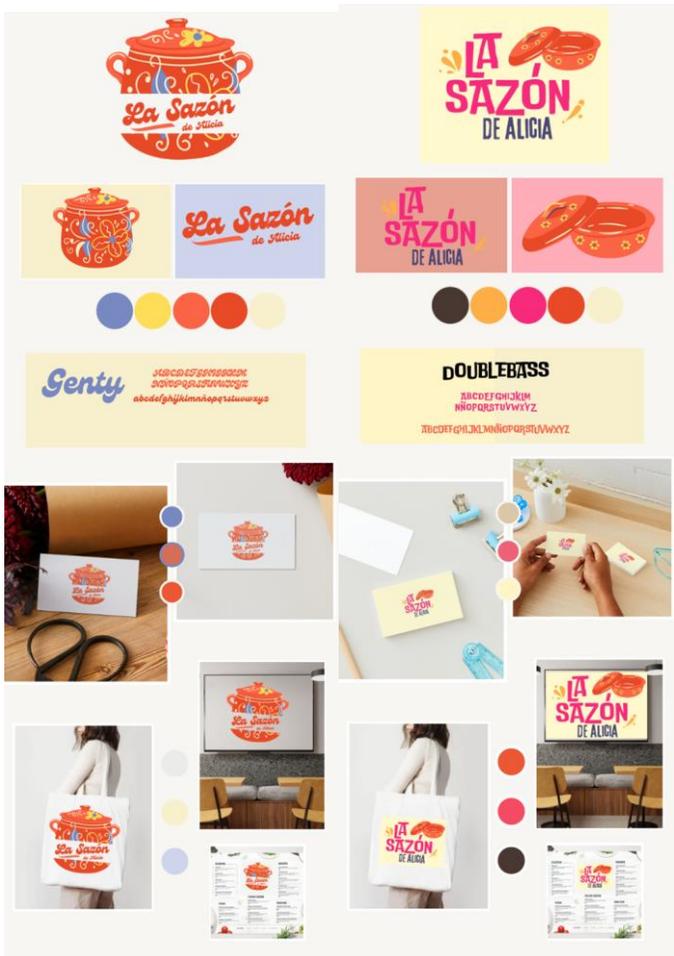
En un mercado gastronómico cada vez más competitivo, la identidad visual de un restaurante desempeña un papel fundamental en su éxito. Esta propuesta se basa en el desarrollo de una estructura visual de la marca del restaurante que no solo refleje la esencia única de su cocina casera, sino que también atraiga a un público más amplio y contribuya al crecimiento y consolidación del negocio.

El branding, o la creación y gestión de la identidad de una marca, es una herramienta poderosa para cualquier negocio, y su importancia no puede subestimarse. Va más allá del simple diseño de un logotipo o la elección de colores; implica la creación de una experiencia completa para los clientes, desde el momento en que interactúan con la marca.

Una sólida estrategia de branding establece la personalidad, los valores y la promesa de un negocio, y comunica estos elementos de manera coherente y atractiva a la audiencia. Esto no solo crea una impresión memorable en la mente de los clientes, sino que también construye confianza y lealtad hacia la marca a lo largo del tiempo. A continuación, se presentan dos diseños como parte de la propuesta.



Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

7.1.3.1 Servicio para llevar mediante WhatsApp

Se recomienda optar por implementar un sistema que es muy común en Puebla y en otros lugares, la comida corrida a domicilio mediante WhatsApp, solo que en este caso enfocado en memelas y quesadillas. Este modelo podría verse impulsado teniendo en mente como mercado meta a aquellos trabajadores que coman fuera de casa como maestros, constructores, comerciantes y agricultores.

Podría llegarse a ofrecer las opciones que se presentaron en la primera visita que se tuvo: con salsa verde, roja, bandera y con diferentes proteínas, la publicidad de estos productos puede darse en las redes sociales y compartiendo en WhatsApp a aquellos clientes frecuentes y habitantes de la comunidad.

7.2 Costeo

7.2.1 Propuesta 1. Administración de costos y gastos.

(López Montes, 2014) manifiesta que un buen sistema de gestión de inventario debe ser fiable, conocer lo que posee, ser flexible y ser económicamente racional. Todos y cada uno de los modelos de gestión han sido ideados en su mayor parte porque proporcionan unos beneficios inequívocos al sistema empresarial.

- Los modelos ayudan a automatizar la gestión, ya que se establecen pautas y mecanismos para cada situación a la que nos enfrentamos.

- Los modelos simplifican la gestión, ya que se ha determinado la mejor solución a cada caso.

- El uso de modelos permite obtener un funcionamiento estable.

- El uso de modelos busca optimizar el trabajo para cada empresa.

- Los modelos permiten diseñar sistemas físicos de almacenaje.

- Los modelos permiten cuantificar el coste económico de las variaciones que salgan de lo planificado.

- Los modelos permiten interpretar los resultados puntuales.

Para reajuste eventuales. (López Montes, 2014, pág. 26) Sin embargo, toda gestión de inventario parte de unos modelos que sirven de base para su ejecución. Los modelos sirven para analizar el efecto de diferentes factores del entorno y permiten prever eventualidades que puedan ocurrir en lo inmediato y a largo plazo (Cajal Flores, 2020).” (Mora Alvarado, 2022)

Con esta información, se recomienda que se inicie un sistema de gestión de inventarios, ya que, según la enciclopedia para negocios (2018), es esencial para que el negocio tenga suficientes productos almacenados para cubrir la demanda del consumidor, si no se maneja correctamente, puede que el negocio pierda dinero en ventas potenciales que no pueden satisfacerse o que malgaste dinero, teniendo demasiado inventario, puede prevenir que ocurran estos errores (Enciclopedia de negocios para empresas, 2018). Se podría comenzar a implementar un método ABC, que consiste en dividir los productos en tres categorías según su importancia, cantidad y valor. Un método PEPS que consiste en identificar los primeros artículos en entrar al almacén para que sean los primeros en salir a la venta o en la producción. Recomendamos leer el proyecto *“Gestión de inventario y control de costos en la cafetería restaurante La Cabaña”* por Jenniffer Pamela Mora Alvarado, 2022. Que contiene técnicas de control de gastos, estados financieros, clasificación de gastos, entre mucha más información relacionada con costos y gastos que podría ser de mucha ayuda para lograr tener una mejor gestión financiera del negocio. El cual se proporcionará en la parte de anexos de este proyecto.

7.3 Administración

7.3.1 Propuesta 1. Checklist diario

Llevar un checklist diario en el negocio es fundamental para garantizar un control preciso de las tareas que se realizan cada día. Este checklist permite asegurar de que todas las actividades necesarias para el funcionamiento del negocio se lleven a cabo de manera eficiente y sin errores. Además, ayuda a mantener un registro detallado de las tareas realizadas por cada miembro del equipo, lo que facilita la identificación de áreas de mejora y la asignación eficiente de responsabilidades. De esta manera, el checklist diario se convierte en una herramienta indispensable para garantizar la calidad, la eficiencia y el éxito del negocio.

CHECKLIST DIARIO	
Nombre:	Turno:
<input type="checkbox"/>	Apertura de local.
<input type="checkbox"/>	Verificar que todas las áreas estén limpias y ordenadas.
<input type="checkbox"/>	Verificar el funcionamiento de las máquinas (estufa, parrilla, licuadora, etc.).
<input type="checkbox"/>	Verificar el stock de ingredientes y reabastecer o avisar si es necesario (verduras, carne, pollo, pescado, etc.).
<input type="checkbox"/>	Preparar y cortar los ingredientes necesarios para el día (vegetales, carnes, condimentos, etc.).
<input type="checkbox"/>	Preparar los alimentos del menú del día.
<input type="checkbox"/>	Limpiar mesas, sillas y superficies de trabajo.
<input type="checkbox"/>	Limpiar y desinfectar baños.
<input type="checkbox"/>	Realizar una reunión rápida con el equipo (briefings) para repasar el menú del día, los especiales y cualquier otra información relevante.
<input type="checkbox"/>	Asignar responsabilidades para el turno.
<input type="checkbox"/>	Atender en tiempo y forma a los comensales que lleguen.
<input type="checkbox"/>	Recoger y limpiar mesas conforme los clientes se retiren.
<input type="checkbox"/>	Lavar la loza, plaque y cristalería; acomodarlas.

<input type="checkbox"/>	Esperar a que el último comensal se retire para desmontar mesas.
<input type="checkbox"/>	Preparar los insumos para el día siguiente, refrigerar y guardar la comida.
<input type="checkbox"/>	Cerrar llaves de gas, apagar luces, desconectar eléctricos, y cerrar el negocio.

Briefing: Es una breve reunión que se lleva a cabo antes de comenzar el turno de trabajo. Durante este encuentro, el equipo se reúne para repasar las tareas del día, los objetivos a alcanzar, las instrucciones específicas y cualquier información relevante. El briefing permite al equipo estar alineado y resolver dudas antes de comenzar a trabajar, esto ayuda a garantizar un servicio de calidad y una mayor eficiencia en la operación diaria.

7.3.2 Propuesta 2. Procesos de inventarios

Llevar un inventario diario de los insumos es fundamental para garantizar un control preciso del stock y asegurar el buen funcionamiento del negocio. Esto permite conocer en todo momento la cantidad de ingredientes disponibles, identificar posibles faltantes con anticipación y evitar la sobrecompra o la escasez de productos. Ayuda a optimizar costos al evitar desperdicios y pérdidas por caducidad o mal almacenamiento de los alimentos. Para llegar a esta eficiencia, hay que revisar y llevar un control de los insumos mediante documentos de llenado diario que permitan ver qué es con lo que se cuenta y lo que hace falta.

Inventario diario La Sazón de Alicia				
Fecha:		Nombre:		
Almacenamiento (refrigeración, almacén, congelación)	Alimento	Cantidad	En existencia	Surtir

			Sí	No	Sí	No

Primeras Entradas, Primeras Salidas

Llevar el formato *PEPS* (Primeras Entradas, Primeras Salidas) es fundamental para garantizar la calidad y frescura de los productos. Este sistema de control de inventario permite asegurar que los alimentos más antiguos sean utilizados primero, evitando que se acumulen y se desperdicien productos que están próximos a vencer. Además, ayuda a mantener un stock rotativo, reducir las pérdidas por caducidad y optimizar los costos minimizando desperdicios.

7.3.3. Propuesta 3. Estructura organizacional

Identidad

La Sazón de Alicia es un local que brinda comida tradicional mexicana, antojitos y mariscos acompañados de una coctelería singular en el centro del municipio de Tochimilco, el cual es dirigido por la dueña y cocinera Alicia Analco, quien busca diferenciar sus platillos ofreciendo una experiencia acogedora y cómoda a los comensales que lleguen a su cocina.

Misión

“En la Sazón de Alicia nos esforzamos por resaltar los sabores y aromas únicos de la cocina mexicana, utilizando ingredientes frescos y locales siempre que sea posible, para brindar momentos de alegría y satisfacción a quienes nos visitan.”

Visión

“Aspiramos a convertirnos en representante de la comida mexicana y antojitos en el municipio de Tochimilco y sus alrededores. Se busca que La Sazón de Alicia sea reconocida por la autenticidad, calidad y hospitalidad excepcional brindada, superando las expectativas de nuestros clientes en cada visita. Nos comprometemos a ser un motor cultural en la comunidad, promoviendo la tradición y la identidad mexicana a través de nuestros platillos y el involucramiento activo en eventos y actividades locales.”

Valores

Calidez: Desde que los clientes cruzan la puerta, son recibidos con una sonrisa sincera y un ambiente acogedor que refleja la cultura mexicana. Se crea un ambiente familiar y reconfortante donde todos se sientan bienvenidos y queridos.

Amabilidad al cliente: Cada cliente es recibido con un trato amable y atento, donde sus necesidades y preferencias son la principal prioridad. Se muestra un esfuerzo por superar las expectativas de los clientes, brindando un servicio cordial y personalizado que deja una impresión positiva en cada visita.

Servicio de calidad: Desde la selección de los ingredientes más frescos y auténticos hasta la preparación cuidadosa de cada platillo, se ofrece una experiencia culinaria de la alta calidad. El equipo está capacitado para garantizar un servicio eficiente.

Hospitalidad: Se hace un esfuerzo por crear conexiones genuinas con los clientes, tratándolos como parte de la propia familia. Se ofrece un ambiente acogedor invitando a los comensales a sentirse como en casa en todo momento.

Respeto entre colaboradores: Se fomenta un ambiente de colaboración donde se promueve el respeto mutuo, trabajo en equipo y la comunicación abierta. Se reconoce y se valoran las habilidades y contribuciones únicas de cada colaborador, creando un ambiente de trabajo positivo y armonioso.

Organización en el trabajo: Desde la cocina hasta el servicio al cliente, se mantienen altos estándares de organización y eficiencia en todas las operaciones del negocio.

Estos son los valores que se reflejan en cada visita a La Sazón de Alicia, que se deben transmitir a los comensales y a tener presentes en la relación entre colaboradoras durante las horas de trabajo.

Objetivos a corto plazo

- ✓ Ser la opción número uno de los locales de Tochimilco para contratación de comidas y bebidas para eventos y fiestas.
- ✓ Expandir el menú, es decir, introducir nuevos platillos en el menú para diversificar la oferta gastronómica y atraer a una variedad más amplia de clientes.
- ✓ Incrementar la visibilidad del negocio, esto al aumentar la presencia en redes sociales y la publicidad local para atraer a más clientes.
- ✓ Mejorar la eficiencia operativa al implementar sistemas de gestión de inventario y capacitación del personal en técnicas culinarias para reducir los tiempos de espera y optimizar la calidad de servicio.

Objetivos a largo plazo

- Convertirse en un destino turístico, esto al posicionar el negocio como un destino gastronómico destacado en Tochimilco y sus alrededores donde la gente externa busque llegar para degustar la comida de La Sazón de Alicia.

- Mudarse a un lugar más amplio con todas las instalaciones y adaptaciones necesarias en la cocina y para los comensales.
- Establecer colaboraciones con proveedores locales de ingredientes frescos y asociaciones turísticas para fortalecer la cadena de suministro y promover el negocio dentro y fuera del municipio.

Perfil del cliente

La comida y servicio de La Sazón de Alicia va dirigido a la gente local y turistas que disfrutan de la comida tradicional, busquen probar nuevos platillos y sabores, pero también se interesan por los clásicos de la cocina mexicana, desean un ambiente acogedor y familiar, donde puedan gozar de la comida en cualquier momento del día, ya sea como desayuno, comida o cena, y de alimentos del mar como cocteles y mariscos acompañados de bebidas cocteleras variadas y refrescantes mientras reciben un buen servicio y atención personalizada por parte del establecimiento.

FODA

El análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) es una herramienta para evaluar la situación actual de cualquier empresa o negocio. Permite identificar tanto los aspectos internos positivos y negativos, como los factores externos que pueden afectar al negocio. Realizar este análisis brinda una visión del entorno en el que se opera. Esta información permite tomar decisiones estratégicas y desarrollar planes de acción para mejorar el desempeño y aumentar la competitividad en el mercado de la industria alimentaria. En general el FODA permite que las empresas se aseguren de estar en la mejor posición posible para lograr sus metas y objetivos.

Fortalezas	Oportunidades
------------	---------------

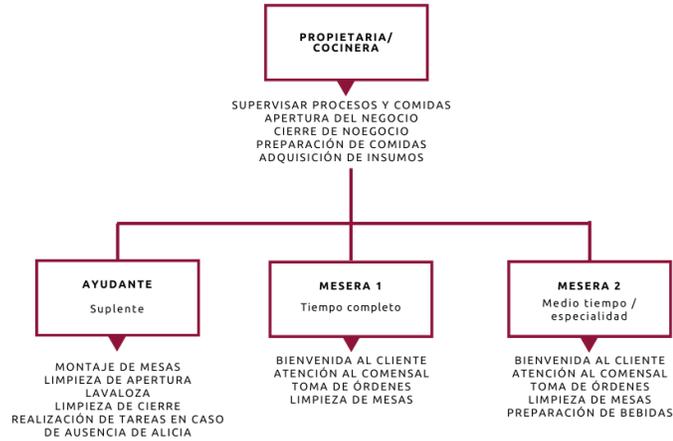
<ul style="list-style-type: none"> • Ofrece comida mexicana tradicional lo que atrae a clientes locales que buscan ricos sabores • Su ubicación facilita el acceso a los clientes que se encuentran en el mercado o en el centro de Tochimilco • Existe ya una base de clientes leales en la comunidad local • Se adapta a la demanda local y ajusta su oferta en consecuencia 	<ul style="list-style-type: none"> • Puede explorar la inclusión de nuevos platillos o variaciones de comida para atraer a una variedad de clientes • Puede participar en eventos locales como fiestas o ferias que ayuden a aumentar la visibilidad del negocio entre los residentes y turistas que visitan el municipio • Puede aprovechar las redes sociales y otras plataformas en línea para promocionar el negocio y llegar a un público más amplio incluso fuera de Tochimilco • Puede establecer colaboraciones con vendedores del mercado local para promover mutuamente los productos y servicios
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • La ubicación es un área con turismo inestable lo cual puede limitar el potencial del crecimiento del negocio y la diversificación de clientes • Otros establecimientos de comida en la zona pueden representar una competencia directa • Cualquier operación en el suministro podría afectar la operación del negocio • 	<ul style="list-style-type: none"> • Los cambios económicos locales pueden afectar el poder adquisitivo de los clientes y su disposición en gastar en comida fuera de casa • Los cambios en los hábitos alimenticios de la población local o las preferencias de comida pueden influir en la demanda de comida • Eventos imprevistos como desastres naturales pueden afectar la afluencia de clientes y la operación del negocio

Organigrama y perfil de puestos

Imagen 15

ORGANIGRAMA Y PERFIL DE PUESTOS

LA SAZÓN DE ALICIA



Elaboración propia

7.3.4 Propuesta 4. Reglamentos de colaboradores

Presentación del colaborador

- Presentarse aseadas (os) y con calzado limpio, cerrado, antiderrapante y en buen estado.
- La ropa debe estar planchada, limpia y en buen estado. No se permiten prendas con rasgaduras, shorts y pantalones cortos.
- Tener el cabello recogido y cubierto. Si tiene barba o bigote también debe estar cubierto.
- Manos con uñas cortas, limpias y sin esmalte.

- Rostro sin maquillaje.
- Sin joyería o bisutería.
- En la cocina y el establecimiento debe portar su delantal.
- No presentar tos frecuente, secreción nasal, diarrea, vómito, fiebre y lesiones que entren en contacto directo con los alimentos y bebidas.

Reglamento general

Horario laboral y permisos

- Ser puntuales, solo se tendrá una tolerancia de diez minutos. De lo contrario, se descontará de su sueldo el tiempo de retraso.
- No se permite retirarse antes de completar su jornada laboral sin autorización previa.
- Los permisos deben solicitarse mínimo con un día de anticipación.
- Los días de descanso serán acordados y autorizados por el jefe inmediato.
- En caso de tres faltas injustificadas, se llamará un llamado de atención al colaborador(ra) y se tomarán las medidas adecuadas.

Prohibiciones

- Retirar del establecimiento utensilios, materias primas o cualquier otro objeto sin autorización.
- Permitir el acceso a la cocina a personal externo del restaurante sin autorización.
- Hacer uso de lenguaje o señales ofensivas.
- Realizar actividades ajenas a las responsabilidades laborales.
- No se permite fumar, masticar chicle o escupir.
- Los objetos personales deben permanecer fuera de la cocina.

