



Temática:

Formación Integral de los alumnos.

TENDENCIAS DE LA DIVERSIFICACIÓN DE SERVICIOS DE ENTRETENIMIENTO NOCTURNO EN COMITÁN DE DOMÍNGUEZ, CHIAPAS.

AUTORES:

Dra. Gabriela Durán Flores¹

Dra. Ana Gabriela Ramos Morales²

Mtro. José Antonio Aguilar Carboney³

¹ Doctora en Administración, Universidad Autónoma de Chiapas Campus VIII, Comitán, Teléfono: 9636359988, correo: gabyunach.academico@hotmail.com

² Doctora en Administración, Universidad Autónoma de Chiapas Campus VIII, Comitán, Teléfono: 9631028138, correo: gaby123_unach@hotmail.com

³ Maestría en Administración Pública, Universidad Autónoma de Chiapas Campus VIII, Comitán, Teléfono: 9631321094, correo: jaaguilarcarboney@hotmail.com



XIX CONGRESO INTERNACIONAL SOBRE
INNOVACIONES EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN EN
CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS
MÉXICO, D.F., SEPTIEMBRE 12,13 Y 14 DE 2016.



**TENDENCIAS DE LA DIVERSIFICACION DE SERVICIOS DE ENTRETENIMIENTO
NOCTURNO EN COMITAN DE DOMINGUEZ, CHIAPAS.**

RESUMEN

En la actualidad las empresas son las principales fuentes de empleo y competencia que existen en todo el mundo, así como para cada necesidad existe una empresa que pueda satisfacerla.

Cada empresa con su diferente giro pretende satisfacer las necesidades de su cliente mediante los productos o servicios que ofrece, pero para que esto ocurra de una manera adecuada la empresa debe estar constituida de una manera correcta.

Comitán de Domínguez, Chiapas aun siendo pueblo mágico NO cuenta con variedad y diversificación de servicios de entretenimiento nocturno saludables. Fenómeno que provoca la fuga de la economía regional, permitiéndole a otros municipios captar mayor cantidad de turistas, es importante destacar que no es el entretenimiento nocturno el elemento número 1 de captación de turismo y derrama económica, pero si es un factor importante que puede aprovecharse mejor.

Conocer cuáles son las nuevas tendencias que rigen al mercado, a lo que se enfrentan las empresas actuales y las de nueva creación, se conocerá como la mercadotecnia juega un papel importante para el éxito de las mismas hasta llegar a un punto específico y hablar sobre las empresas de servicios en Comitán de Domínguez y poder identificar cuáles son los pros y los contras que estas tienen en su mercado pequeño pero indispensable para la sociedad, así como el deseo y necesidad de los pobladores y turistas de que exista mayor diversificación.

PALABRAS CLAVE: Necesidades, Competitividad, Nuevas tendencias, Diversificación.



XIX CONGRESO INTERNACIONAL SOBRE
INNOVACIONES EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN EN
CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS
MÉXICO, D.F., SEPTIEMBRE 12,13 Y 14 DE 2016.



INDICE

DELIMITACION ESPACIAL.....	4
ANTECEDENTES.....	4
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
REFERENTE ACADEMICO.....	7
ESTRATEGIAS.....	8
OBJETIVO GENERAL.....	9
OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	9
EJE TRANSVERSAL.....	9
PRODUCTOS FINALES.....	9
DESCRIPCION DE LAS ACCIONES.....	10
CRONOGRAMA.....	10
RESULTADOS.....	11
CONCLUSION.....	17
BIBLIOGRAFIA.....	18
WEBGRAFIA.....	18



XIX CONGRESO INTERNACIONAL SOBRE
INNOVACIONES EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN EN
CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS
MÉXICO, D.F., SEPTIEMBRE 12,13 Y 14 DE 2016.



DELIMITACIÓN ESPACIAL:

Lugar y/o localidad: Comitán de Domínguez, Chiapas.

Contextualizar en donde se desarrollará el Proyecto: servicios de entretenimiento nocturno.