En el servicio del restaurante

- Se deberá dar el servicio con prontitud y eficientemente. No tardar más de 5 minutos.
- Si se manipula dinero, utilizar guantes o protección para evitar el contacto directo de las manos con el dinero.
- Tratar al cliente de manera respetuosa y cordial. No señalarlo con el dedo y tener contacto visual.
- No prometer al cliente lo que no es posible cumplirlo.
- Seguir los protocolos de sanidad e higiene en la cocina.
- Mantener una buena imagen del comedor y las demás áreas que estén a la vista del cliente.
- Mantener limpios los baños y de hacer falta los artículos del baño, reportarlo al personal correspondiente para reponerlo.
- El uso del teléfono debe ser solo para lo concerniente a las tareas del restaurante o solo en caso de emergencia.

7.3.5. Propuesta 5. Protocolo de sanidad e higiene

Higiene del personal

- Lavarse las manos antes de manipular los alimentos, en caso de salir de la cocina o presentar suciedad en las mismas.
- Lavado de manos:
 - Enjuagarse las manos con agua, aplicar jabón o detergente. Si el jabón o detergente es líquido, debe aplicarse con un dosificador.
 - Frotar la superficie de las manos y entre los dedos. Para las uñas se puede usar un cepillo. Si el uniforme es con mangas cortas, el lavado será hasta los codos.
 - Enjuagarse con agua limpia sin dejar restos de jabón o detergente. Después se puede usar una solución desinfectante.

- Secarse.
- La ropa y objetos personales deben mantenerse fuera de la cocina.
- No se permite fumar, comer, beber o escupir cerca del área donde se preparan alimentos.
- Evitar estornudar o toser sobre los alimentos. Cubrirse la boca con la parte interna del codo y en dirección opuesta.
- Si el personal manipula dinero, debe utilizar guantes o protección para evitar el contacto directo de las manos con el dinero.

Las instalaciones

- Las tuberías, rieles, vigas o cables no deben pasar por encima del área de preparación de alimentos. Deben mantenerse en buenas condiciones y limpios.
- Las puertas y ventanas de la cocina deben tener protección que evite la entrada de lluvia, animales como insectos, ratones, entre otros o plagas que puedan contaminar los alimentos.
- Los lugares donde se almacena el agua como tinacos o cisternas deben estar limpios, en buenas condiciones, protegidos de la contaminación y estar tapados.
- Los drenajes y las tuberías de aguas residuales no deben tener fugas, residuos, desechos y presencia de fauna nociva.
- Los baños deben tener separaciones físicas completas (del suelo al techo) sin tener ventilación que dé a la cocina o al área del comedor.
- El baño debe contar con agua potables, retrete, lavabo, jabón o detergente, papel higiénico, toallas desechables, bote de basura con tapa oscilante. El agua del retrete puede no ser potable.
- Deben tener ventilación que evite acumulación de calor, vapores, polvo y humo.
- Debe tener una iluminación adecuada. En el caso de uso de focos o lámparas, el material no debe romperse fácilmente o debe tener protección adecuada.

- El agua que este en contacto con los alimentos, las superficies del comedor y la que se utilice para hacer hielos debe ser potable, con los límites permitidos de cloro y sin presencia de organismos.
- Las instalaciones y todo el mobiliario de be mantenerse limpio.

El equipo de cocina

- Los equipos y utensilios deben estar en buenas condiciones.
- Lavar y desinfectar las áreas de trabajo antes y después de su uso.
- Los utensilios deben ser lavados y desinfectados.
- Lavar y desinfectar los trapos de cocina constantemente y cuando sea necesario.
- Usar jergas y trapos exclusivos para la limpieza de superficies, las mesas de los comensales, para pisos y otros lugares similares.
- Los productos e instrumentos de limpieza y cualquier otra sustancia química se deben mantener y almacenar en un lugar separado de donde se manipulan los alimentos. Además, deben tener etiquetas que permitan saber el nombre del producto.
- Se pueden reutilizar empaques y envases de alimentos a los que se les hayan retirados sus etiquetas originales.
- No se pueden usar para alimentos envases que anteriormente contuvieran medicamentos, plaguicidas, productos de limpieza o cualquier sustancia tóxica.

Manejo de alimentos y materias primas.

Criterios para la aceptación y rechazo de materias primas

Tabla 1

Características para la aceptación o rechazo

Materia prima/Parámetro	Aceptación	Rechazo
----------------------------	------------	---------

Preenvasadas		
Envase	Íntegro y en buen estado	Rotos, rasgado, con fugas o con evidencia de fauna nociva
Fecha de caducidad o de consumo preferente	Vigente	Vencida
Enlatadas		
Latas	Íntegras	Abombadas, oxidadas, con fuga, abolladas en costura y/o engargolado o en cualquier parte del cuerpo, cuando presente abolladura en ángulo pronunciado o la abolladura sea mayor de 1,5 cm de diámetro en presentaciones inferiores a 1 kg, en presentaciones mayores de 1 kg la abolladura deberá ser mayor a 2,5 cm de diámetro.
Congeladas		
Apariencia	Sin signos de descongelación	Con signos de descongelación
Refrigeradas		

Temperatura	4°C o menos, excepto los productos de la pesca vivos, que pueden aceptarse a 7°C.	Mayor de 4°C, excepto los productos de la pesca vivos, que pueden aceptarse a 7°C.
Bebidas embotelladas		
Apariencia	Libre de materia extraña	Con materia extraña o con fugas
	Tapas íntegras y sin corrosión	Oxidadas o con signos de violación
Productos de origen vegetal		
Apariencia	Fresca	Con mohos, coloración extraña, magulladuras
Olor	Característico	Putrefacto
Carnes frescas		
Color: Res Cordero Cerdo Grasa de origen animal	Rojo brillante Rojo Rosa pálido Blanca o ligeramente amarilla	Verdosa o café oscuro, descolorida en el tejido elástico
Textura	Firme y elástica	Viscosa, pegajosa
Olor	Característico	Putrefacto, agrio
Aves		

Color	Característico	Verdosa, amoratada o con diferentes coloraciones
Textura	Firme	Blanda y pegajosa bajo las alas o la piel
Olor	Característico	Putrefacto o rancio
Productos de la pesca		
Pescado		
Color	Agallas rojo brillante	Gris o verde en agallas
Apariencia	Agallas húmedas, ojos saltones, limpios, transparentes y brillantes	Agallas secas, ojos hundidos y opacos con bordes rojos
Textura	Firme	Flácida
Olor	Característico	Agrio, putrefacto o amoniacal
Moluscos		
Color	Característico	No característico
Textura	Firme	Viscosa
Olor	Característico	Putrefacto o amoniacal
Apariencia	Brillante	Mate
Vitalidad (productos vivos)	Conchas cerradas o que se abren y cierran al contacto.	Conchas abiertas, que no cierran al tacto.
Crustáceos		

Color	Característico	No característico
Textura	Firme	Flácida
Olor	Característico al marisco	Putrefacto o amoniacal
Apariencia	Articulaciones firmes	Articulaciones con pérdida de tensión y contracción, sin brillo, con manchas oscuras entre las articulaciones
Cefalópodos (pulpos, calamares)		
Color	Característico	No característico
Textura	Firme	Flácida y viscosa
Olor	Característico	Putrefacto
Leche y derivados		
	Base de leche pasteurizada	Que proceda de leche sin pasteurizar
Quesos		
Olor, color y textura	Característico	Con manchas no propias del queso o partículas extrañas, o contaminado con hongos en productos que no fueron inoculados.

Mantequilla		
Olor	Característico	Excepto los productos de la pesca vivos, que pueden aceptarse a 7°C, rancio
Apariencia	Característica	Con mohos o partículas extrañas
Huevo fresco		
	Limpios y con cascarón entero	Cascarón quebrado o manchado con excremento o sangre
Granos, harinas, productos de panificación, tortillas y otros productos secos		
Apariencia	Sin mohos y con coloración característica	Con mohos o coloración ajena al producto o con infestaciones

Nota: Diario Oficial de la Federación, 2008

Fuente: <https://www.dof.gob.mx/normasOficiales/3980/salud/salud.htm>

- Las frutas y verduras deben lavarse con agua y jabón, posteriormente desinfectarse en una solución con cloro o algún otro producto desinfectante para alimentos siguiendo sus instrucciones.
- Los productos descongelados, no pueden volver a congelarse.
- Para descongelar el producto se debe pasar a refrigeración o con el uso del microondas. No dejarlo a temperatura ambiente.

- Para evitar la contaminación cruzada se debe evitar usar el o los mismos utensilios con diferentes alimentos ya sean productos terminados, en proceso o materias primas.
- Los alimentos sobrantes del día solo podrán reutilizarse una sola vez, si están en buen estado y se tengan que volver a someterán en cocción.
- Evitar el contacto entre alimentos procesados y los que no lo están.

Almacenamiento.

- Las materias primas y utensilios de cocina deben estar almacenadas en lugares alejados del suelo.
- El área donde se almacenan las materias primas y utensilios debe mantenerse limpio y con buena circulación de aire.
- El área de almacenamiento de los alimentos debe clasificarse según el tipo de producto y cada uno debe estar almacenado en las condiciones que requiera.
- Los equipos de refrigeración deben tener una temperatura máxima de 7° celsius y la temperatura óptima del congelador es de -18°.
- Revisar periódicamente que los productos y materias primas no estén caducados u obsoletos.

Control de plagas.

- No permitir el acceso a animales domésticos.
- Evitar mantener en el área cercana a la cocina productos que favorezcan la contaminación y proliferación de plagas, por ejemplo: equipo en desuso, desperdicios, maleza o hierbas, encharcamiento por drenaje, etc.
- Los drenajes y cualquier otro espacio de desagüe deben estar cubiertos apropiadamente para evitar la entrada de plagas.
- En caso de encontrar evidencias de fauna nociva, aplicar las medidas correspondientes para eliminarlas. En caso de contratar personal externo, asegurarse que tengan los permisos correspondientes.

El área de servicio.

- Limpiar y desinfectar las mesas antes y después del servicio.
- Los cubiertos se deben tomar por los mangos y evitar tocar las partes que están en contacto con los alimentos o bebidas.
- No tocar las partes de los vasos, tazas, platos, palillos y popotes que estarán en contacto con los alimentos y boca del comensal.
- Lavado de loza y utensilios.
 - Retirar residuos de alimentos.
 - Lavar cada pieza con agua y jabón.
 - Enjuagar.
 - Desinfectar la loza o utensilios sumergiéndolos por aproximadamente medio minuto en una solución de agua y cloro.
- Uso del cloro como desinfectante (Procuraduría Federal del Consumidor, 2020).
 - Para superficies diluir 1/3 de taza de cloro en 1.5 litros de agua.
 - Para loza y utensilios diluir 1 1/2 cucharada de cloro en 1/2 litro de agua.
 - Para frutas y verduras diluir 10 gotas en 1 litro de agua (Pichardo, 2024).
 - Para pisos colocar solo 0.2% de cloro al total de la solución.
 - Posterior a la desinfección no se deben enjuagar o volver a limpiar los objetos, solo dejarlos secarse.
 - No verter el cloro en agua caliente.
 - No mezclarlo con vinagre, ácidos cítricos, ni con cualquier otro producto de limpieza ya que es dañino para la salud.

7.4 Alimentos y bebidas

7.4.1 Propuesta 1. Presentación de menú

La presentación de un menú no solo es una lista de platos, sino una oportunidad invaluable para cautivar a los comensales y transmitir la esencia y el encanto de su restaurante. Se creó una propuesta de diseño de menús para “La Sazón de Alicia”, con el objetivo de no solo mejorar la estructura visual de su marca, sino también de brindar una experiencia más atractiva y memorable para sus clientes.

El diseño de menús va más allá de la simple disposición de platos y precios; se trata de contar una historia, despertar el apetito y reflejar la personalidad única del negocio. La propuesta se centra en crear una estructura visualmente llamativa y organizada que resalte la calidez y la autenticidad de la cocina casera, al tiempo que facilite la navegación y la toma de decisiones para los clientes.

Desde la selección de tipografías y colores hasta la incorporación de imágenes cuidadosamente seleccionadas, cada elemento del diseño de menús está diseñado para reflejar la pasión y el compromiso que pone la señora Alicia a su negocio. Además, la propuesta no solo se enfoca en la estética, sino también en la funcionalidad, asegurando que el menú sea claro, conciso y fácil de entender para los clientes.

Al mejorar la estructura visual del menú, no solo estará fortaleciendo la percepción de la marca en la mente de los comensales, sino que también se creará una experiencia más atractiva y memorable que los invitará a volver una y otra vez. Se optó por un menú en forma de tríptico para poder adaptar los diferentes tipos de platillos según su categoría, dando orden y estructura

al nuevo diseño, respetando los platillos con los que cuenta actualmente el restaurante y el deseo de la señora Alicia en mantener ciertos platillos en la carta.

A continuación, se presentan los diseños muestra de los menús tomando en cuenta los dos diseños de logos que se presentaron en el apartado de branding. Se le proporcionará a la señora Alicia la oportunidad de diseñar en la plantilla creada para que agregue los precios apropiados considerando los consejos dados en el apartado de costos para su negocio e imágenes adecuadas para presentar en su menú. Además, se presenta un diseño donde se agregan los desayunos del día, dando la oportunidad de ofrecerlo por las mañanas a los comensales en conjunto con el menú completo.



7.4.2 Propuesta 2. Propuesta de presentación de alimentos y bebidas

ALITAS

ORDEN DE ALITAS \$0.00
6 crujientes alitas de pollo, acompañadas con papas o las finas hierbas y ensalada cesar (jicama, pepino y zanahoria)

ELIGE TU SALSA:

BBQ 

BUFFALO 

MANCO HABANERO 

HABANERO 

ORDEN DE PAPAS A LA FRANCESA \$0.00




DE LA CASA

FRIOLES QUEBRADOS \$0.00
Tortitas. Acompañado con arroz y tortillas.

HUAXMOLE \$0.00
Con pollo o puerco. Acompañado con arroz o frijoles y tortillas.

PIPIAN VERDE \$0.00
Con pollo o puerco. Acompañado con arroz o frijoles y tortillas.

PIPIAN ROJO \$0.00
Con pollo o puerco. Acompañado con arroz o frijoles y tortillas.



ALBONDIGAS \$0.00
De res o puerco. Acompañado con arroz o frijoles y tortillas.

ADOBO \$0.00
Con pollo o puerco. Acompañado con arroz o frijoles y tortillas.

MIXIOTES \$0.00
Con pollo, puerco o res. Acompañado de espagueti o frijoles y tortillas.

MEMELAS \$0.00
Roja, verde o bandera.

CAMARONES A LA DIABLA



DEL MAR

MOJARRA \$0.00
Al mojo de ajo, empanizado o a la diablo. Acompañados de arroz y ensalada más pan o tortillas.

CAMARONES \$0.00
A la diablo, empanizados, al mojo de ajo o al ajillo. Acompañados de arroz y ensalada más pan o tortillas.

FILETE DE PESCADO \$0.00
Rebozado, empanizado, empapelado o a la plancha. Acompañados de arroz y ensalada más pan o tortillas.

COCTÉL DE CAMARÓN \$0.00

CALDO \$0.00
De pescado, camarón o jalisco. Acompañado de pan o tortillas.



 LA SAZÓN DE ALICIA
 LA SAZÓN DE ALICIA
 244 158 35 45



ALITAS

ORDEN DE ALITAS \$0.00
6 crujientes alitas de pollo, acompañadas con papas o las finas hierbas y ensalada cesar (jicama, pepino y zanahoria)

ELIGE TU SALSA:

BBQ 

BUFFALO 

MANCO HABANERO 

HABANERO 

ORDEN DE PAPAS A LA FRANCESA \$0.00



DE LA CASA

FRIOLES QUEBRADOS \$0.00
Tortitas. Acompañado con arroz y tortillas.

HUAXMOLE \$0.00
Con pollo o puerco. Acompañado con arroz o frijoles y tortillas.

PIPIAN VERDE \$0.00
Con pollo o puerco. Acompañado con arroz o frijoles y tortillas.

PIPIAN ROJO \$0.00
Con pollo o puerco. Acompañado con arroz o frijoles y tortillas.



ALBONDIGAS \$0.00
De res o puerco. Acompañado con arroz o frijoles y tortillas.

CAMARONES A LA DIABLA



DEL MAR

MOJARRA \$0.00
Al mojo de ajo, empanizado o a la diablo. Acompañados de arroz y ensalada más pan o tortillas.

CAMARONES \$0.00
A la diablo, empanizados, al mojo de ajo o al ajillo.



Elaboración propia.

DESAYUNOS

ALIMENTOS

- CHILAQUILES \$0**
Verdes o rojos.
- HUEVOS \$0**
Al gusto.
- BISTEK \$0**
Al gusto. Cerdo ó pollo, a la mexicana, encabollado, asado, con arroz, ensalada y tortillas.
- TORTAS \$0**
Milanesa de pollo ó cerdo. Con queso.
- SANDWICH \$0**
De jamón con queso.
- GELATINAS \$0**
Sabores de temporada.
- COCTEL DE FRUTA \$0**
Fruta de temporada. Acompañado de granola y miel.

BEBIDAS

- CAFÉ \$0**
- TÉ \$0**
- ATOLE \$0**
- LICUADO \$0**
De fruta de temporada.

Elaboración propia.

BEBIDAS

- AGUA DE SABOR \$0.00**
De fruta de temporada. **VASO \$0.00**
JARRA \$0.00
- JUGO BOING \$0.00**
De 355 ml. Sabor mango, fresa, guayaba, uva.
- REFRESCO \$0.00**
De 355 ml. Familia coca cola.

CON ALCOHOL

- CERVEZA \$0.00**
Corona, victoria, negra modelo 355 ml.
- PITUFO \$0.00**
Cerveza, vodka, volt amper y refresco de limón.
- MEDUSA \$0.00**
Cerveza, vinil, co. arto, vodka y este condimento.
- MICHELADAS \$0.00**
Cerveza y refresco con sillas como sin clarsa.
- CAMARONERAS \$0.00**
Mozzarella con jugo de arto.
- CLERICOT \$0.00**
Mozzarella con fruta y refresco de limón.



Propuesta 6. Establecimiento

Elaboración propia.

7.5 Exterior

7.5.1 Propuesta 1: Mejorar el ambiente

Con base a como se encuentra hoy en día el negocio de la señora Alicia esta propuesta se enfoca en con ayuda de pequeñas acciones cambiar la imagen del restaurante.



Fotografía propia.

Los espacios del negocio de la Señora Alicia pueden tener un tema que este de la mano con el nuevo diseño de branding diseñado por este mismo proyecto.

Diseño de Terraza - Comedor.

- Se recomienda pintar la barda de la terraza con pintura roja, así se eleva la imagen del negocio y se estimula el apetito según la psicología del color.
- Colocación de plantas artificiales, se propone colocar plantas artificiales alrededor de la terraza para generar un entorno verde atemporal.

- Manteles homogéneos.
- Pared naranja con diseño inspirado en Tochimilco
- Techo decorado con papel picado de plástico

Herramientas extras:

- Bocina
- Letrero con nombre en la entrada.

7.6 Presentación ante comensales**7.6.1 Propuesta 1. Protocolo de llegada de colaboradores**

1. Puntualidad: Se debe enfatizar la importancia de llegar puntualmente al lugar de trabajo para asegurar que la operación comience sin contratiempos, los horarios son de 9 a.m. a 11 p.m. Llegar a las 8:00 a.m. o a la hora establecida si se trabaja medio turno.
2. Vestimenta adecuada: Es importante que los colaboradores vestan uniformes limpios y adecuados para trabajar en la cocina. De no ser así se recomienda usar ropa limpia, cofia o red, cubrebocas y mandil.
3. Higiene personal: Antes de comenzar su turno, los colaboradores deben lavarse las manos y seguir cualquier otro protocolo de higiene personal establecido, como cortar las uñas cortas, no usar esmalte en uñas, no usar joyería ni maquillaje si se manipulan directamente alimentos, mantener el cabello recogido. Para quienes estén destinados a los comensales, todas las indicaciones aplican a excepción del maquillaje, aquí podemos sugerir un maquillaje discreto.
4. Reunión de inicio (Briefings) : Se puede organizar una breve reunión al inicio del día para repasar el menú del día, las tareas asignadas, las instrucciones especiales y cualquier otra información relevante para el funcionamiento del negocio ese día.

5. Revisión de la estación de trabajo: Cada colaborador debe verificar que su estación de trabajo esté limpia, ordenada y completamente abastecida con los ingredientes y utensilios necesarios para realizar sus tareas.
6. Cumplimiento de normas de seguridad: Se debe recordar a los colaboradores la importancia de seguir todas las normas de seguridad en la cocina, como el manejo seguro de cuchillos y utensilios calientes, el uso adecuado de equipos de protección personal, etc.
7. Trabajo en equipo: Se debe fomentar un ambiente de trabajo colaborativo donde los colaboradores se apoyen mutuamente para garantizar que todas las tareas se realicen de manera eficiente y se mantenga la calidad de los platillos.
8. Comunicación: Se debe promover una comunicación clara y abierta entre los colaboradores y la gerencia para abordar cualquier problema o inquietud que pueda surgir durante el turno.
9. Seguimiento y retroalimentación: Al final del turno, se puede realizar una breve sesión de seguimiento para revisar cómo se desarrolló el día, identificar áreas de mejora y reconocer el buen desempeño de los colaboradores.
10. Limpieza y orden: Al concluir el turno, cada colaborador debe limpiar y ordenar su estación de trabajo, así como cualquier área común de la cocina, siguiendo los protocolos de limpieza establecidos.

7.6.2 Propuesta 2. Señaléticas

Áreas específicas

La señalética dentro de los negocios permite que los clientes entiendan los espacios del negocio para su mayor seguridad y disfrute, de igual forma estos hacen saber a los clientes que se puede hacer y que no.

Los principales carteles sugeridos para la empresa de Alicia son:

- Baño
- No Fumar
- Ruta de Evacuación
- No Estacionarse
- Uso exclusivo de cubrebocas
- Extintor
- Botiquín

A continuación, los carteles que se sugieren implementar:



Fuente: <https://www.pinterest.de/adkneumann/wc-schild/>



Fuente: <https://www.ceisgsa.com.mx/product-page/se%C3%B1aletica-no-fumar>



Fuente: <https://fcqei.uaem.mx/wp-content/uploads/2022/09/Infografia-sismo-FCQel.pdf>



Fuente:https://articulo.mercadolibre.com.mx/MLM-650848721-letrero-prohibido-estacionarse-35x45cm-en-lamina-galvanizada-_JM



Autoría Propia



Fuente:<https://esmarket.towncabco.com/category?name=se%C3%B1alizacion%20de%20seguridad%20botiquin>

CAPÍTULO 8. Propuestas para Tochimilco

En este último capítulo se abordarán todas las propuestas dirigidas hacia el municipio de Tochimilco, en donde gracias a la información primaria, se rescataron puntos clave para el desarrollo de este municipio. En estas propuestas se sugieren temas de gobernanza turística, normatividad y certificaciones, mercadotecnia para los atractivos turísticos de la zona, desarrollo de nuevos productos turísticos y finalmente un programa de concientización y cultura turística hacia la comunidad para evitar una gentrificación.

8.1 Gobernanza turística

8.1.1 Propuesta 1. Normatividad y certificaciones

En cuanto a normatividad, se propone crear en Tochimilco:

Plan de Desarrollo Turístico: En colaboración con expertos en turismo, autoridades locales y la comunidad. Donde se definan objetivos claros, estrategias de desarrollo y acciones para promover turismo sostenible en el municipio.

Protección del Patrimonio Cultural de Tochimilco: Implementar medidas para proteger y conservar el patrimonio cultural de Tochimilco.

Gestión de Residuos y Contaminación: Establecer normativas para la gestión adecuada de residuos sólidos y líquidos, así como la reducción de la contaminación ambiental. Promoviendo el uso de prácticas sostenibles en todas las operaciones turísticas.

Respecto a las certificaciones que se consideran importantes para Tochimilco son:

Certificación de Turismo Sostenible: Estas certificaciones garantizarían que las empresas turísticas operen de manera responsable, minimizando su impacto ambiental y social.

Certificación de Calidad Turística: Promover la obtención de estas certificaciones asegurarán que los visitantes reciban un servicio de alta calidad y cumplan con estándares necesarios.

8.1.2 Propuesta 2. Mercadotecnia para atractivos y productos turísticos

Se cree pertinente, que el municipio gestione un plan de mejora en sus redes sociales. En la primera visita, el encargado de comunicación compartía que Tochimilco solo tiene 2 redes sociales principales, Facebook e Instagram. En esta propuesta se propone que, en estas páginas, compartan las actividades que se harán en el municipio, como festividades o fiestas patronales y que de igual forma oferten sus productos, en los que recomendamos incluir los siguientes:

Propuesta Senderismo en las faldas del Popocatepetl:

Esta propuesta consiste en partir desde Tochimilco y aprovechar su cercanía con el volcán, para cuando sea temporada, ofrecer rutas de senderismo en las faldas del Popocatepetl. El gobierno tendría que trabajar en conjunto con protección civil para salvaguardar a los senderistas que quisieran realizar esta actividad y podría ser un producto turístico interesante y llamativo. Esto no solo beneficiaría a Tochimilco sino también a todas las comunidades cercanas a las faldas del volcán.

Promoción de ferias turísticas:

Algo que se logro recabar en la primera visita fue que Tochimilco, ya está promocionándose en ferias turísticas, acción, que se considera pertinente se siga haciendo, y que logre llegar a más segmentos. Un segmento que se cree pertinente atraer es todo aquel turista que quiera realizar de los siguientes tipos de turismo:

- Turismo de naturaleza.
- Turismo rural.
- Turismo gastronómico.
- Turismo de aventura.
- Ecoturismo.
- Turismo religioso.

Catálogo de atractivos y productos turísticos:

El quiosco, que se encuentra en el centro de Tochimilco, se considera adaptar turísticamente ya que, en este espacio, se puede ofertar todo el catálogo de atractivos y productos. Por eso, la creación de este es vital para el municipio.

Se recomienda incluir en este, los siguientes productos y atracciones:

- La ciénega.
- Finca Mariana & Marcos: donde podrán hacer diferentes actividades dentro y fuera de la finca, como el tour del amanecer/atardecer y el taller del café.
- Ex-Convento de Nuestra Señora de la Asunción.
- Centro histórico.
- La iglesia del Señor del Calvario.
- Acueducto.

8.1.3 Propuesta 3. Concientización y cultura turística para la comunidad

La concientización y la promoción de una cultura turística sólida entre la comunidad local son aspectos fundamentales para el desarrollo sostenible y sustentable del turismo en cualquier destino. Es por ello por lo que esta propuesta se centra en acciones específicas para fomentar la conciencia y la cultura turística entre la comunidad de Tochimilco.

- **Eventos Culturales y Actividades Participativas:** Organizar festivales, ferias y eventos culturales que resalten la riqueza cultural y tradiciones locales de Tochimilco, involucrando a artesanos y músicos de la comunidad, por ejemplo. Fomentando la participación de la comunidad, promoviendo un sentido de pertenencia y orgullo por su comunidad.

- **Rutas Turísticas Comunitarias:** Diseñar y promover rutas turísticas que destaquen los sitios más representativos de la localidad. Invertir en la capacitación de miembros de la comunidad para que actúen como guías turísticos compartiendo conocimiento sobre la historia y tradiciones de Tochimilco.
- **Talleres Educativos sobre Separación de Residuos:** Organizar talleres interactivos para educar a niños, jóvenes y adultos sobre la importancia de separar adecuadamente los residuos en diferentes categorías, como orgánicos, reciclables y no reciclables. Proporcionando información sobre los beneficios ambientales y económicos de la separación de residuos.
- **Incentivos y Reconocimientos:** Establecer programas de incentivos para hogares, escuelas y empresas que demuestren un compromiso destacado con el manejo adecuado de residuos ofreciendo premios. Premiando la iniciativa y dedicación a aquellos que deciden tener un entorno libre de residuos contaminantes.

CONCLUSIONES

En conclusión, Tochimilco representa un gran potencial gracias a su ubicación estratégica cerca de la capital del estado de Puebla, su riqueza natural y cultural, y la variedad de actividades y atractivos que ofrece. El diagnóstico turístico realizado ha permitido identificar oportunidades claras para potenciar el desarrollo turístico de la región, específicamente en la Finca Mariana & Marcos y La Sazón de Alicia. Al considerar los factores económicos, sociales y ambientales, este proyecto propone estrategias y planes de acción que aprovechan las fortalezas locales y buscan mejorar la experiencia de los visitantes y el bienestar de la comunidad.

Este proyecto ha brindado una comprensión más profunda de las complejidades del turismo en Tochimilco y la importancia de abordar el desarrollo de manera holística y sostenible. También, permitió aprender sobre la riqueza cultural y natural de la región, así como los desafíos y oportunidades que enfrenta. Al trabajar en este proyecto, se adquirieron habilidades valiosas en investigación de campo, análisis de datos y desarrollo de estrategias prácticas para el turismo. Además, se fortalecieron las capacidades de colaboración y comunicación al trabajar con la comunidad local y otros profesionales en el campo.

Las acciones planteadas buscan ser realistas y alcanzables, teniendo en cuenta el contexto de Tochimilco y sus recursos disponibles. Al continuar promoviendo el turismo sostenible y el respeto por el patrimonio natural y cultural, este municipio puede seguir avanzando hacia un futuro próspero y sostenible, contribuyendo al desarrollo local y ofreciendo experiencias únicas a sus visitantes.

ANEXOS**Anexo 1: Políticas Finca Mariana & Marcos**

- Las habitaciones obligatoriamente se ocupan a partir de las 15:00 hrs. y se desocupan antes de las 13:00 hrs.
- Para confirmar su reservación es necesario enviar su comprobante de pago correspondiente a una noche del total de la estancia ya sea por transferencia o depósito dentro de las próximas 48 horas después de concluir el proceso de reservación. De lo contrario se cancelará la reservación.
- Al llegar a la finca, favor de presentar una identificación o documento de identidad oficial vigente.
- En caso de cancelaciones y no show no se hace reembolso del anticipo dado para la confirmación de la reservación.
- Si no se llega al hotel en la fecha indicada, tampoco habrá reembolsos o ajustes en el total de la estancia.

Anexo 2: Formato de reservaciones**Finca Marian y Marcos****Razón social****Formato de reservación**

Nombre del titular: _____

Ciudad de procedencia: _____

Nacionalidad: _____

Numero de contacto: _____

Correo electrónico: _____

Nombre del acompañante: _____

Fecha de llegada: _____ Fecha de salida: _____

Número de noches: _____ Hora de llegada: _____

Villa: _____ Adultos: _____ Niños: _____

Tarifa por noche: _____

Mascotas: _____ Tarifa por noche de la mascota: _____

Servicios adicionales: _____ Subtotal: _____

Tours: _____ Subtotal: _____

Subtotal villa (toda la estancia): _____

Subtotal otros: _____

Total de la estancia: _____

Anticipo de una noche: _____

Forma de pago

Para confirmar su reservación es necesario enviar su comprobante de pago correspondiente a una noche del total de la estancia ya sea por transferencia o depósito dentro de las próximas 48 horas. De lo contrario se cancelará la reservación. |

Banco: _____

Nombre de la cuenta: _____

Comentado [Ui1]: Cambiar en función de si sube la tarifa o no. Si lo que quieren dar a conocer es que si no paga, se libera la habitación, entonces añadir cláusula de cancelación inmediata.

Número de cuenta: _____

CLABE interbancaria: _____

Por favor, enviar su comprobante de pago al siguiente número de contacto: _____ o correo electrónico: _____. En caso de requerir factura, enviar los siguientes datos: razón social, RFC, régimen fiscal, código postal, uso de CFDI y método de pago.

Políticas de la Finca Mariana & Marcos

Las habitaciones obligatoriamente se ocupan a partir de las 15:00 hrs. y se desocupan antes de las 13:00 hrs. Al llegar a la finca, favor de presentar una identificación o documento de identidad oficial vigente.

Comentado [Ui2]: Esto es lo que dice la NOM 010

Comentado [Ui3]: pueden quedarse con una copia?

Para cancelaciones deberá notificarse a los datos de contacto con anticipación y de la cual no se harán reembolsos. En caso de no cancelar o no llegar al hotel en la fecha indicada, tampoco habrá reembolsos o ajustes en el total de la estancia.

Anexo 3: Reglamento interno Finca Mariana y Marcos

Finca Mariana & Marcos

Reglamento Interno

Bienvenidos a la Finca Mariana & Marcos. Agradecemos su preferencia y le deseamos una experiencia memorable, por lo que es importante considerar lo siguiente para que su estancia sea más cómoda y agradable.

La Finca Mariana & Marcos

10. El horario de ingreso una vez hospedado será las 24 horas del día bajo previo aviso y confirmación de la finca. _____
11. Al momento de realizar el check in, se liquidará el saldo restante de la estancia del huésped.
12. No se permite el acceso a personas no registradas.

Comentado [Ui4]: cambiar la redacción

13. Queda prohibido el acceso y el uso de armas.
14. No tirar basura y otros objetos en las acequias (canales de agua) y en cualquier otro lugar de la finca.
15. Depositar la basura en los botes correspondientes.
16. En caso de avistamiento de fauna que pueda poner en riesgo su salud, favor de reportarlo.
17. Evitar dañar la propiedad y mobiliario, de lo contrario se harán los cargos correspondientes.
18. Respetar las áreas naturales y públicas de la finca.

Mascotas

10. Solo se permite la entrada de animales domésticos como perros o gatos.
11. Tarifas para mascotas por noche (no aplica en caso de ser perro guía o de terapia):

Tamaño	Precio por noche (MXN)
Pequeño	200
Mediano	400
Grande	600

12. Las mascotas deben estar limpias y libre de pulgas y garrapatas.
13. En todo momento debe estar en compañía del huésped. No dejarla sola dentro de la villa.
14. No se permite que duerman sobre los muebles o cama de la villa. De lo contrario se cobrará una multa de \$200 MXN.
15. Se harán los cargos correspondientes por los daños causados a la villa.
16. El huésped se hará responsable de la limpieza de los desechos. No usar los blancos como toallas de las villas para hacerlo, de lo contrario se exigirá el pago inmediato del material.
17. No se permite bañar a las mascotas en el baño de la villa, a menos que sea baño en seco. Al encontrarse evidencia de esto, se cobrará una multa de \$200 MXN misma que se exigirá el pago inmediato.
18. Fuera de la villa, la mascota debe portar su correa.

Las Villas

9. Mantener toallas, sábanas, cobijas, tapetes u otros objetos dentro de la villa.
10. Informar cualquier mal funcionamiento u objeto dañado para que se le pueda asistir.
11. No fumar dentro de las villas y si se hace afuera, por favor depositar las colillas en los botes de basura.
12. Si llega a salir de la villa, revisar que este correctamente cerrada para evitar incidentes. La finca no se hace responsable de los objetos personales dañados o extraviados.
13. Respetar la estadía de los demás huéspedes manteniendo el volumen del ruido moderado y evitar cualquier otra acción que perturbe sus estancias.
14. En caso de daños causados a la villa, al mobiliario interior y exterior de la misma; así como de los objetos faltantes, se exigirá el pago inmediato de los mismos.
15. En caso de extender su estadía, favor de informar con un día de antelación a la finca para revisar disponibilidad y en caso de haber, se confirmará su petición.
16. Respetar la hora de salida, siendo a las 13:00 horas del día con una tolerancia de una hora. En caso de desocupar la villa después del tiempo límite, se hará el cobro de una noche más.

En caso de incumplir con el presente reglamento, la Finca Mariana & Marcos se reserva el derecho de admisión y permanencia, por lo que se pedirá que se retiren inmediatamente y no se harán reembolsos.

El huésped da por enterado el reglamento que deben cumplir al momento de hacer su reservación y check in.

Anexo 4: Políticas de privacidad

Aviso de privacidad

I.- IDENTIDAD DEL RESPONSABLE

Según los artículos 8, 15, 16, 36 relativos y aplicables de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (en lo sucesivo, Finca Mariana & Marcos), con domicilio calle 2da. de Juárez

No. 18 Barrio de Xaxalpa, Tochimilco, Puebla, le informa que es responsable de obtener y tratar sus datos personales obtenidos por la relación con nosotros.

II.- DATOS PERSONALES

Para efectos de lo anterior, se consideran datos personales necesarios para proporcionar nuestro servicio, y que consisten en los siguientes:

- a) Datos de identificación: nombre(s), apellido(s), datos y/o identificación oficial, domicilio, número celular, firma, correo electrónico, género, nacionalidad, nombre y datos de terceros.
- b) Datos financieros: forma de pago, nombre del tarjetahabiente, número de tarjeta de crédito, fecha de expiración, número de clave de seguridad, copia de tarjeta de crédito.
- c) Datos de Facturación: nombre o razón social, RFC, domicilio y régimen fiscales.
- d) Datos de Preferencias: Relacionados con la habitación, servicios requeridos y/o motivo, preferencias de viaje, hobbies y opiniones.

La manera de obtener sus datos personales es por los medios siguientes:

- a) Personal al proporcionarlos para el llenado de formularios al hacer check-in. Asimismo, cuando usted contesta cuestionarios de satisfacción y opinión del servicio.
- b) Directa al ofrecer vía Facebook o por llamada telefónica para llenar el formulario de reservación, interactuar en nuestras redes sociales o por correo electrónico.
- c) Indirecta, cuando proporciona sus datos personales a alguno de nuestros proveedores, como agencias de viajes, operadores turísticos o terceros que proveen sus bases de datos durante los procesos de reservación.

Le informamos que Finca Mariana & Marcos, no obtiene datos personales que la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares considera sensibles. Para tales efectos, se entiende como datos personales sensibles aquellos datos personales que afecten a la esfera más íntima de su titular, o cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave para éste.

III.- FINALIDAD

Los datos proporcionados, serán utilizados, según corresponda, con las siguientes finalidades:

- Recepción y registro de huéspedes.
- Prestación de servicios de hospedaje.
- Prestación de servicios de restaurante.
- Prestación de servicios de banquetes.
- Prestación de servicios de organización de eventos.
- Prestación de servicios turísticos y comerciales en general.
- Facturación.
- Realización de cargos a tarjetas de crédito y/o debito por servicios que le sean proporcionados por la Finca.
- Evaluaciones y encuestas de calidad y satisfacción de servicios.
- Envío de información promocional, ya sea en vía documental o electrónica, relacionada a los productos y servicios que ofrece la Finca.

Mismo que se usaran para la prestación de los servicios ofrecidos por Finca Mariana & Marcos.