ANTECEDENTES

Comitán de Domínguez, llamado originalmente “BalúnCanán” que significa “Lugar de las Nueve Estrellas”-, fue fundado por un grupo de indígenas tzeltales y sometido en 1486 por guerreros aztecas, quienes cambiaron el nombre del lugar por el de “Comitlán”, derivado del Náhuatl Komitl-tlan, que significa “Lugar alejado de fiebres” o “Lugar de alfareros”. En 1528, Pedro de Portocarrero conquistó estas tierras; y es hasta 1576 cuando el misionero Diego de Tinoco trasladó el poblado junto con un importante grupo de indígenas tojolabales, a donde actualmente se ubica Comitán. En 1625 se le cambio la denominación a “Santo Domingo de Comitán”, y en 1813 se le concedió el título de “Ciudad de Santa María de Comitán”. En 1821. Fray Matías de Córdova proclamó en esta ciudad, la Independencia de Chiapas; y después de cuatro años, Comitán se anexó a la Federación Mexicana por voluntad propia. Posteriormente, se le agregó la terminación “de Domínguez”, en honor del prócer de la libre expresión, Doctor Belisario Domínguez Palencia.

En la época moderna, a partir de la introducción de la Carretera Panamericana en los años '50, Comitán inicia un proceso de crecimiento acelerado, convirtiéndose en la ciudad más importante de la Región Fronteriza de Chiapas y en la cuarta más importante del Estado. Su población, calculada en 25,000 habitantes a mediados de los años '60, se duplico en los '80, y vuelve a duplicarse a fines del siglo XX. Actualmente, se calcula en más de 125,000 habitantes. Por su parte, la cabecera municipal es centro de servicios de comercio, de salud, de educación, de finanzas y de muchas otras actividades profesionales de una región que se aproxima a los 400,000 habitantes (Román, 1996).



Imagen 1 (Zea, 2009).

Historia de Comitán. Balún Canán surgió como un pueblo maya-quiché probablemente en los albores del siglo VII, quizá allá por el año 600 a 650 de nuestra era. Tuvo por lugar de asentamiento, según se dice, una región baja que se halla al oriente de la actual población en el lugar denominado La Ciénega colindante con el Río Grande. Según se cree, primeramente la población se llamó Chonab que en chañabal significa “mercado” y BalúnCanán, “población en alto lejos de las fiebres”, nombre que ostentó después cuando cambió de lugar, ya que el primitivo seguramente no era sano. La mayoría de los autores traducen BalúnCanán como nueve luceros o nueve guardianes, de ahí la expresión de Ciudad de las nueve estrellas.

Más o menos en 1116 o quizá más tarde, en 1482 a la llegada de los aztecas, BalúnCanán no sólo perdió la libertad sino el nombre y pasó a llamarse Comitlán. La pérdida de la “l” se efectuó ya en época posterior. Es esta la población que fue dada a encomienda a Diego de Olguín. Don Marcos E. Becerra dice que Comitlán significa: donde abundan las fiebres del nahoa, komik, fiebre y tlán desinencia abundancial. La mayoría de los autores incluso Orozco y Berra, han traducido Comitlán como “lugar de ollas o lugar de alfareros” de komitl, olla.

En Chiapas y sus epopeyas libertarias, su autor nos dice que por deducciones más o menos aproximadas la fundación de Comitlán como poblado de estilo castellano, acaeció por los años de 1535-1536, y el agua que no pudo descubrirse sino al cabo de algún tiempo. Se ha formado una leyenda a este respecto y cuenta que el sitio apropiado para la nueva población lo descubrieron al encontrar un león (puma americano) que tomaba agua en una fuente. La tradición conservó este



XIX CONGRESO INTERNACIONAL SOBRE
INNOVACIONES EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN EN
CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS
MÉXICO, D.F., SEPTIEMBRE 12,13 Y 14 DE 2016.



suceso y tiempo después se erigió sobre la fuente un monumento en cuyo centro, en lo alto, se erguía un león, lugar que llegó a ser el centro de la plazoleta del barrio de La Pila. Después de la conquista española en 1528, Comitlán fue catalogado por la corona española como un pueblo de indios, por tal motivo los propios españoles no podían vivir en el, siendo la única población apropiada para ellos la fundada por Diego de Mazariégos, la actual San Cristóbal de las Casas. Es a partir del año de 1658, cuando los primeros españoles cambian su lugar de residencia por la ciudad de Comitán. Era tal la importancia y los beneficios que recibía España de la Villa de Santa María de Comitán, que las Cortes de Cádiz, el día 29 de octubre de 1813, le conceden el título de ciudad y con ello la categoría de pueblo de indios desaparece.