IV.- MANEJO DE DATOS PERSONALES

Finca Mariana & Marcos, no comercializará sus datos personales con terceros y éstos serán recabados solo para la prestación de sus servicios y realizar los procesos descritos en el numeral anterior. Además, solo el

personal designado y autorizado podrá participar en el manejo y uso de sus datos personales. A lo que dicho personal tiene prohibido acceder a personas no autorizadas y usarlas para fines distintos a los establecidos y aceptados en este Aviso de Privacidad.

V.- DERECHOS DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN Y OPOSICIÓN.

En términos de lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, usted tiene derecho al Acceso, Rectificación, Cancelación u Oposición de sus datos personales (Derechos ARCO) mismos que se explican brevemente a continuación:

- Acceso: Derecho a acceder a los datos personales que conservamos de usted y a obtener información sobre las condiciones en que sus datos se tratan.
- Rectificación: Derecho a rectificar sus datos personales si estos resultan inexactos o están incompletos.
- Cancelación: Derecho a solicitar que cancelemos los datos personales que tengamos de usted, cuando considere que no se tratan conforme a los principios y deberes de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento.
- Oposición al tratamiento: Derecho a oponerse al tratamiento de sus datos personales, cuando exista causa legítima o para que sus datos no se traten para fines específicos.

Para efectos de ejercer sus derechos ARCO, podrá solicitar o revocar su consentimiento previamente otorgado para el tratamiento y en general, para formular cualquier duda o queja con relación al tratamiento de sus datos personales o para conocer si existen otras opciones disponibles (adicionales a las aquí establecidas) para que usted pueda limitar el uso o divulgación de sus datos, es necesario que (i) envíe una solicitud respecto a los datos personales que le pertenezcan en términos de lo dispuesto en los Artículos 29 y 31 de la Ley en la materia, dirigida a Finca Mariana & Marcos.

VI.- MODIFICACIONES AL AVISO DE PRIVACIDAD.

Finca Mariana & Marcos se reserva el derecho de modificar o actualizar este aviso de privacidad, para reflejar la entrada en vigor de nuevas regulaciones o políticas internas. Estas modificaciones estarán disponibles a través de los siguientes medios: en el perfil de Facebook, por correo electrónico o cualquier otro medio desde el que se comunique. Si no está de acuerdo con dichas modificaciones, deberá conectarnos para solicitar la cancelación de sus datos personales.

Si Finca Mariana & Marcos no recibe su oposición expresa para que sus datos personales se traten en la forma y términos antes descritas, se entenderá que ha otorgado su consentimiento.

Anexo 5: Contrato para la prestación del servicio de hospedaje

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS INDIVIDUALES DE HOSPEDAJE QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, FINCA MARIANA & MARCOS A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “EL HOTEL”, Y POR LA OTRA _____ A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “EL HUÉSPED”, A QUIENES DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ COMO “LAS PARTES” AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLAUSULAS:

DECLARACIONES

I. Declara “El hotel” que:

- a) Es un establecimiento de hospedaje que opera legal y fiscalmente bajo el nombre de _____

- b) Su domicilio está en la calle 2da. De Juárez, número 18, Barrio de Xaxalpa, Tochimilco, Puebla con código postal _____, que señala como domicilio convencional para este Contrato.

c) Cuenta con la infraestructura, los elementos propios, los recursos técnicos y el personal capacitado para cumplir con sus obligaciones, conforme a lo establecido en el presente Contrato.

II. Declara "El huésped" que:

a) Cuenta con capacidad legal y económica para obligarse en los términos del presente Contrato.

b) Su domicilio está en la calle _____, número _____, Colonia _____, Delegación _____, Código Postal _____, en _____, que señala como domicilio convencional para este Contrato.

En virtud de las Declaraciones anteriores, "Las partes" convienen en obligarse conforme a las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. - CONSENTIMIENTO: Las partes manifiestan su voluntad para celebrar el presente Contrato cuya naturaleza jurídica es la prestación del servicio de hospedaje; por lo que "El hotel" se obliga a poner a disposición de "El huésped" la villa conforme a lo estipulado en el formato de registro y "El huésped" en consecuencia, a pagar un precio cierto y determinado.

SEGUNDA. - OBJETO: El objeto del presente Contrato es el servicio de hospedaje, cuyas características y costos se señalan en el formato de registro.

TERCERA. - PRECIO DEL SERVICIO: Las partes manifiestan su conformidad en que el precio total a pagar por “El huésped”, como contraprestación del servicio de hospedaje es la cantidad estipulada en el formato de registro que forma parte integral del presente Contrato. El importe señalado en el formato de registro contempla todas las cantidades y conceptos referentes al servicio de hospedaje; por lo que, “El hotel” se obliga a respetar en todo momento dicho costo sin poder cobrar otra cantidad o condicionar la prestación del servicio de hospedaje contratado a la adquisición de otro servicio no requerido por “El huésped”.

CUARTA. - FORMA Y LUGAR DE PAGO: El huésped efectuará el pago pactado por el servicio de hospedaje señalado en el formato de registro, en los términos y condiciones acordadas pudiendo ser al contado: en efectivo, con tarjeta de débito, tarjeta de crédito, transferencia bancaria, y/o cheque en el domicilio de “El hotel”, en moneda nacional, sin menoscabo de poderlo hacer en moneda extranjera al tipo de cambio publicado en el Diario Oficial de la Federación al día en que el pago se efectúe. En caso de que “El huésped” realice el pago con cheque y no se cubra el pago por causas imputables al librador, “El hotel” podrá realizar el cobro adicional del 20% (veinte por ciento) del valor del documento en caso de que el cheque sea devuelto por causas imputables al librador, conforme al artículo 193 de la Ley General del Títulos y Operaciones de Crédito. El hotel se obliga a emitir y entregar a “El huésped” la factura correspondiente, nota de consumo o documento fiscal que ampare los cobros realizados por la prestación del servicio de hospedaje conforme a la legislación correspondiente.

QUINTA. - RECEPCIÓN Y SALIDA DEL HOTEL: “El hotel” proporcionará a El huésped la habitación a más tardar a las 15:00 (quince) horas del día de su arribo. “El huésped” desocupará la habitación como tarde a las 11:00 (once) a.m., del día indicado en el formato de registro, tendrá derecho a 60 (sesenta) minutos desde la salida para desalojar la habitación sin cargo.

SEXTA. - SERVICIOS COMPLEMENTARIOS: Como complemento del servicio de hospedaje, "El hotel" podrá proporcionar a "El huésped" servicios adicionales señalados en el formato de registro, así como los precios de los servicios y que por ninguna circunstancia deberán ser cobrados a "El huésped" sin su consentimiento. El servicio de hospedaje no incluye el precio de alimentos y bebidas si no se ha contratado en paquete, ni otros cargos derivados de consumo efectuados por "El huésped"; en caso de que en la Tarjeta de registro se señale un plan específico al pago de alimentos, "Las partes" se sujetarán a lo previsto en la misma.

SÉPTIMA. OBLIGACIONES DE LAS PARTES.

EL HOTEL SE OBLIGA A:

- a) Cumplir con lo establecido en este Contrato.
- b) Entregar la constancia de reservación de "El hotel" a "El huésped".
- c) Proporcionar la información necesaria que sea solicitada por "El huésped", en relación con el presente Contrato.
- d) Informar a "El huésped" los precios, tarifas, condiciones, características y costo total del servicio de hospedaje objeto del presente Contrato.
- e) Informar a "El huésped" cualquier restricción o prohibición que aplique dentro del hotel para poder hacerla efectiva.

f) Hacer efectivo el seguro de responsabilidad civil con que cuenta "El hotel" que cubre daños a terceros en sus bienes y en sus personas, siempre y cuando se acredite fehacientemente y/o por sentencia judicial, que el hotel fue responsable por dichos daños. El hotel no se hará responsable de ningún objeto material perteneciente al huésped, tales como, a manera enunciativa mas no limitativa, robo o daños a sus vehículos, equipo electrónico, artículos personales, documentos oficiales, dinero u otros objetos de valor, etc.

EL CLIENTE SE OBLIGA A:

a) Cumplir con lo establecido en este Contrato.

b) Hacer los pagos conforme a lo pactado en el presente Contrato.

c) Respetar y hacer que sus acompañantes obedezcan lo establecido en el Reglamento Interno de "El hotel".

OCTAVA. - REGLAMENTO INTERNO DEL HOTEL: Las partes convienen que el uso de las instalaciones (además de lo estipulado en el presente Contrato), se sujeta a lo dispuesto en el Reglamento Interno del hotel que se encuentra ubicado en el interior de la habitación asignada a "El huésped".

Al momento de la firma del presente contrato, "El hotel" hace del conocimiento de "El huésped" que el Reglamento Interno de "El Hotel" contiene disposiciones de importancia legal, cuyo conocimiento y aceptación por parte de "El huésped" es indispensable para que éste se encuentre en aptitud de tomar

decisiones respecto a las actividades que decida realizar durante su estancia. Por lo anterior, se informa a “El huésped” que en caso de que por cualquier circunstancia dicho reglamento de “El Hotel”, no se encontrará en la habitación y/o “El huésped” tuviera alguna duda sobre el mismo, tendrá la facultad de solicitar el reglamento al personal del hotel.

NOVENA. - POLÍTICA DE CANCELACIÓN: Las cancelaciones deberán de hacerse de la misma forma en que se hizo la reservación y “El hotel” deberá dar contestación en un lapso de 48 (cuarenta y ocho) horas, a falta de respuesta se entenderá que la cancelación fue aceptada. En estos casos, no se hace reembolso del anticipo dado para la confirmación de la reservación.

DÉCIMA. CAUSAS DE RESCISIÓN: son causas de rescisión:

- a) Que alguna de “Las partes” no cumpla con lo estipulado en el presente Contrato.
- b) Que “El hotel” pretenda hacer cobros no pactados a lo solicitado por “El huésped”.
- c) Que el servicio de hospedaje no corresponde con lo pactado y/o solicitado por “El huésped”.
- d) Que “El huésped” viole las disposiciones establecidas en el Reglamento Interno de “El hotel”.

En caso de rescisión del presente Contrato, la parte que incumpla deberá de pagar lo correspondiente a la pena convencional.

DÉCIMA PRIMERA. - PENA CONVENCIONAL: En caso de incumplimiento por alguna de “Las partes” a las obligaciones objeto del presente Contrato, la parte que incumpla se hará acreedora a la pena convencional equivalente al 20 % (veinte por ciento) del precio total del servicio de hospedaje sin incluir el Impuesto al Valor Agregado (IVA).

Esta sanción se estipula por el simple retraso en el cumplimiento de las obligaciones y que la prestación del servicio de hospedaje no sea prestado conforme a lo establecido en el presente Contrato, sin perjuicio del derecho que tienen "Las partes" de optar entre exigir el cumplimiento del Contrato o rescindirlo.

"Las partes" en caso de que requieran el pago de la Pena Convencional por cualquiera de los supuestos señalados en la Cláusula Décima, deberán de solicitar por escrito el pago de dichas penas, debiendo la parte que incumpla hacer el pago en los 5 (cinco) días hábiles siguientes de haber recibido dicha solicitud.

En caso de que "El hotel" no le proporcione a "El huésped" el servicio de hospedaje en las condiciones y especificaciones pactadas en el presente Contrato, "El hotel" deberá de proporcionarle a "El huésped" un servicio de hospedaje similar al pactado, con las mismas condiciones y características, más la Pena Convencional establecida en esta Cláusula. De igual manera "El hotel" le proporcionará a "El huésped" el traslado, sin costo alguno, al hospedaje sustituto en caso de que éste se encuentre en otro establecimiento.

DÉCIMA SEGUNDA. - CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR: Se entiende por caso fortuito o causa de fuerza mayor, aquellos hechos o acontecimientos ajenos a la voluntad de las partes, siempre y cuando, dichos hechos o acontecimientos sean imprevisibles, irresistibles, insuperables, actuales y no provengan de alguna negligencia o provocación de alguna de "Las partes".

Cuando el servicio de hospedaje no sea prestado por caso fortuito o fuerza mayor, El huésped tendrá derecho a la devolución total de los pagos realizados. En caso de que el servicio de hospedaje se haya prestado parcialmente, El huésped solo tendrá derecho a que se le reembolse la parte proporcional al servicio no prestado, para lo cual, el reembolso no podrá ser menor a la tercera parte del costo total del servicio de hospedaje.

DÉCIMA TERCERA. - SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL: El hotel cuenta con un seguro de responsabilidad civil, el cual cubre daños a terceros en sus bienes y personas conforme a la normatividad vigente.

DÉCIMA CUARTA. - AVISO DE PRIVACIDAD: Previo a la firma del presente Contrato y en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, "El hotel" hizo del conocimiento a "El huésped" del aviso de privacidad, el cual se encuentra en _____, así como del procedimiento para ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de sus datos personales (en adelante, derechos "ARCO").

DÉCIMA QUINTA. - JURISDICCIÓN: Para todo lo relativo a la interpretación, aplicación y cumplimiento del presente Contrato, "Las partes" acuerdan someterse en la vía administrativa a la Procuraduría Federal del Consumidor, y en caso de subsistir diferencias, a la jurisdicción de los tribunales competentes del _____ (lugar donde se celebra este Contrato).

Leído que fue y una vez hecha la explicación de su alcance legal y contenido, este Contrato se firma por duplicado en cada una de sus hojas y al calce, en Tochimilco, a los ____ días del mes de ____ del año _____, entregándosele una copia de este a "El huésped".

El hotel

El huésped

Autorización con fines mercadotécnicos o publicitarios. - "El huésped" SI () No () acepta que "El hotel" ceda o transmita a terceros, con fines mercadotécnicos o publicitarios, la información proporcionada con

motivo del presente Contrato y SI acepta () NO acepta () que “El hotel” le envíe publicidad sobre bienes y servicios.

Nombre y firma de autorización de El huésped

Reglamento Interno

1. El horario de ingreso una vez hospedado será las 24 horas del día bajo previo aviso y confirmación de la finca.
2. Al momento de realizar el check in, se liquidará el saldo restante de la estancia del huésped.
3. No se permite el acceso a personas no registradas.
4. Queda prohibido el acceso y el uso de armas.
5. No tirar basura y otros objetos en las acequias (canales de agua) y en cualquier otro lugar de la finca.
6. Depositar la basura en los botes correspondientes.
7. En caso de avistamiento de fauna que pueda poner en riesgo su salud, favor de reportarlo.
8. Evitar dañar la propiedad y mobiliario, de lo contrario se harán los cargos correspondientes.
9. Respetar las áreas naturales y públicas de la finca.

Comentado [U[5]: cambiar la redacción

Mascotas

1. Solo se permite la entrada de animales domésticos como perros o gatos.
2. Tarifas para mascotas por noche (no aplica en caso de ser perro guía o de terapia):

Tamaño	Precio por noche (MXN)
Pequeño	200
Mediano	400
Grande	600

3. Las mascotas deben estar limpias y libre de pulgas y garrapatas.
4. En todo momento debe estar en compañía del huésped. No dejarla sola dentro de la villa.

5. No se permite que duerman sobre los muebles o cama de la villa. De lo contrario se cobrará una multa de \$200 MNX.
6. Se harán los cargos correspondientes por los daños causados a la villa.
7. El huésped se hará responsable de la limpieza de los desechos. No usar los blancos como toallas de las villas para hacerlo, de lo contrario se exigirá el pago inmediato del material.
8. No se permite bañar a las mascotas en el baño de la villa, a menos que sea baño en seco. Al encontrarse evidencia de esto, se cobrará una multa de \$200 MNX misma que se exigirá el pago inmediato.
9. Fuera de la villa, la mascota debe portar su correa.

Las Villas

1. Mantener toallas, sábanas, cobijas, tapetes u otros objetos dentro de la villa.
2. Informar cualquier mal funcionamiento u objeto dañado para que se le pueda asistir.
3. No fumar dentro de las villas y si se hace afuera, por favor depositar las colillas en los botes de basura.
4. Si llega a salir de la villa, revisar que este correctamente cerrada para evitar incidentes. La finca no se hace responsable de los objetos personales dañados o extraviados.
5. Respetar la estadía de los demás huéspedes manteniendo el volumen del ruido moderado y evitar cualquier otra acción que perturbe sus estancias.
6. En caso de daños causados a la villa, al mobiliario interior y exterior de la misma; así como de los objetos faltantes, se exigirá el pago inmediato de los mismos.
7. En caso de extender su estadía, favor de informar con un día de antelación a la finca para revisar disponibilidad y en caso de haber, se confirmará su petición.
8. Respetar la hora de salida, siendo a las 13:00 horas del día con una tolerancia de una hora. En caso de desocupar la villa después del tiempo límite, se hará el cobro de una noche más.

En caso de incumplir con el presente reglamento, la Finca Mariana & Marcos se reserva el derecho de admisión y permanencia, por lo que se pedirá que se retiren inmediatamente y no se harán reembolsos. El huésped da por enterado el reglamento que deben cumplir al momento de hacer su reservación y check in.

Nombre y firma del huésped: _____

Aviso de privacidad

I.- IDENTIDAD DEL RESPONSABLE

Según los artículos 8, 15, 16, 36 relativos y aplicables de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (en lo sucesivo, Finca Mariana & Marcos), con domicilio calle 2da. de Juárez No. 18 Barrio de Xaxalpa, Tochimilco, Puebla, le informa que es responsable de obtener y tratar sus datos personales obtenidos por la relación con nosotros.

II.- DATOS PERSONALES

Para efectos de lo anterior, se consideran datos personales necesarios para proporcionar nuestro servicio, y que consisten en los siguientes:

- a) Datos de identificación: nombre(s), apellido(s), datos y/o identificación oficial, domicilio, número celular, firma, correo electrónico, género, nacionalidad, nombre y datos de terceros.
- b) Datos financieros: forma de pago, nombre del tarjetahabiente, número de tarjeta de crédito, fecha de expiración, número de clave de seguridad, copia de tarjeta de crédito.
- c) Datos de Facturación: nombre o razón social, RFC, domicilio y régimen fiscales.
- d) Datos de Preferencias: Relacionados con la habitación, servicios requeridos y/o motivo, preferencias de viaje, hobbies y opiniones.

La manera de obtener sus datos personales es por los medios siguientes:

- a) Personal al proporcionarlos para el llenado de formularios al hacer check-in. Asimismo, cuando usted contesta cuestionarios de satisfacción y opinión del servicio.
- b) Directa al ofrecer vía Facebook o por llamada telefónica para llenar el formulario de reservación, interactuar en nuestras redes sociales o por correo electrónico.
- c) Indirecta, cuando proporciona sus datos personales a alguno de nuestros proveedores, como agencias de viajes, operadores turísticos o terceros que proveen sus bases de datos durante los procesos de reservación.

Le informamos que Finca Mariana & Marcos, no obtiene datos personales que la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares considera sensibles. Para tales efectos, se entiende como datos personales sensibles aquellos datos personales que afecten a la esfera más íntima de su titular, o cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave para éste.

III.- FINALIDAD

Los datos proporcionados, serán utilizados, según corresponda, con las siguientes finalidades:

- a. Recepción y registro de huéspedes.
- b. Prestación de servicios de hospedaje.
- c. Prestación de servicios de restaurante.
- d. Prestación de servicios de banquetes.
- e. Prestación de servicios de organización de eventos.
- f. Prestación de servicios turísticos y comerciales en general.
- g. Facturación.
- h. Realización de cargos a tarjetas de crédito y/o debito por servicios que le sean proporcionados por la Finca.

- i. Evaluaciones y encuestas de calidad y satisfacción de servicios.
- j. Envío de información promocional, ya sea en vía documental o electrónica, relacionada a los productos y servicios que ofrece la Finca.

Mismo que se usaran para la prestación de los servicios ofrecidos por Finca Mariana & Marcos.

IV.- MANEJO DE DATOS PERSONALES

Finca Mariana & Marcos, no comercializará sus datos personales con terceros y éstos serán recabados solo para la prestación de sus servicios y realizar los procesos descritos en el numeral anterior. Además, solo el personal designado y autorizado podrá participar en el manejo y uso de sus datos personales. A lo que dicho personal tiene prohibido acceder a personas no autorizadas y usarlas para fines distintos a los establecidos y aceptados en este Aviso de Privacidad.

V.- DERECHOS DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN Y OPOSICIÓN.

En términos de lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, usted tiene derecho al Acceso, Rectificación, Cancelación u Oposición de sus datos personales (Derechos ARCO) mismos que se explican brevemente a continuación:

- Acceso: Derecho a acceder a los datos personales que conservamos de usted y a obtener información sobre las condiciones en que sus datos se tratan.
- Rectificación: Derecho a rectificar sus datos personales si estos resultan inexactos o están incompletos.
- Cancelación: Derecho a solicitar que cancelemos los datos personales que tengamos de usted, cuando considere que no se tratan conforme a los principios y deberes de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento.

- Oposición al tratamiento: Derecho a oponerse al tratamiento de sus datos personales, cuando exista causa legítima o para que sus datos no se traten para fines específicos.

Para efectos de ejercer sus derechos ARCO, podrá solicitar o revocar su consentimiento previamente otorgado para el tratamiento y en general, para formular cualquier duda o queja con relación al tratamiento de sus datos personales o para conocer si existen otras opciones disponibles (adicionales a las aquí establecidas) para que usted pueda limitar el uso o divulgación de sus datos, es necesario que (i) envíe una solicitud respecto a los datos personales que le pertenezcan en términos de lo dispuesto en los Artículos 29 y 31 de la Ley en la materia, dirigida a Finca Mariana & Marcos.

VI.- MODIFICACIONES AL AVISO DE PRIVACIDAD.

Finca Mariana & Marcos se reserva el derecho de modificar o actualizar este aviso de privacidad, para reflejar la entrada en vigor de nuevas regulaciones o políticas internas. Estas modificaciones estarán disponibles a través de los siguientes medios: en el perfil de Facebook, por correo electrónico o cualquier otro medio desde el que se comunique. Si no está de acuerdo con dichas modificaciones, deberá conectarnos para solicitar la cancelación de sus datos personales.

Si Finca Mariana & Marcos no recibe su oposición expresa para que sus datos personales se traten en la forma y términos antes descritas, se entenderá que ha otorgado su consentimiento.

Nombre y firma del huésped: _____

Formato de registro

DATOS DE EL HUÉSPED

Nombre: _____

Domicilio: _____

RFC: _____

Nacionalidad: _____

Fecha de llegada: _____ Fecha de salida: _____

Número de noches: _____ Hora de salida: _____

Villa: _____ Adultos: _____ Niños: _____

Tarifa por noche: _____

Mascotas: _____ Tarifa por noche de la mascota: _____

Anticipo: _____

Forma de pago: _____

SERVICIO

Hospedaje	
Villa	
Fecha de llegada	
Fecha de salida	
Hora de salida	
Plan de hospedaje	
Número de noches	
Subtotal hospedaje	
Anticipo	
Total hospedaje	
Servicios adicionales	
Mascotas	
Tours	
Talleres	
Subtotal servicio adicionales	

Anticipo	
Total servicios adicionales	
Alimentos y bebidas	
Alimentos	
Bebidas	
Subtotal alimentos y bebidas	
Anticipo	
Total alimentos y bebidas	
Total de la estancia	

Nombre y firma del huésped: _____

Al firmar este registro "El huésped" acepta que la responsabilidad del pago no es renunciable, salvo por culpabilidad de "El hotel".

Anexo 6: Información de la finca



FINCA
*Mariana
& Marcos*
TOCHIMILCO®

Nuestras villas



Virreinal



Mesoamericana



Santa Teresa

Solo reservaciones

Villa Santa Teresa

Historia

La fama de una extinta hacienda en Tochimilco fue tan grande y notable que fue immortalizada en mapas antiguos como medio plano para el pueblo y el otro medio para las tierras de la "Hacienda de Santa Teresa". Actualmente solo quedan muros en ruinas., pero aún persiste la esencia de la Santa patrona, Santa Teresa de Ávila.

La villa Santa Teresa es el refugio ideal para el reencuentro consigo mismo. Sus paredes blancas se convierten en el lienzo para la purificación del cuerpo, la mente y el alma. Además, el paisaje circundante acompañado del canto de las aves, los grillos y chicharras son el medio adecuado para la inspiración, el arte y la escritura.





FINCA
*Mariana
& Marcos*
TOCHIMILCO®

Villa Santa Teresa

2 pax
Costo por noche:
\$1,890 MXN



Reserva: 222 174 4377 / 222 478 5026



Villa Mesoamericana Historia

La vida precortesiana en el antiguo señorío de Ocopetlayucan-Tochimilco estuvo siempre ligada a los ciclos agrícolas. Es así que la disposición de la vivienda al interior de los huertos de aguacate, jinicuil y flores de diversas apariencias, tamaños y perfumes permitían esa armoniosa convivencia hombre-naturaleza.

Los detalles y formas prehispánicos de esta villa recuerdan los tiempos anhelados del reencuentro con las raíces más antiguas del hombre en esta tierra. Desde aquí se observa la vista del sol naciente en cada amanecer que brinda vida fuerza, luz y calor; así como de los montecillos del malpaís al margen de la barranca de Xaxalpa que son escenarios dignos de contemplar y disfrutar.





FINCA
*Mariana
& Marcos*
TOCHIMILCO®

Villa

Mesoamericana

4 pax

Costo por noche:

\$2,550 MXN



Reserva: 222 174 4377 / 222 478 5026



Villa Virreinal

Historia

El pasado novohispano del pueblo de Tochimilco fue tan esplendoroso por sus fértiles tierras que en aquellos tiempos se le bautizó como “la joya de la corona española”. Su riqueza se vio reflejada en construcciones coloniales con gruesos muros, columnas de diversos estilos y decoraciones caprichosas en sus nichos y portadas.

Siguiendo esos tiempos, la villa los invita a recordar la espléndida vida virreinal en las casas de labranza y que el candelero que los ilumina los hará conocer cada detalle.

Abriendo las puertas y ventanas podrán ver un mundo de extravagante naturaleza que los espera. Escucha el correr del agua de la acequia, camina por los senderos, cruza el puente y permítete vivir la realeza de la naturaleza y esta tierra.



FINCA
*Mariana
& Marcos*
TOCHIMILCO



FINCA
*Mariana
& Marcos*
TOCHIMILCO®

Villa Virreinal

4 pax
Costo por noche:
\$2,850 MXN



Reserva: 222 174 4377 / 222 478 5026

Anexo 7: Formato de checklist diario para colaboradores

CHECKLIST DIARIO	
Nombre:	Turno:
<input type="checkbox"/>	Apertura de local.
<input type="checkbox"/>	Verificar que todas las áreas estén limpias y ordenadas.
<input type="checkbox"/>	Verificar el funcionamiento de las máquinas (estufa, parrilla, licuadora, etc.).
<input type="checkbox"/>	Verificar el stock de ingredientes y reabastecer o avisar si es necesario (verduras, carne, pollo, pescado, etc.).
<input type="checkbox"/>	Preparar y cortar los ingredientes necesarios para el día (vegetales, carnes, condimentos, etc.).

<input type="checkbox"/>	Preparar los alimentos del menú del día.
<input type="checkbox"/>	Limpiar mesas, sillas y superficies de trabajo.
<input type="checkbox"/>	Limpiar y desinfectar baños.
<input type="checkbox"/>	Realizar una reunión rápida con el equipo (briefings) para repasar el menú del día, los especiales y cualquier otra información relevante.
<input type="checkbox"/>	Asignar responsabilidades para el turno.
<input type="checkbox"/>	Atender en tiempo y forma a los comensales que lleguen.
<input type="checkbox"/>	Recoger y limpiar mesas conforme los clientes se retiren.
<input type="checkbox"/>	Lavar la loza, plaque y cristalería; acomodarlas.
<input type="checkbox"/>	Esperar a que el último comensal se retire para desmontar mesas.
<input type="checkbox"/>	Preparar los insumos para el día siguiente, refrigerar y guardar la comida.
<input type="checkbox"/>	Cerrar llaves de gas, apagar luces, desconectar eléctricos, y cerrar el negocio.

Inventario diario La Sazón de Alicia						
Fecha:			Nombre:			
Almacenamiento (refrigeración, almacén, congelación)	Alimento	Cantidad	En existencia		Surtir	
			Sí	No	Sí	No

Anexo 8: Fuente recomendada para costos y gastos del establecimiento “La Sazón de Alicia”

Proyecto “GESTIÓN DE INVENTARIO Y CONTROL DE COSTOS EN LA CAFETERÍA RESTAURANTE “LA CABAÑA”, CANTÓN ISIDRO AYORA” por Jenniffer Pamela Mora Alvarado, 2022. Para la UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ “UNESUM”

Fuente: Mora Alvarado, J. P. (2022). “*GESTIÓN DE INVENTARIO Y CONTROL DE COSTOS EN LA CAFETERÍA RESTAURANTE «LA CABAÑA», CANTÓN ISIDRO AYORA*”. UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ “UNESUM”.
<https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/4522/1/Mora%20Alvarado%20Jenniffer%20Pamela.pdf>

Anexo 9: *Menú*



Anexo 10: Costeo



RECETARIO						
RESTAURANTE	RECETA		UNIDAD	CÓDIGO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
FINCA MARIANA & MARCOS	SUB SALSA VERDE		LITRO	SUB-001	/04/2024	
CATEGORIA	ELABORADO		RENDIMIENTO		COSTO DE RECETA	TIPO DE RECETA
CHILAQUILES	ANTOINETTE CHAYBAN HERNÁNDEZ		0,250	LTO	\$ 57,33	SUB RECETA
INGREDIENTES						
PRODUCTO	REF	U/M	CAN	PIU	TOTAL	
TOMATE	A-001	KILO	0,213	\$ 49,80	\$ 10,61	
CEBOLLA BLANCA	A-002	KILO	0,031	\$ 44,90	\$ 1,39	
AJO	A-003	KILO	0,003	\$118,50	\$ 0,36	
CHILE SERRANO	A-004	KILO	0,014	\$ 79,90	\$ 1,12	
AGUA	A-005	LITRO	0,200	\$ 47,00	\$ 0,47	
CONSOME DE POLLO	A-006	KILO	0,006	\$ 65,00	\$ 0,39	
COSTO TOTAL					\$14,33	
COSTO UNITARIO POR LITRO					\$57,33	
PRESENTACIÓN						
PROCEDIMIENTO						
Hervir todos los vegetales por 10 min (sin que los tomates suavicen demasiado). Añadir vegetales, consomé y agua en licuadora.						
MANEJO HIGIÉNICO						
Lavarse las manos antes de cada preparacion. Lavar de forma regular los utensilios.						



RECETARIO						
RESTAURANTE	RECETA		UNIDAD	CÓDIGO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
FINCA MARIANA & MARCOS	SUB SALSA ROJA		LITRO	SUB-002	/04/2024	
CATEGORIA	ELABORADO		RENDIMIENTO	COSTO DE RECETA	TIPO DE RECETA	
CHILAQUILES	ANTOINETTE CHAYBAN HERNÁNDEZ		0.250	LTO	\$ 55,87	SUB RECETA
INGREDIENTES						
PRODUCTO	REF	U/M	CAN	P/U	TOTAL	
JITOMATE	A-007	KILO	0.200	\$ 39,90	\$ 7,98	
CHILE						
GUAJILLO	A-008	KILO	0.010	\$255,00	\$ 2,55	
CEBOLLA BLANCA	A-002	KILO	0.031	\$ 44,90	\$ 1,39	
AJO	A-003	KILO	0.010	\$118,50	\$ 1,19	
CONSOME DE POLLO	A-008	KILO	0.008	\$ 65,00	\$ 0,39	
AGUA	A-005	LITRO	0.200	\$ 47,00	\$ 0,47	
COSTO TOTAL				13,97		
COSTO UNITARIO POR LITRO				55,87		
PRESENTACIÓN						
PROCEDIMIENTO						
Desvenrar los chiles (dejar algunas venas dependiendo del picor que desee). Hervir a fuego alto todos los vegetales por 15 min (hasta que el agua se pinte roja). Licuar con consomé y colar en una olla. Agregar 1 taza del agua de la cocción y cocinar.						
MANEJO HIGIÉNICO						
Lavarse las manos antes de cada preparacion. Lavar de forma regular los utensilios.						



RECETARIO						
RESTAURANTE	RECETA		UNIDAD	CÓDIGO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
FINCA MARIANA & MARCOS	SUB TOTOPOS		PIEZAS	SUB-003	/04/2024	
CATEGORIA	ELABORADO		RENDIMIENTO	COSTO DE RECETA	TIPO DE RECETA	
CHILAQUILES	ANTOINETTE CHAYBAN HERNÁNDEZ		24.000	PIEZAS	\$ 0,28	SUB RECETA
INGREDIENTES						
PRODUCTO	REF	U/M	CAN	P/U	TOTAL	
TORTILLAS	A-009	PIEZA	0.090	\$ 13,90	\$ 1,25	
ACEITE	A-010	LITRO	0.125	\$ 43,00	\$ 5,38	
COSTO TOTAL				6,63		
COSTO UNITARIO POR PIEZA				0,28		
PRESENTACIÓN						
PROCEDIMIENTO						
Corta las tortillas en 8 triangulos c/u. En una cacerola profunda, calienta el aceite de 4 a 5 minutos a fuego medio-alto o hasta que el aceite llegue a 375°F. Fríe las tortillas de 2 a 3 minutos, revolviendo constantemente. Retira del sartén y escurre en una servilleta de papel.						
MANEJO HIGIÉNICO						
Lavarse las manos antes de cada preparacion. Lavar de forma regular los utensilios.						



RECETARIO						
RESTAURANTE	RECETA		UNIDAD	CÓDIGO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
FINCA MARIANA & MARCOS	SUB CHILAQUILES		PIEZAS	SUB-003	/04/2024	
CATEGORÍA	ELABORADO		RENDIMIENTO	COSTO DE RECETA	TIPO DE RECETA	
COMPLEMENTOS	ANTOINETTE CHAYBAN HERNÁNDEZ		1,000	PORCIÓN	VARIABLE	SUB RECETA
INGREDIENTES						
PRODUCTO	REF	UM	CAN	PIU	TOTAL	
POLLO	A-014	KILO	0,040	\$ 144,00	\$ 5,78	
HUEVO	A-015	PIEZA	1,000	\$ 2,20	\$ 2,20	
CECINA	A-016	KILO	0,040	\$ 358,90	\$ 14,38	
CHAPULINES	A-017	KILO	0,010	\$ 620,00	\$ 6,20	
COSTO TOTAL					28,52	
COSTO UNITARIO POR PORCIÓN					28,52	
PRESENTACIÓN						
PROCEDIMIENTO						
Corta las tortillas en 8 triángulos c/u. En una cacerola profunda, calienta el aceite de 4 a 5 minutos a fuego medio-alto o hasta que el aceite llegue a 375°F. Frie las tortillas de 2 a 3 minutos, revolviendo constantemente. Retira del sartén y escurre en una servilleta de papel.						
MANEJO HIGIÉNICO						
Lavarse las manos antes de cada preparación. Lavar de forma regular los utensilios.						

RECETARIO						
RESTAURANTE	RECETA		UNIDAD	CÓDIGO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
FINCA MARIANA & MARCOS	CHILAQUILES CON SALSA VERDE		ORDEN	P-001	J03/2024	
DEPARTAMENTO	ELABORADO		RENDIMIENTO	TIPO DE RECETA		
DESAYUNOS	ANTOINETTE CHAYBAN HERNÁNDEZ		1.00	ORDEN	RECETA PRINCIPAL	
COSTO DE RECETA		PRECIO SIN IMPUESTOS	IVA	PRECIO DE VENTA SUGERIDO	% COSTO	
\$ 35,4		101,14		16,19	\$ 117,37	35,0%
INGREDIENTES						
PRODUCTO	REF	UM	CAN	P/U	TOTAL	
SALSA VERDE	SUB-001	LTO	0,250	\$ 57,33	\$ 14,33	
TOTOPOS	SUB-003	PZAS	24,000	\$ 0,28	\$ 6,63	
QUESO COTIJA	A-011	KILO	0,022	\$146,00	\$ 3,21	
CREMA	A-012	LITRO	0,030	\$ 70,00	\$ 2,33	
AGUACATE	A-013	KILO	0,063	\$ 78,90	\$ 4,97	
CEBOLLA BLANCA	A-002	PZAS	0,016	\$ 44,90	\$ 0,72	
COMPLEMENTO						
COSTO TOTAL					32,19	
VARIACION (10%)					3,22	
COSTO UNITARIO					35,41	
PRESENTACIÓN						
Servir en un plato de 29 cm los totopos con la salsa, añadir crema, queso, aguacate y cebolla.						
PROCEDIMIENTO						
A los totopos agregar la salsa y añadir crema, queso, aguacate y cebolla en tiras.						
MANEJO HIGIÉNICO						
Lavarse las manos antes de cada preparación. Lavar de forma regular los utensilios.						



RECETARIO						
RESTAURANTE	RECETA		UNIDAD	CÓDIGO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
FINCA MARIANA & MARCOS	CHILAQUILES CON SALSA ROJA		ORDEN	P-002	J03/2024	
DEPARTAMENTO	ELABORADO		RENDIMIENTO	TIPO DE RECETA		
DESAYUNOS	ANTOINETTE CHAYBAN HERNÁNDEZ		1.00	ORDEN	RECETA PRINCIPAL	
COSTO DE RECETA		PRECIO SIN IMPUESTOS	IVA	PRECIO DE VENTA SUGERIDO	% COSTO	
\$ 35,0		100,03		16,00	\$ 116,03	35,0%
INGREDIENTES						
PRODUCTO	REF	UM	CAN	P/U	TOTAL	
SALSA ROJA	SUB-001	LTO	0,250	\$ 55,87	\$ 13,97	
TOTOPOS	SUB-003	PZAS	24,000	\$ 0,28	\$ 6,63	
QUESO COTIJA	A-011	KILO	0,022	\$146,00	\$ 3,21	
CREMA	A-012	LITRO	0,030	\$ 70,00	\$ 2,33	
AGUACATE	A-013	KILO	0,063	\$ 78,90	\$ 4,97	
CEBOLLA BLANCA	A-002	PZAS	0,016	\$ 44,90	\$ 0,72	
COSTO TOTAL					31,83	
VARIACION (10%)					3,18	
COSTO UNITARIO					35,01	
PRESENTACIÓN						
Servir en un plato de 29 cm los totopos con la salsa, añadir crema, queso, aguacate y cebolla.						
PROCEDIMIENTO						
A los totopos agregar la salsa y añadir crema, queso, aguacate y cebolla en tiras.						
MANEJO HIGIÉNICO						
Lavarse las manos antes de cada preparación. Lavar de forma regular los utensilios.						