Cabe el honor a Chiapas y principalmente al pueblo de Comitán, donde se hace la mayor parte de la historia de nuestro estado, que encabezados por un fraile se inician los trámites y el movimiento independentista de Chiapas y Centroamérica, el 28 de agosto de 1821. Ya en época colonial, por decreto de las Cortes de Cádiz, expedido con fecha 25 de octubre de 1813, Comitán, deja la categoría de pueblo y tomó el título de ciudad de Santa María de Comitán, y luego Comitán de las flores y desde 1934, Comitán de Domínguez en memoria del ilustre mártir de la palabra libre, el máximo héroe civil de México, el doctor Belisario Domínguez Palencia hijo preclaro de esta hermosa ciudad que es un idílico rincón del maravilloso estado de Chiapas (Zea, 2009).

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Comitán de Domínguez, Chiapas aun siendo pueblo mágico NO cuenta con variedad y diversificación de servicios de entretenimiento nocturno saludables. Fenómeno que provoca la fuga de la economía turística y regional, permitiéndole a otros municipios captar mayor cantidad de turistas, es importante destacar que no es el entretenimiento nocturno el elemento número 1 de captación de turismo y derrama económica, pero si es un factor importante que puede aprovecharse mejor.

Los servicios de entretenimiento nocturno no cuentan con las estrategias que encamina a la empresa a ingresar a nuevos sectores en el mercado, generando nuevos productos para la



XIX CONGRESO INTERNACIONAL SOBRE
INNOVACIONES EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN EN
CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS
MÉXICO, D.F., SEPTIEMBRE 12,13 Y 14 DE 2016.



amplitud de beneficios y negocios a largo plazo que reduzcan los riesgos de estabilidad de la marca. La estrategia de diversificación es una decisión importante de la empresa, significa tomar riesgos y asumirlos, si bien muchas empresas salen victoriosas muchas otras realiza planes desastrosos que llevan a una desafortunada pérdida, para evitar el descenso es importante realizar un estudio profundo del mercado teniendo como objetivo hallar el grado de interés para el grupo objetivo.

Muchas empresas deciden realizar cambios, considerando nuevas ideas y nuevos mercados donde se visualicen grandes oportunidades de crecimiento de acuerdo a una estrategia de diversificación buscando crecimiento o expansión. Las empresas en Comitán de Domínguez, Chiapas suelen tomar esta estrategia como una manera de sobrevivir y evitar al máximo que otras compañías las saquen del mercado, es así como en la mayoría de casos las empresas donde los beneficios van en descenso y la probabilidad de fracasar es alta, deciden ejecutar un plan de diversificación.

REFERENTE ACADEMICO

Los principales fundamentos teóricos de esta investigación están directamente enfocados a los contenidos temáticos de la Carrera de Licenciados en Administración; en las asignaturas de:

- Fundamentos de Administración
- Estructuras Administrativas
- Dirección de Personal
- Proceso Administrativo.
- Recursos humanos y Auditoria Administrativa.
- Fundamentos Mercadotecnia y Mezcla de Mercadotecnia.

De igual manera, se aborda desde una metodología **Cuali –Cuantitativa** la cual busca a través de instrumentos de investigación saber la frecuencia en la que los futuros clientes podrían tener hacia el servicio, a través de encuestas donde se pretende saber los gustos, así como comportamientos de compra en cuanto a cantidades de consumo y frecuencia de asistencia a estos lugares, con el fin de compartir la información con los empresarios que les permita tomar decisiones más acertadas.



XIX CONGRESO INTERNACIONAL SOBRE
INNOVACIONES EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN EN
CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS
MÉXICO, D.F., SEPTIEMBRE 12,13 Y 14 DE 2016.