RECETARIO						
RESTAURANTE	RECETA		UNIDAD	CÓDIGO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
FINCA MARIANA & MARCOS	SUB MASA DE MEMELAS		KILO	SUB-001	/04/2024	
CATEGORIA	ELABORADO		RENDIMIENTO	COSTO DE RECETA	TIPO DE RECETA	
PICADITAS	ANTOINETTE CHAYBAN HERNÁNDEZ		0,090	KILO	\$ 12,04	SUB RECETA
INGREDIENTES						
PRODUCTO	REF	U/M	CAN	P/U	TOTAL	
HARINA DE MAIZ	A-001	KILO	0,056	\$ 17,00	\$ 0,95	
AGUA	A-002	LITRO	0,053	\$ 47,00	\$ 0,12	
SAL	A-003	KILO	0,000	\$ 15,00	\$ 0,01	
COSTO TOTAL				\$ 1,08		
COSTO UNITARIO POR KILO				\$ 12,04		
PRESENTACIÓN						
PROCEDIMIENTO						
Mezcla la harina con el agua y la sal hasta formar una masa uniforme con textura a la plastilina.						
MANEJO HIGIÉNICO						
Lavarse las manos antes de cada preparación. Lavar de forma regular los utensilios.						



RECETARIO						
RESTAURANTE	RECETA		UNIDAD	CÓDIGO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
FINCA MARIANA & MARCOS	SUB GUACAMOLE		KILO	SUB-004	/04/2024	
CATEGORIA	ELABORADO		RENDIMIENTO	COSTO DE RECETA	TIPO DE RECETA	
PICADITAS	ANTOINETTE CHAYBAN HERNÁNDEZ		0,115	KILO	\$ 257,57	SUB RECETA
INGREDIENTES						
PRODUCTO	REF	U/M	CAN	P/U	TOTAL	
AGUACATE	A-011	KILO	0,300	\$ 78,90	\$ 23,67	
JITOMATE	A-009	KILO	0,050	\$ 39,90	\$ 2,00	
CEBOLLA BLANCA	A-012	KILO	0,040	\$ 44,90	\$ 1,80	
CILANTRO	A-013	KILO	0,025	\$ 8,50	\$ 1,42	
SAL	A-003	KILO	0,003	\$ 15,00	\$ 0,05	
LIMON	A-014	KILO	0,018	\$ 39,90	\$ 0,70	
COSTO TOTAL				29,62		
COSTO UNITARIO POR KILO				257,57		
PRESENTACIÓN						
PROCEDIMIENTO						
Machacamos en un molcajete el aguacate. Picamos el jitomate, el cebollin y el cilantro lo añadimos al aguacate con la sal y el jugo del limón.						
MANEJO HIGIÉNICO						
Lavarse las manos antes de cada preparación. Lavar de forma regular los utensilios.						



RECETARIO						
RESTAURANTE	RECETA		UNIDAD	CÓDIGO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
FINCA MARIANA & MARCOS	PICADITAS CON SALSA VERDE (3 PZAS)		ORDEN	P-001	03/2024	
DEPARTAMENTO	ELABORADO		RENDIMIENTO	TIPO DE RECETA		
DESAYUNOS	ANTOINETTE CHAYBAN HERNÁNDEZ		1,00	ORDEN	RECETA PRINCIPAL	
COSTO DE RECETA		PRECIO SIN IMPUESTOS	IVA	PRECIO DE VENTA SUGERIDO	% COSTO	
\$ 46,63		133,21	\$ 21,32	\$ 154,56	35,0%	
INGREDIENTES						
PRODUCTO	REF	UM	CAN	PIU	TOTAL	
MASA DE PICADITAS	SUB-001	KILO	0,090	\$ 12,04	\$ 1,08	
SALSA VERDE	SUB-002	LITRO	0,125	\$ 57,33	\$ 7,17	
GUACAMOLE	SUB-004	KILO	0,115	\$257,57	\$ 29,62	
QUESO COTIJA	A-015	KILO	0,015	\$146,00	\$ 2,19	
CREMA	A-016	LITRO	0,030	\$ 70,00	\$ 2,33	
COSTO TOTAL					42,39	
VARIACION (10%)					4,24	
COSTO UNITARIO					46,63	
PRESENTACIÓN						
Servir en un plato de 29 cm las tres picaditas.						
PROCEDIMIENTO						
En cada picadita (3) agregar la salsa verde, queso y crema.						
MANEJO HIGIÉNICO						
Lavarse las manos antes de cada preparación. Lavar de forma regular los utensilios.						



RECETARIO						
RESTAURANTE	RECETA		UNIDAD	CÓDIGO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
FINCA MARIANA & MARCOS	PICADITAS CON SALSA ROJA (3 PZAS)		ORDEN	P-001	03/2024	
DEPARTAMENTO	ELABORADO		RENDIMIENTO	TIPO DE RECETA		
DESAYUNOS	ANTOINETTE CHAYBAN HERNÁNDEZ		1,00	ORDEN	RECETA PRINCIPAL	
COSTO DE RECETA		PRECIO SIN IMPUESTOS	IVA	PRECIO DE VENTA SUGERIDO	% COSTO	
\$ 46,43		132,64	\$ 21,23	\$ 153,89	35,0%	
INGREDIENTES						
PRODUCTO	REF	UM	CAN	PIU	TOTAL	
MASA DE PICADITAS	SUB-001	KILO	0,090	\$ 12,04	\$ 1,08	
SALSA ROJA	SUB-002	LITRO	0,125	\$ 55,87	\$ 6,98	
GUACAMOLE	SUB-004	KILO	0,115	\$257,57	\$ 29,62	
QUESO COTIJA	A-015	KILO	0,015	\$146,00	\$ 2,19	
CREMA	A-016	LITRO	0,030	\$ 70,00	\$ 2,33	
COSTO TOTAL					42,21	
VARIACION (10%)					4,22	
COSTO UNITARIO					46,43	
PRESENTACIÓN						
Servir en un plato de 29 cm las tres picaditas.						
PROCEDIMIENTO						
En cada picadita (3) agregar la salsa roja, queso y crema.						
MANEJO HIGIÉNICO						
Lavarse las manos antes de cada preparación. Lavar de forma regular los utensilios.						



RECETARIO						
RESTAURANTE	RECETA		UNIDAD	CÓDIGO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
FINCA MARIANA & MARCOS	HUEVOS A LA MEXICANA		ORDEN	P-001	03/2024	
DEPARTAMENTO	ELABORADO		RENDIMIENTO	TIPO DE RECETA		
DESAYUNOS	ANTOINETTE CHAYBAN HERNANDEZ		1.00	ORDEN	RECETA PRINCIPAL	
COSTO DE RECETA	PRECIO SIN IMPUESTOS		IVA	PRECIO DE VENTA SUGERIDO	% COSTO	
\$ 19,19	\$ 54,83			\$ 8,77	\$ 63,60	35,0%
INGREDIENTES						
PRODUCTO	REF	UM	CAN	P/U	TOTAL	
JITOMATE	A-001	KILO	0,084	\$ 39,90	\$ 3,35	
CEBOLLA BLANCA	A-002	KILO	0,019	\$ 44,90	\$ 0,85	
CHILE SERRANO	A-003	KILO	0,004	\$ 79,90	\$ 0,32	
ACEITE	A-004	LITRO	0,015	\$ 43,00	\$ 0,65	
SAL	A-005	KILO	0,004	\$ 15,00	\$ 0,06	
HUEVO	A-008	PIEZA	3,000	\$ 74,00	\$ 7,40	
FRIJOLES REFRITOS BAYOS	A-007	KILO	0,100	\$ 30,60	\$ 3,73	
TORTILLAS	SUB-001	KILO	0,090	\$ 12,04	\$ 1,08	
COSTO TOTAL					17,44	
VARIACION (10%)					1,74	
COSTO UNITARIO					19,19	
PRESENTACIÓN						
Servir en un plato de 29 cm con frijoles refritos.						
PROCEDIMIENTO						
Picar el jitomate, la cebolla blanca, el chile serrano y freirlo con el aceite. Agregar los huevos batidos con sal y servir con frijoles.						
MANEJO HIGIÉNICO						
Lavarse las manos antes de cada preparación. Lavar de forma regular los utensilios.						



RECETARIO						
RESTAURANTE	RECETA		UNIDAD	CÓDIGO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
FINCA MARIANA & MARCOS	LA POBLANITA		ORDEN	P-001	03/2024	
DEPARTAMENTO	ELABORADO		RENDIMIENTO	TIPO DE RECETA		
COMIDAS	ALEJANDRA MONTES NAVARRETE		1.00	ORDEN	RECETA PRINCIPAL	
COSTO DE RECETA	PRECIO SIN IMPUESTOS		IVA	PRECIO DE VENTA SUGERIDO	% COSTO	
\$ 111,80	\$ 279,41			\$ 44,72	\$ 324,21	40,0%
INGREDIENTES						
PRODUCTO	REF	UM	CAN	P/U	TOTAL	
ARROZ ROJO	SUB-001	KILO	0,250	\$ 47,00	\$ 11,75	
TORTILLAS	SUB-002	KILO	0,090	\$ 12,04	\$ 1,08	
POLLO	A-001	KILO	1,000	\$ 86,00	\$ 86,00	
MOLE POBLANO	SUB-003	KILO	0,250	\$ 11,20	\$ 2,80	
COSTO TOTAL					101,83	
VARIACION (10%)					10,18	
COSTO UNITARIO					111,80	
PRESENTACIÓN						
<p>Crear una base uniforme: Distribuir el arroz rojo de manera uniforme en el plato, formando una base compacta y visualmente atractiva.</p> <p>Textura: El arroz debe estar esponjoso y suelto, sin grumos. Baño generoso: Verter el mole poblano sobre el arroz rojo, cubriéndolo completamente. La cantidad de mole puede variar según las preferencias individuales.</p> <p>Textura suave: El mole debe tener una textura suave y cremosa, sin grumos o trozos grandes.</p> <p>Un toque de color: Agregar un elemento decorativo que contraste con los colores del arroz y el mole, como perejil picado, cilantro fresco o cebolla morada en rodajas finas.</p>						
PROCEDIMIENTO						
MANEJO HIGIÉNICO						
Lavarse las manos antes de cada preparación. Lavar de forma regular los utensilios.						



RECETARIO					
RESTAURANTE	RECETA		UNIDAD	CÓDIGO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
FINCA MARIANA & MARCOS	SUB MOLE POBLANO		KILO	SUB-001	04/03/2024
CATEGORIA	ELABORADO		RENDIMIENTO	COSTO DE RECETA	TIPO DE RECETA
MOLE POBLANO	ALEJANDRA MONTES		1,000 litro	\$ 11,20	SUB RECETA
INGREDIENTES					
PRODUCTO	REF	UM	CAN	PIU	TOTAL
Chiles anchos	A-001	gramos	0,1	30	\$ 3,00
Chiles mulatos	A-002	gramos	0,05	30	\$ 1,50
Chiles pasilla	A-003	gramos	0,025	30	\$ 0,75
Chiles guajillos	A-004	gramos	0,025	30	\$ 0,75
Cebolla	A-005	pza	1	5	\$ 5,00
Ajo	A-006	gramos	0,02	10	\$ 0,20
Marteca de cerdo	A-010	gramos	0,5	20	\$ 10,00
Almendras	A-012	gramos	0,025	50	\$ 1,25
Nueces	A-013	gramos	0,025	40	\$ 1,00
Pasas	A-014	gramos	0,025	30	\$ 0,75
Piñones	A-015	gramos	0,025	60	\$ 1,50
Canela	A-016	pza	1	5	\$ 5,00
Clavos de olor	A-017	pza	2	5	\$ 10,00
Anís estrella	A-018	pza	1	5	\$ 5,00
COSTO UNITARIO POR LITRO					11,20
PROCEDIMIENTO					
<p>Preparación: Se agregan los ingredientes secos y se sofríen en aceite de oliva y se agregan los ingredientes de carne hasta que estén dorados. Agregar los ingredientes secos: Agregar las almendras, nueces, pasas, piñones, canela, clavos de olor y anís estrella al sofrito. Tostar ligeramente los ingredientes secos durante un par de minutos. Licuar los chiles: Escurrir los chiles remojados y agregarlos a la licuadora junto con el sofrito de cebolla y ajo, el panceillo telera.</p>					
MANEJO HIGIÉNICO					
Lavarse las manos antes de cada preparación. Lavar de forma regular los utensilios.					



RECETARIO					
RESTAURANTE	RECETA		UNIDAD	CÓDIGO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
FINCA MARIANA & MARCOS	SUB ARROZ ROJO		KILO	SUB-001	04/03/2024
CATEGORIA	ELABORADO		RENDIMIENTO	COSTO DE RECETA	TIPO DE RECETA
ARROZ ROJO	ALEJANDRA MONTES		0,250 KILO	\$ 47,00	SUB RECETA
INGREDIENTES					
PRODUCTO	REF	UM	CAN	PIU	TOTAL
Jitomate	A-001	pza	2	4,27	\$ 8,54
CEBOLLA	A-002	KILO	0,125	4,98	\$ 0,62
AJO	A-003	KILO	0,015	6,80	\$ 0,10
AGUA	A-004	LITRO	0,125	12,00	\$ 1,50
ARROZ	A-005	KILO	0,060	13,00	\$ 0,78
ACETE	A-006	LITRO	0,003	52,00	\$ 0,16
CONCENTRADO DE POLLO	A-007	KILO	0,003	19,50	\$ 0,05
COSTO TOTAL					11,75
COSTO UNITARIO POR LITRO					47,00
PROCEDIMIENTO					
<p>Verter todos los ingredientes en un bowl, iniciando por la harina, huevo, leche y margarina derretida. Batir hasta que todos los ingredientes queden integrados y no se tengan grumos. Licúa el jitomate, la cebolla y el ajo junto con el agua y el cubo de Tomatillo(s). Cuela y reserva. Calienta el aceite en una olla a fuego medio y fríe el arroz hasta que esté ligeramente dorado. Cuando el arroz ya esté dorado, añade el caldo de tomate y baja el fuego. Tapa la olla y deja que el arroz se cocine durante 15-20 minutos o hasta que todo el líquido se haya evaporado y el arroz esté cocido. Cuando ya esté listo, mueve el arroz con un tenedor (esto ayudará a que los granos se separen y se esponjen). Deja que el arroz repose unos 5 minutos y ¡listo! Sirve inmediatamente.</p>					
MANEJO HIGIÉNICO					
Lavarse las manos antes de cada preparación. Lavar de forma regular los utensilios.					



RECETARIO					
RESTAURANTE	RECETA		UNIDAD	CÓDIGO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
FINCA MARIANA & MARCOS	MOLCAJETE		ORDEN	P-001	03/2024
DEPARTAMENTO	ELABORADO		RENDIMIENTO	TIPO DE RECETA	
COMIDAS	ANTOINETTE CHAYBAN HERNÁNDEZ		1.00	ORDEN	RECETA PRINCIPAL
COSTO DE RECETA	PRECIO SIN IMPUESTOS	IVA	PRECIO DE VENTA SUGERIDO	% COSTO	
\$ 69,5	\$ 198,6	\$ 31,78	\$ 230,39	35,0%	
INGREDIENTES					
PRODUCTO	REF	U/M	CAN	PIU	TOTAL
CECINA	A-001	KILO	0,100	\$254,00	\$ 25,40
CEBOLLAS CAMBRAY	A-002	PZAS	5,000	\$ 12,50	\$ 12,50
AGUACATE	A-003	KILO	0,150	\$ 78,90	\$ 11,84
QUESO FRESCO	A-004	KILO	0,090	\$108,00	\$ 9,72
NOPAL	A-005	KILO	0,080	\$ 28,00	\$ 2,24
FRIJOLES ENTEROS NEGROS	A-006	KILO	0,100	\$ 15,00	\$ 1,50
COSTO TOTAL					83,20
VARIACION (10%)					8,32
COSTO UNITARIO					69,51
PROCEDIMIENTO					
Cortar la cecina, el aguacate, el queso y los nopales en julianas gruesas. Cocinar con la carne y montar con las cebollas sobre un molcajete.					
MANEJO HIGIÉNICO					
Lavarse las manos antes de cada preparación. Lavar de forma regular los utensilios.					



PRESENTACIÓN

Servir en un molcajete la cecina, las verduras, el queso y los frijoles.

RECETARIO					
RESTAURANTE	RECETA		UNIDAD	CÓDIGO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
FINCA MARIANA & MARCOS	SUB SALSA DE AJILLO		LITRO	SUB-001	04/2024
CATEGORIA	ELABORADO		RENDIMIENTO	COSTO DE RECETA	TIPO DE RECETA
TRUCHAS AL AJILLO	ANTOINETTE CHAYBAN HERNÁNDEZ		0,090	LTO	\$ 120,82 SUB RECETA
INGREDIENTES					
PRODUCTO	REF	U/M	CAN	PIU	TOTAL
MANTEQUILLA	A-001	KILO	0,070	\$ 75,00	\$ 5,25
AJO	A-002	KILO	0,020	\$118,50	\$ 2,37
PEREJIL	A-003	KILO	0,004	\$ 8,80	\$ 0,35
PIMENTÓN ROJO	A-004	KILO	0,031	\$ 79,90	\$ 2,48
CEBOLLIN	A-005	KILO	0,002	\$ 8,50	\$ 0,43
COSTO TOTAL					\$ 10,87
COSTO UNITARIO POR LITRO					\$ 120,82
PROCEDIMIENTO					
Derretir la mantequilla y en un mortero machacar el ajo. Picar el perejil, pimiento y cebollín. Añadir a la mezcla.					
MANEJO HIGIÉNICO					
Lavarse las manos antes de cada preparación. Lavar de forma regular los utensilios.					



PRESENTACIÓN

RECETARIO						
RESTAURANTE	RECETA		UNIDAD	CÓDIGO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
FINCA MARIANA & MARCOS	EMPANADAS DE QUESILLO		ORDEN	P-001	29/03/2022	
DEPARTAMENTO	ELABORADO		RENDIMIENTO	TIPO DE RECETA		
CENAS	ALEJANDRA MONTES		3,00	PZAS	RECETA PRINCIPAL	
COSTO DE RECETA	PRECIO SIN IMPUESTOS	NA	PRECIO DE VENTA SUGERIDO	% COSTO		
82,08	205,21		32,83	238,03	40,0%	
INGREDIENTES						
PRODUCTO	REF	U/M	CAN	PIU	TOTAL	
TORTILLA	SUB-005	KILO	0,090	\$ 12,04	\$ 1,08	
QUESILLO	A-001	KILO	0,300	\$ 95,00	\$ 28,50	
GUACAMOLE	SUB-004	KILO	0,115	\$ 257,57	\$ 29,62	
CREMA	A-002	KILO	0,080	\$ 70,00	\$ 6,22	
QUESO COTIJA	A-003	KILO	0,015	\$ 146,00	\$ 2,19	
LECHUGA	A-004	KILO	0,100	\$ 17,50	\$ 7,00	
COSTO TOTAL					74,62	
VARIACION (10%)					7,46	
COSTO UNITARIO					82,08	
PROCEDIMIENTO						
Rellenar las tortillas con el queso y doblarlas por la mitad.						
Freír las quesadillas hasta que estén doradas por ambos lados.						
Preparar el guacamole machacando los aguacates con un tenedor y mezclándolos con la cebolla, el jitomate, el cilantro, el jugo de limón, la sal y la pimienta.						
MANEJO HIGIÉNICO						
Lavarse las manos antes de cada preparación. Lavar de forma regular los utensilios.						



PRESENTACIÓN

Colocar una quesadilla frita en el centro del plato.
 Añadir una cama de lechuga fresca picada.
 Colocar la segunda quesadilla frita encima de la lechuga.
 Cubrir con una capa de guacamole.
 Añadir la tercera quesadilla frita encima del guacamole.
 Decorar con rodajas de aguacate, queso fresco desmoronado y ramitas de cilantro.

RECETARIO						
RESTAURANTE	RECETA		UNIDAD	CÓDIGO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
FINCA MARIANA Y MARCOS	SUB SALSA HABANERO		LITRO	SUB-001	29/03/2022	
CATEGORIA	ELABORADO		RENDIMIENTO	COSTO DE RECETA	TIPO DE RECETA	
TACOS DE BISTEC	ALEJANDRA MONTES		0,25	LTO	\$ 70,64	SUB RECETA
INGREDIENTES						
PRODUCTO	REF	U/M	CAN	PIU	TOTAL	
CHILE HABANERO	A-001	KILO	0,360	\$ 43,20	\$ 15,55	
AJO	A-002	KILO	0,090	\$ 0,10	\$ 0,01	
NARANJA	A-003	LITRO	0,250	\$ 7,20	\$ 1,80	
SAL	A-004	KILO	0,020	\$ 15,00	\$ 0,30	
COSTO TOTAL					17,66	
COSTO UNITARIO POR LITRO					70,64	
PROCEDIMIENTO						
Asalos de 4 a 9 minutos, volteándolos una o dos veces. Sábás que están listos cuando la piel esté quemada y tostada por fuera y por dentro estén suaves, no quemados.						
Para hacer la salsa de forma tradicional, pela los dientes de ajo y ponlos con los chiles en un molcajete o mortero. Machácalos hasta que la salsa esté suave. Añade la sal y la naranja agria, o su sustituto, y mezola bien hasta incorporar todo.						
MANEJO HIGIÉNICO						
Lavarse las manos antes de cada preparación. Lavar de forma regular los utensilios.						



PRESENTACIÓN

RECETARIO						
RESTAURANTE	RECETA		UNIDAD	CÓDIGO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
FINCA MARIANA Y MARCOS	TACOS DE BISTEC		ORDEN	P-001	29/03/2022	
DEPARTAMENTO	ELABORADO		RENDIMIENTO	TIPO DE RECETA		
ALEJANDRA MONTES			4,00	PZAS	RECETA PRINCIPAL	
COSTO DE RECETA	PRECIO SIN IMPUESTOS	IVA	PRECIO DE VENTA SUGERIDO	% COSTO		
\$ 61,48	\$ 153,61	\$ 24,58	\$ 178,21	40,0%		
INGREDIENTES						
PRODUCTO	REF	U/M	CAN	P/U	TOTAL	
TORTILLA	SUB-005	KILO	0,090	\$ 12,04	\$ 1,08	
BISTEC	A-001	KILO	0,150	\$ 120,00	\$ 18,00	
GUACAMOLE	SUB-004	KILO	0,115	\$ 214,65	\$ 24,68	
SALSA HABANERO	A-002	MILILITROS	0,080	\$ 70,64	\$ 5,65	
SALSA VERDE	A-003	MILILITROS	0,015	\$ 57,33	\$ 0,86	
SALSA ROJA	SUB-002	MILILITROS	0,100	\$ 55,87	\$ 5,59	
COSTO TOTAL				55,87		
VARIACION (10%)				5,59		
COSTO UNITARIO				61,45		
PROCEDIMIENTO						
MANEJO HIGIÉNICO						
Lavarse las manos antes de cada preparación. Lavar de forma regular los utensilios.						



PRESENTACIÓN

Guacamole: Sirve una porción generosa de guacamole sobre cada taco. Puedes colocarlo en el centro del taco o extenderlo por toda la superficie de la tortilla.

RECETARIO						
RESTAURANTE	RECETA		UNIDAD	CÓDIGO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
FINCA MARIANA Y MARCOS	TOSTADAS DE POLLO		ORDEN	P-001	28/04/2021	
DEPARTAMENTO	ELABORADO		RENDIMIENTO	TIPO DE RECETA		
ALEJANDRA MONTES			3,00	PZAS	RECETA PRINCIPAL	
COSTO DE RECETA	PRECIO SIN IMPUESTOS	IVA	PRECIO DE VENTA SUGERIDO	% COSTO		
\$ 49,88	\$ 124,71	\$ 19,95	\$ 144,65	40,0%		
INGREDIENTES						
PRODUCTO	REF	U/M	CAN	P/U	TOTAL	
Tostadas	A-001	PZA	0,090	\$ 20,00	\$ 1,80	
Pechuga de pollo	A-002	KILO	0,300	\$ 80,00	\$ 18,00	
Lechuga romana	A-003	PZA	1,000	\$ 21,90	\$ 21,90	
Crema ácida	A-004	LITRO	0,200	\$ 12,00	\$ 2,40	
Tomate	A-005	KILO	0,015	\$ 49,80	\$ 0,75	
Cebolla	A-006	KILO	0,010	\$ 44,90	\$ 0,45	
Cilantro fresco	A-007	KILO	0,010	\$ 5,00	\$ 0,05	
COSTO TOTAL				45,35		
VARIACION (10%)				4,53		
COSTO UNITARIO				49,88		
PROCEDIMIENTO						
Picar el tomate y la cebolla finamente.						
Calentar las tortillas en un sartén sin aceite hasta que estén doradas y crujientes.						
Untar cada tostada con crema ácida.						
Agregar el pollo deshebrado o en trozos pequeños.						
MANEJO HIGIÉNICO						
Lavarse las manos antes de cada preparación. Lavar de forma regular los utensilios.						



PRESENTACIÓN

concentrarlo en el centro de cada tostada.
Lechuga: Agrega la lechuga romana en tiras finas sobre el pollo. Puedes cubrir toda la superficie de las tostadas o dejar algunos espacios libres para que se vea el pollo.
Crema: Vierte la crema ácida sobre la lechuga, creando una capa fina y uniforme. Puedes usar una cuchara o una manga pastelera para lograr un diseño más elegante.
Tomate y cebolla: Distribuye el tomate picado y la cebolla

RECETARIO							
RESTAURANTE		RECETA			UNIDAD	CÓDIGO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
FINCA MARIANA & MARCOS		SUIR MASA PARA PASTEL DEL ELOTE			KILO	SUB-001	/04/2024
CATEGORIA		ELABORADO			RENDIMIENTO	COSTO DE RECETA	TIPO DE RECETA
PASTEL DE ELOTE		ANTOINETTE CHAYBAN HERNÁNDEZ			0,150	KILO	\$ 155,51
INGREDIENTES							
PRODUCTO	REF	U/M	CAN	P/U	TOTAL		
LECHE CONDENSADA	A-001	LITRO	0,049	\$ 85,00	\$ 4,14		
POLVO PARA HORNEAR	A-002	KILO	0,001	\$ 85,00	\$ 0,09		
MANTEQUILLA	A-003	KILO	0,011	\$278,00	\$ 3,04		
HUEVO	A-004	PIEZA	1,000	\$ 39,00	\$ 2,17		
ELOTE	A-006	PIEZA	1,000	\$ 13,90	\$ 13,90		
COSTO TOTAL					\$ 23,33	PRESENTACIÓN	
COSTO UNITARIO POR KILO					\$155,51		
PROCEDIMIENTO							
Mezclar todos los ingredientes y verter en un molde previamente enharinado y engrasado. Hornear por 15 minutos.							
MANEJO HIGIÉNICO							
Lavarse las manos antes de cada preparación. Lavar de forma regular los utensilios.							

RECETARIO						
RESTAURANTE	RECETA		UNIDAD	CÓDIGO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
FINCA MARIANA & MARCOS	AGUA DE JAMAICA		ORDEN	P-001	28/04/2024	
DEPARTAMENTO	ELABORADO		RENDIMIENTO	TIPO DE RECETA		
BEBIDAS	ALEJANDRA MONTES NAVARRETE		1,00	LITRO	RECETA PRINCIPAL	
COSTO DE RECETA	PRECIO SIN IMPUESTOS		IVA	PRECIO DE VENTA SUGERIDO	% COSTO	
\$ 7,7	\$ 38,9		\$ 6,23	\$ 45,19	20,0%	
INGREDIENTES						
PRODUCTO	REF	UM	CAN	PIU	TOTAL	
AGUA	A-001	LITRO	1,000	\$ 5,00	\$ 5,00	
AZÚCAR	A-002	KILO	0,170	\$ 19,50	\$ 0,08	
JAMAICA	A-003	KILO	0,100	\$ 20,00	\$ 2,00	
COSTO TOTAL				7,08		
VARIACION (10%)				0,71		
COSTO UNITARIO				7,79		
PRESENTACIÓN						
Servir en un vaso con hielos.						
PROCEDIMIENTO						
Poner a hervir el litro de agua en una olla. Agregar la flor de jamaica seca y dejar hervir durante 5-10 minutos. Retirar del fuego y dejar reposar durante 15-20 minutos. Colar la infusión de jamaica en una jarra medidora. Añadir azúcar al gusto, si se desea. Refrigerar el agua de jamaica antes de servir.						
MANEJO HIGIÉNICO						
Lavarse las manos antes de cada preparación. Lavar de forma regular los utensilios.						



RECETARIO						
RESTAURANTE	RECETA		UNIDAD	CÓDIGO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
FINCA MARIANA & MARCOS	AGUA DE MARACUYÁ		ORDEN	P-001	28/04/2024	
DEPARTAMENTO	ELABORADO		RENDIMIENTO	TIPO DE RECETA		
BEBIDAS	ALEJANDRA MONTES NAVARRETE		1,00	LITRO	RECETA PRINCIPAL	
COSTO DE RECETA	PRECIO SIN IMPUESTOS		IVA	PRECIO DE VENTA SUGERIDO	% COSTO	
\$ 12,19	\$ 40,64		\$ 6,50	\$ 47,14	30,0%	
INGREDIENTES						
PRODUCTO	REF	UM	CAN	PIU	TOTAL	
AGUA	A-001	LITRO	1,000	\$ 5,00	\$ 5,00	
AZÚCAR	A-002	KILO	0,170	\$ 19,50	\$ 0,08	
PULPA DE MARACUYÁ	A-003	KILO	0,200	\$ 30,00	\$ 6,00	
COSTO TOTAL				11,08		
VARIACION (10%)				1,11		
COSTO UNITARIO				12,19		
PRESENTACIÓN						
Servir en un vaso con hielos.						
PROCEDIMIENTO						
Extraer la pulpa de las maracuyás. Para ello, cortar las maracuyás por la mitad y extraer la pulpa con una cuchara. Colar la pulpa de maracuyá en una jarra medidora para eliminar las semillas. Agregar el litro de agua a la jarra medidora con la pulpa de maracuyá. Mezclar bien hasta que la pulpa se disuelva completamente. Añadir azúcar al gusto, si se desea. Vender el concentrado de maracuyá en una botella o recipiente para almacenarlo. Refrigerar el concentrado de maracuyá antes de usarlo.						
MANEJO HIGIÉNICO						
Lavarse las manos antes de cada preparación. Lavar de forma regular los utensilios.						



RECETARIO						
RESTAURANTE		RECETA		UNIDAD	CÓDIGO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
FINCA MARIANA & MARCOS		SUB JUGO DE LIMON NATURAL		LITRO	SUB-001	29/03/2022
CATEGORIA		ELABORADO		RENDIMIENTO	COSTO DE RECETA	TIPO DE RECETA
BEBIDAS		ANTOINETTE CHAYBAN		0,065	LTO	\$ 36,83 SUB RECETA
INGREDIENTES						
PRODUCTO	REF	UM	CAN	PIU	TOTAL	
LIMON AGRIO	F-001	KILO	0,060	\$ 39,90	\$ 2,39	
COSTO TOTAL					2,39	
COSTO UNITARIO POR LITRO					36,83	
PROCEDIMIENTO						
Quitar las puntas del limon con el cuchillo, partir las naranjas por mitad, exprimir sobre un recipiente. Conservar tapado y refrigerado						
MANEJO HIGIENICO						
Lavarse las manos antes de cada preparacion. Lavar de forma regular los utensilios.						

RECETARIO						
RESTAURANTE		RECETA		UNIDAD	CÓDIGO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
FINCA MARIANA & MARCOS		LIMONADA		ORDEN	B-001	10/04/2024
DEPARTAMENTO		ELABORADO		RENDIMIENTO	TIPO DE RECETA	
BEBIDAS		ANTOINETTE CHAYBAN		1,00	ORDEN	RECETA PRINCIPAL
COSTO DE RECETA	PRECIO SIN IMPUESTOS	IVA	VENTA	% COSTO		
\$ 4,67	18,64	2,99	22	25,0%		
INGREDIENTES						
PRODUCTO	REF	UM	CAN	PIU	TOTAL	
AGUA NATURAL	B-005	LITRO	0,045	\$ 52,00	\$ 0,12	
JUGO DE LIMÓN	B-010	LITRO	0,060	\$ 36,83	\$ 2,21	
AZÚCAR	SUB-002	KILO	0,015	\$ 33,00	\$ 0,50	
HIELO EN CUBOS	S-020	KILO	0,200	\$ 33,50	\$ 1,34	
RODAJA LIMÓN	B-012	KILO	0,002	\$ 39,90	\$ 0,08	
COSTO TOTAL					4,24	
VARIACION (10%)					0,42	
COSTO UNITARIO					4,67	
PROCEDIMIENTO						
Colocar en vaso jairol agua con azúcar y mezclar hasta disolver. Agregar el jugo de limón natural y los hielos. Decorar con rodaja de limón.						
MANEJO HIGIENICO						
Lavarse las manos antes de cada preparacion. Lavar de forma regular los utensilios.						

RECETARIO						
RESTAURANTE	RECETA		UNIDAD	CÓDIGO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
FINCA MARIANA & MARCOS	LIMONADA		ORDEN	B-001	10/04/2024	
DEPARTAMENTO	ELABORADO		RENDIMIENTO	TIPO DE RECETA		
BEBIDAS	ANTOINETTE CHAYBAN		1,00	ORDEN	RECETA PRINCIPAL	
COSTO DE RECETA	PRECIO SIN IMPUESTOS	IVA	VENTA	% COSTO		
\$ 18,3	\$ 73,25	\$ 11,72	85	25,0%		
INGREDIENTES						
PRODUCTO	REF	UM	CAN	PIU	TOTAL	
AGUA NATURAL	B-005	LITRO	0,180	\$ 52,00	\$ 0,47	
JUGO DE LIMÓN	B-010	LITRO	0,240	\$ 36,83	\$ 8,84	
AZÚCAR	SUB-002	KILO	0,060	\$ 33,00	\$ 1,98	
HIELO EN CUBOS	S-020	KILO	0,800	33,50	\$ 5,36	
COSTO TOTAL					16,65	
VARIACION (10%)					1,66	
COSTO UNITARIO					18,31	
PROCEDIMIENTO						
Colocar en jarra agua con azúcar y mezclar hasta disolver. Agregar el jugo de limón natural y los hielos.						
MANEJO HIGIÉNICO						
Lavarse las manos antes de cada preparación. Lavar de forma regular los utensilios.						



PRESENTACIÓN

Servir en jarra.

RECETARIO						
RESTAURANTE	RECETA		UNIDAD	CÓDIGO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
FINCA MARIANA & MARCOS	LIMONADA		ORDEN	B-001	10/04/2024	
DEPARTAMENTO	ELABORADO		RENDIMIENTO	TIPO DE RECETA		
BEBIDAS	ANTOINETTE CHAYBAN		1,00	ORDEN	RECETA PRINCIPAL	
COSTO DE RECETA	PRECIO SIN IMPUESTOS	IVA	VENTA	% COSTO		
\$ 18,3	\$ 73,25	\$ 11,72	85	25,0%		
INGREDIENTES						
PRODUCTO	REF	UM	CAN	PIU	TOTAL	
AGUA NATURAL	B-005	LITRO	0,180	\$ 52,00	\$ 0,47	
JUGO DE LIMÓN	B-010	LITRO	0,240	\$ 36,83	\$ 8,84	
AZÚCAR	SUB-002	KILO	0,060	\$ 33,00	\$ 1,98	
HIELO EN CUBOS	S-020	KILO	0,800	33,50	\$ 5,36	
COSTO TOTAL					16,65	
VARIACION (10%)					1,66	
COSTO UNITARIO					18,31	
PROCEDIMIENTO						
Colocar en jarra agua con azúcar y mezclar hasta disolver. Agregar el jugo de limón natural y los hielos.						
MANEJO HIGIÉNICO						
Lavarse las manos antes de cada preparación. Lavar de forma regular los utensilios.						



PRESENTACIÓN

Servir en jarra.

RECETARIO						
RESTAURANTE	RECETA		UNIDAD	CÓDIGO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
FINCA MARIANA & MARCOS	LIMONADA		ORDEN	B-001	10/04/2024	
DEPARTAMENTO	ELABORADO		RENDIMIENTO	TIPO DE RECETA		
BEBIDAS	ANTOINETTE CHAYBAN		1,00	ORDEN	RECETA PRINCIPAL	
COSTO DE RECETA	PRECIO SIN IMPUESTOS	IVA	VENTA	% COSTO		
\$ 6,53	\$ 26,11	\$ 4,18	\$ 30	25,0%		
INGREDIENTES						
PRODUCTO	REF	U/M	CAN	P/U	TOTAL	
AGUA NATURAL	B-005	LITRO	0,045	\$ 52,00	\$ 0,12	
JUGO DE NARANJA	B-010	LITRO	0,065	\$ 55,58	\$ 3,61	
AZÚCAR	B-011	KILO	0,015	\$ 33,00	\$ 0,50	
HIELO EN CUBOS	S-020	KILO	0,200	\$ 33,50	\$ 1,34	
RODAJA NARANJA	B-012	KILO	0,013	\$ 28,90	\$ 0,38	
COSTO TOTAL					5,04	
VARIACION (10%)					0,59	
COSTO UNITARIO					6,53	
PROCEDIMIENTO						
Colocar en vaso jaibol agua con azúcar y mezclar hasta disolver. Agregar el jugo de naranja natural y los hielos. Decorar con media rodaja de naranja.						
MANEJO HIGIÉNICO						
Lavarse las manos antes de cada preparacion. Lavar de forma regular los utensilios.						



PRESENTACIÓN

Servir en vaso jaibol

RECETARIO						
RESTAURANTE	RECETA		UNIDAD	CÓDIGO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
FINCA MARIANA & MARCOS	NARANJADA		ORDEN	B-001	10/04/2024	
DEPARTAMENTO	ELABORADO		RENDIMIENTO	TIPO DE RECETA		
BEBIDAS	ANTOINETTE CHAYBAN		1,00	ORDEN	RECETA PRINCIPAL	
COSTO DE RECETA	PRECIO SIN IMPUESTOS	IVA	VENTA	% COSTO		
\$ 24,48	\$ 97,94	\$ 15,67	\$ 114	25,0%		
INGREDIENTES						
PRODUCTO	REF	U/M	CAN	P/U	TOTAL	
AGUA NATURAL	B-005	LITRO	0,180	\$ 52,00	\$ 0,47	
JUGO DE NARANJA	B-010	LITRO	0,260	\$ 55,58	\$ 14,45	
AZÚCAR	SUB-002	KILO	0,060	\$ 33,00	\$ 1,98	
HIELO EN CUBOS	S-020	KILO	0,800	\$ 33,50	\$ 5,38	
COSTO TOTAL					22,28	
VARIACION (10%)					2,23	
COSTO UNITARIO					24,48	
PROCEDIMIENTO						
Colocar en jarra agua con azúcar y mezclar hasta disolver. Agregar el jugo de naranja natural y los hielos.						
MANEJO HIGIÉNICO						
Lavarse las manos antes de cada preparacion. Lavar de forma regular los utensilios.						



PRESENTACIÓN

Servir en jarra.

RECETARIO						
RESTAURANTE	RECETA		UNIDAD	CÓDIGO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
FINCA MARIANA & MARCOS	MEZCALINA JAMAICA		ORDEN	B-002	10/04/2024	
DEPARTAMENTO	ELABORADO		RENDIMIENTO	TIPO DE RECETA		
BEBIDAS	ANTOINETTE CHAYBAN		1.00	ORDEN	RECETA PRINCIPAL	
COSTO DE RECETA	PRECIO SIN IMPUESTOS	IVA	VENTA	% COSTO		
\$ 58,07	232,24	\$ 37,17	\$ 269	25,0%		
INGREDIENTES						
PRODUCTO	REF	UM	CAN	PIU	TOTAL	
AGUA DE JAMAICA	SUB-003	LITRO	0,060	\$ 83,48	\$ 5,01	
MEZCAL	B-001	LITRO	0,045	\$ 659,00	\$ 39,54	
JARABE NATURAL	B-003	KILO	0,030	\$ 75,00	\$ 0,45	
HIELO	B-004	KILO	0,300	\$ 33,50	\$ 2,01	
JUGO DE LIMON	SUB-001	LITRO	0,045	\$ 79,60	\$ 3,59	
SAL DE GUSANO	B-005	KILO	0,015	\$ 117,00	\$ 2,19	
COSTO TOTAL					52,79	
VARIACION (10%)					5,23	
COSTO UNITARIO					58,07	
PRESENTACIÓN						
Servir frozen en un vaso old fashion, escarchada con sal de gusano.						
DATOS INFORMATIVOS						
MEZCAL OJO DE TIGRE 750ML					\$ 659,00	
SAL DE GUSANO 80GR					\$ 117,00	
JARABE NATURAL LA MADRILENA 1L					\$ 75,00	
PROCEDIMIENTO						
Licuar todos los ingredientes. Escarchar el vaso con la sal de gusano y servir en el vaso.						
MANEJO HIGIENICO						
Lavarse las manos antes de cada preparacion. Lavar de forma regular los utensilios.						



RECETARIO						
RESTAURANTE	RECETA		UNIDAD	CÓDIGO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
FINCA MARIANA & MARCOS	MEZCALINA MARACUYA		ORDEN	B-003	10/04/2024	
DEPARTAMENTO	ELABORADO		RENDIMIENTO	TIPO DE RECETA		
BEBIDAS	ANTOINETTE CHAYBAN		1.00	ORDEN	RECETA PRINCIPAL	
COSTO DE RECETA	PRECIO SIN IMPUESTOS	IVA	VENTA	% COSTO		
\$ 60,79	243,14	\$ 38,91	\$ 282	25,0%		
INGREDIENTES						
PRODUCTO	REF	UM	CAN	PIU	TOTAL	
MARACUYA	SUB-004	KILO	0,060	\$ 80,33	\$ 4,82	
MEZCAL	B-001	LITRO	0,045	\$ 659,00	\$ 39,54	
JARABE NATURAL	B-003	KILO	0,030	\$ 75,00	\$ 0,45	
HIELO	B-004	KILO	0,300	\$ 33,50	\$ 2,01	
JUGO DE LIMON	SUB-001	LITRO	0,045	\$ 138,91	\$ 6,25	
SAL DE GUSANO	B-005	KILO	0,015	\$ 117,00	\$ 2,19	
COSTO TOTAL					55,26	
VARIACION (10%)					5,53	
COSTO UNITARIO					60,79	
PRESENTACIÓN						
Servir frozen en un vaso old fashion, escarchada con sal de gusano.						
DATOS INFORMATIVOS						
MEZCAL OJO DE TIGRE 750ML					\$ 659,00	
SAL DE GUSANO 80GR					\$ 117,00	
JARABE NATURAL LA MADRILENA 1L					\$ 75,00	
PROCEDIMIENTO						
Lavarse las manos antes de cada preparacion. Lavar de forma regular los utensilios.						
MANEJO HIGIENICO						
Lavarse las manos antes de cada preparacion. Lavar de forma regular los utensilios.						



RECETARIO					
RESTAURANTE	RECETA	UNIDAD	CÓDIGO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
LA MEZCALERIA	SUB JUGO DE LIMON NATURAL	LITRO	SUB-002	29/03/2022	
CATEGORIA	ELABORADO	RENDIMIENTO	COSTO DE RECETA	TIPO DE RECETA	
BAR COCTELES DE CASA	CARLOS LUNA ZAINOS	0.75	LTO	\$ 177.60	SUB RECETA
INGREDIENTES					
PRODUCTO	REF	UM	CAN	P/U	TOTAL
LIMON AGRIO	F-015	KILO	1.800	\$ 74.00	\$133.20
COSTO TOTAL					133.20
COSTO UNITARIO POR LITRO					177.60
PROCEDIMIENTO					
Quitar las puntas del limon con el cuchillo, partir los limones por mitad, exprimir sobre un recipiente. Conservar tapado y refrigerado					
MANEJO HIGIENICO					
Lavarse las manos antes de cada preparacion. Lavar de forma regular los utensilios.					



PRESENTACIÓN

RECETARIO					
RESTAURANTE	RECETA	UNIDAD	CÓDIGO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
LA MEZCALERIA	MARGARITA DE LIMON	ORDEN	B-001	29/03/2022	
DEPARTAMENTO	ELABORADO	RENDIMIENTO	TIPO DE RECETA		
COCTELERIA	ALEJANDRA MONTES	1.00	ORDEN	RECETA PRINCIPAL	
COSTO DE RECETA	PRECIO SIN IMPUESTOS	IVA	PRECIO DE VENTA	% COSTO	
\$ 26.02	\$ 104.04	\$ 16.65	12	25.0%	
INGREDIENTES					
PRODUCTO	REF	UM	CAN	P/U	TOTAL
TRADICIONAL REPOSADO	B-005	LITRO	0.045	\$ 405.26	\$ 18.24
CONTROY	B-010	LITRO	0.015	\$ 155.00	\$ 2.33
JUGO DE LIMON NATURAL	SUB-002	LITRO	0.015	\$ 177.60	\$ 2.66
SAL DE MESA	A-009	KILO	0.003	\$ 20.00	\$ 0.06
LIMON AGRIO	F-010	KILO	0.005	\$ 74.00	\$ 0.37
HIELO EN CUBOS	S-020	KILO	0.150	0.00	\$ -
COSTO TOTAL					23.66
VARIACION (10%)					2.37
COSTO UNITARIO					26.02
PROCEDIMIENTO					
Colocar en la licuadora el hielo, el tequila, el controy y el jugo de limon natural, licuar hasta lograr una consistencia frozen. Escarchar la copa mojado con un pedazo de limon el borde y colocar sal alrededor, servir el contenido completo de la mezcla de la licuadora, decorar con una rodaja de limón.					
MANEJO HIGIENICO					
Lavarse las manos antes de cada preparacion. Lavar de forma regular los utensilios.					



PRESENTACIÓN

Servir frozen en una copa margarita, escarchada con sal y 1 rodaja de limon agrio como garnitura.

DATOS INFORMATIVOS

TEQUILA TRADICIONAL REPOSADO 950 MIL	\$385.00
CONTROY 1 LTO	\$155.00
SAL LA FINA 750 GR5	\$15.00

Registro de Consumos y Pagos Huéspedes Finca Mariana & Marcos						
Día	Nombre	Concepto	Importe	Método de Pago	Tipo de Tarjeta	Crédito o Débito

REFERENCIAS

- Administrador. (2023, 1 julio). *Huilango la tierra del café arábigo en Tochimilco*.
<https://www.regionatlixco.com/municipios/atlixco/5379-huilango-la-tierra-del-cafe-arabigo-en-tochimilco>
- Atlixco: Economía, empleo, equidad, calidad de vida, educación, salud y seguridad pública / *Data México*. (n.d.). Data México.
<https://www.economia.gob.mx/datamexico/es/profile/geo/atlixco?redirect=true#economy>
- Auditoría Superior del Estado de Puebla. (2022). *Tochimilco*.
<https://www.auditoriapuebla.gob.mx/sujetos-de-revision/cuentas-publicas/ayuntamientos/item/tochimilco>
- Castle, R. (2024, 04 enero). ¿Qué es un PMS hotelero? La evolución y el futuro del sistema de gestión de propiedades. <https://www.cloudbeds.com/es/articulos/guia-sistema-de-gestion-de-propiedades/>
- Colaboración de ISMI - International Service Marketing Institute. (2001). *LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS: CÓMO SE MIDE y GESTIONA*. *Marketing de Servicios*, 26-29.
- Communications. (2023, November 6). ¿Qué es el agroturismo?: una nueva forma de vivir la naturaleza. *BBVA NOTICIAS*.
<https://www.bbva.com/es/sostenibilidad/agroturismo-que-paises-lideran-esta-nueva-forma-de-vivir-la-naturaleza/>
- Coordinación General de Protección Civil de Puebla. (2019). *programa especial para contingencias del volcán Popocatepetl*.
<https://proteccioncivil.puebla.gob.mx/images/site/Rutasdeevacuaci%C3%B3n.pdf>
- Cloudbeds. (2024). *Precios*. <https://www.cloudbeds.com/es/pricing/>

- De Turismo, S. (n.d.). *Atlixco, Puebla*. Gob.mx.
<https://www.gob.mx/sectur/articulos/atlixco-puebla>
- Delgado, A. (2023, Julio 31). *10 cosas que hacer en Atlixco - México Desconocido*. México Desconocido. <https://www.mexicodesconocido.com.mx/que-hacer-en-atlixco.html>
- Delegaciones de México
https://sannicolasdelosranchos.gob.mx/transparencia/CONAC/2021/ART_77/XLVIII/San_Nicolas_de_los_ranchos.pdf
- De Puebla, D. H. |. E. S. (n.d.). Huejotzingo, sede de productores y cocineras del chile en nogada. *El Sol De Puebla | Noticias Locales, Policiacas, Sobre México, Puebla Y El Mundo*. <https://www.elsoldepuebla.com.mx/local/estado/huejotzingo-sede-de-productores-y-cocineras-del-chile-en-nogada-8770668.html>
- De Puebla, D. H. |. E. S. (n.d.). Atlixcayotontli: danza, música y alegría en Atlixco. *El Sol De Puebla | Noticias Locales, Policiacas, Sobre México, Puebla Y El Mundo*. <https://www.elsoldepuebla.com.mx/cultura/atlixcayotontli-danza-musica-y-alegria-en-atlixco-10638165.html>
- De Puebla, J. S. |. E. S. (n.d.). Feria de la Cecina Atlixco 2023: Productores esperan vender más de 11 toneladas de carne. *El Sol De Puebla | Noticias Locales, Policiacas, Sobre México, Puebla Y El Mundo*. <https://www.elsoldepuebla.com.mx/circulos/turismo/feria-de-la-cecina-atlixco-2023-mas-de-11-toneladas-de-carne-esperan-vender-en-la-10859267.html>
- EcuRed. (n.d.). *Huejotzingo (México) - ECUred*.
[https://www.ecured.cu/Huejotzingo_\(M%C3%A9xico\)](https://www.ecured.cu/Huejotzingo_(M%C3%A9xico))

- EcuRed. (s. f.-b). *Tochimilco (México)* - *ECURed*.
[https://www.ecured.cu/Tochimilco_\(M%C3%A9xico\)](https://www.ecured.cu/Tochimilco_(M%C3%A9xico))
- El Sol de Puebla (2020). *Tochimilco, el encanto natural en las faldas de Popocatepetl*.
- <https://www.elsoldepuebla.com.mx/circuitos/turismo/fertilidad-color-y-aromas-disfruta-de-tochimilco-el-encanto-natural-en-las-faldas-del-popo-puebla-atlixco-turismo-que-hacer-en-tochimilco-popocatepetl-5870436.html#:~:text=Entre%20estas%20bellezas%20naturales%20podr%C3%A1s,gran%20atractivo%20para%20visitar%20Tochimilco.>
- El cuexcomate. (2015, 9 de septiembre). *La pagua (Persea schiedeana)*.
<http://www.cuexcomate.com/2015/09/la-pagua-persea-schiedeana.html>
- Esphabit, A. (2019, febrero 14). *5 atractivos turísticos que no sabías que existen en Huejotzingo* - *Esphabit*. <https://esphabit.com.mx/blog/27-5-atractivos-turisticos-que-no-sabias-que-existen-en-huejotzingo.html>
- Feria patronal de Huejotzingo - Escapadas por México Desconocido. (2023, septiembre 7). *Escapadas*.
<https://escapadas.mexicodesconocido.com.mx/festividades/feria-patronal-de-huejotzingo/>
- Forbes, I. (2020, 24 enero). La cocina mexicana y su evolución. *Forbes México*.
<https://www.forbes.com.mx/la-cocina-mexicana-y-su-evolucion/>
- Gobierno de Puebla. (2022, 1 febrero). *San Nicolás de los Ranchos*. Enciclopedia de los Municipios y Gobierno de México (s. f.). *Tochimilco*.
<https://www.economia.gob.mx/datamexico/es/profile/geo/tochimilco>
- Gobierno de México. (2020). *Tochimilco*. Data México.
<https://www.economia.gob.mx/datamexico/es/profile/geo/tochimilco>

- Gobierno de Puebla. (s. f.). *Plan Municipal de Desarrollo de Tochimilco, Puebla, 2021-2024*.
<https://ojp.puebla.gob.mx/normatividad-municipal/item/4237-plan-municipal-de-desarrollo-de-tochimilco-puebla-2021-2024>
- Gutiérrez, D. (2023, 18 julio). *Calpan, cuna del chile en nogada - México Desconocido*. México Desconocido. <https://www.mexicodesconocido.com.mx/calpan-cuna-del-chile-en-nogada.html>
- H. Ayuntamiento de Tochimilco. (s. f.). *Portal de Transparencia Tochimilco pue*.
<https://transparencia.tochimilco.gob.mx/index.html>
- Housekeeping. (2022, 10 de agosto). *¿Cuánto tiempo se tarda en hacer una habitación de hotel?* Staff Hotel, Grupo Constant. <https://staffhotel.es/cuanto-tiempo-se-tarda-en-hacer-una-habitacion-dehotel/#:~:text=habitaci%C3%B3n%20de%20hotel%3F-.En%20general%2C%20se%20puede%20afirmar%20que%20una%20habitaci%C3%B3n%20se%20limpia,que%20dependen%20de%20varios%20factores.>
- Hoteldruid. (S.f.). HotelDruid: Software Gestión Hotel. <https://www.hoteldruid.com/es/>
- Huejotzingo. (2023, septiembre 4). *Pueblos Mágicos | Guía Oficial*.
<https://pueblosmagicos.mexicodesconocido.com.mx/puebla/huejotzingo/>
- Huejotzingo / Atractivos turísticos. (n.d.).
<https://www.visitpuebla.mx/es/rutas-turisticas/itemlist/category/134-huejotzingo-atractivos-turisticos>
- Huilango la tierra del café arábigo en Tochimilco. (2023)
- INAH. (2023, septiembre 29). *El INAH confirma la existencia de un templo prehispánico en la cima del cerro San Miguel, en Atlixco, Puebla*.

- <https://www.inah.gob.mx/boletines/el-inah-confirma-la-existencia-de-un-templo-prehispanico-en-la-cima-del-cerro-san-miguel-en-atlixco-puebla>
- Jiménez, G. (febrero, 2024). *Sé un anfitrión memorable. Ponencia presentada en el Primer Encuentro de Innovación Turística, Puebla, México.*
 - López, I. (2021, April 29). ¿Qué ver y hacer en Huejotzingo Puebla? *Top Adventure*.
<https://topadventure.com/Que-ver-y-hacer-en-Huejotzingo-Puebla-t202104080001.html>
 - NS HOTELES. (S. F.). NS Hoteles. <https://nshoteles.com.mx/>
 - Mágica, M. R., & Mágica, M. R. (2020, 18 noviembre). *Tochimilco, resguardo de sabores. México Ruta Mágica* -. <https://mexicorutamagica.mx/2020/11/17/tochiculco-resguardo-de-sabores/>
 - México Travel Club. (s. f.). *México Travel*.
<https://www.mexicotravelclub.com/huaquechula-puebla>
 - Morales, H. (febrero, 2024). *No puedes llegar a un lugar nuevo con mapas viejos.* Ponencia presentada en el Primer Encuentro de Innovación Turística, Puebla, México.
 - Oracle. (2024). ¿Qué es el PMS hotelero?
<https://www.oracle.com/mx/hospitality/what-is-hotel-pms/>
 - Pérez, F, Pérez, A. (2024). *Comunicación personal*
 - Pérez Serrano, Juárez Sánchez, Ramírez Valverde, Cesar Arnai Inves*gaciones Geográficas, BoleUn del Ins*tuto de GeograVa, UNAM ISSN 0188-4611, Núm. 71, 2010, pp. 57-71
 - Picharo, B. (2024, 4 de febrero). *Cuántas gotas de cloro usar para desinfectar frutas y verduras.* <https://www.eluniversal.com.mx/menu/cuantas-gotas-de-cloro-usar-para-desinfectar-frutas-y-verduras/>

- Portal de Transparencia Tochimilco
pue. (s. f.). <https://transparencia.tochimilco.gob.mx/>
- Plan de desarrollo del Gobierno de Tochimilco. (2021-2024). [Tochimilco PMD 2021-2024 \(1\).pdf](#)
- Procuraduría Federal del Consumidor. (2020, 22 de junio). *¡Aguas con el Cloro!*
<https://www.gob.mx/profeco/articulos/aguas-con-el-cloro#:~:text=Lavar%20los%20trastes%3A%20diluye%201,en%201.5%20litros%20de%20agua.>
- PROFECO. (s. F.). Contrato de mediación para la prestación de servicios turísticos.
(Archivo PDF).
<https://rcal.profeco.gob.mx/contratostipo/SERVICIOS%20DE%20HOSPEDAJE%20PROFECO.pdf>
- Rodríguez, E. (2023). *Cinco razones por las que querrás visitar Tochimilco de inmediato.*
El Universal Puebla. <https://www.eluniversalpuebla.com.mx/que-hacer/cinco-razones-por-las-que-querras-visitar-tochimilco-de-inmediato/>
- Secretaría de salud, et al. (2008, 10 de octubre). *NORMA Oficial Mexicana NOM-251-SSA1-2009, Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios.* <https://www.dof.gob.mx/normasOficiales/3980/salud/salud.htm>
- *Secretaría de Fomento Turístico: Gobierno del Estado de Yucatán.* (n.d.).
<http://www.sefotur.yucatan.gob.mx/secciones/ver/turismo-de-naturaleza>
- Sergio. (2015, April 17). *#EcoTurismo | Secretaría de Turismo.*
<https://www.sectur.gob.mx/hashtag/2015/04/17/ecoturismo/>
- Silva, A. (febrero, 2024). *No es suficiente solo el amor. Ponencia presentada en el Primer Encuentro de Innovación Turística, Puebla, México.*

- User, S. (2023, Julio 14). *Huey Atlixáyotl 2023*.

<https://sc.puebla.gob.mx/nosotros/huey-atlixayotl-2021>