Para lo anterior se diseñó un cuestionario que se aplicó de manera aleatoria a 175 personas significando un 95% de confianza dejando un porcentaje del 5% de error, de acuerdo al Plan de Desarrollo Municipal 2015-2018 Comitán de Domínguez Chiapas en la Cabecera Municipal zona urbana tiene una población de 97,537 personas, siendo tan solo 55,673 personas entre los 15 y 64 años y 7,502 personas mayores a 65 años. Tomando en cuenta que la población sujeta a la investigación son mayores a 18 años se tomó la muestra mencionada anteriormente.

Las preguntas realizadas en esta investigación y que más adelante se detallan en las gráficas son las siguientes:

1. Le gusta asistir a centros de esparcimiento y/o entretenimiento?
2. En Comitán podría mencionar a cuales ha asistido?
3. Qué tipo de lugares de esparcimiento visita? Cafeterías, bares, restaurantes, discos-antros.
4. Ese lugar al que fue o ha ido, aún está en funcionamiento? Si, No
5. El servicio que le ofrecen es satisfactorio?
6. Con que frecuencia asiste a estos centros?
7. Le gustaría existan otro tipo de servicios en Comitán?
8. De que giro?

ESTRATEGIAS

- Diseñar cuestionario y aplicarlo a una muestra aleatoria como investigación de campo con el fin de recabar información.
- Realizar un cronograma de actividades, programando un correcto manejo de tiempos.
- Diseño de actividades teórico-prácticas y sesiones de asesorías con los empleados de la empresa.
- Involucramiento de la importancia de contar con una estructura adecuada y el uso de los manuales para mejora de procesos.
- Involucramiento de **3 Alumnos** con el apoyo y seguimiento de los docentes con el fin que su aprendizaje significativo pueda ser concreto relacionando la teoría con la práctica.
- Constante verificación y control de los procesos de visitas por parte de los Docentes participantes en el proyecto.



XIX CONGRESO INTERNACIONAL SOBRE
INNOVACIONES EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN EN
CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS
MÉXICO, D.F., SEPTIEMBRE 12,13 Y 14 DE 2016.



OBJETIVO GENERAL

Que se ofrezcan en Comitán de Domínguez Chipas servicios con la capacidad de satisfacer las necesidades del cliente, a través de la diversificación, buscando siempre superar sus expectativas e incrementar la capacidad de consumo en los centros de entretenimiento nocturno así como afluencia turística y derrama económica.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Dar a conocer los diferentes servicios de entretenimiento nocturno que hay en la ciudad de Comitán y los alrededores.
- Que haya mayor diversificación y precios accesibles a los clientes ofreciendo un servicio de calidad.
- Actualizar la gama de servicios según la demanda y sugerencia del cliente.
- Brindar seguridad y tranquilidad a los clientes al momento de asistir y consumir en los lugares de entretenimiento nocturno.

EJE TRANSVERSAL

Esta investigación tiene como propósito el apoyo mutuo entre alumnos, profesores y empresarios que estarán detrás del proyecto generando así el sentido de trabajo en equipo, responsabilidad y confianza en el trabajo expuesto, al mismo tiempo se le dará la oportunidad con compromiso de aportar conocimientos, experiencias y prácticas que den mantenimiento al equilibrio de la diversificación, llevando de esta manera al éxito empresarial y estando en competitividad.

PRODUCTOS FINALES

- **Académico.-** Proyecto de investigación donde se conforma 1 Tesis de Titulación Colectiva que le permita a 3 alumnos su titulación de la licenciatura en Administración.
- **Social.-** Difusión con empresarios de los resultados de la investigación con el fin de mejorar la oferta de servicios de entretenimiento y/o esparcimiento nocturno de nuestra ciudad.
- **Productivo.-** El desarrollo económico y la responsabilidad en cuanto al servicio a ofertar.



**XIX CONGRESO INTERNACIONAL SOBRE
INNOVACIONES EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN EN
CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS
MÉXICO, D.F., SEPTIEMBRE 12,13 Y 14 DE 2016.**



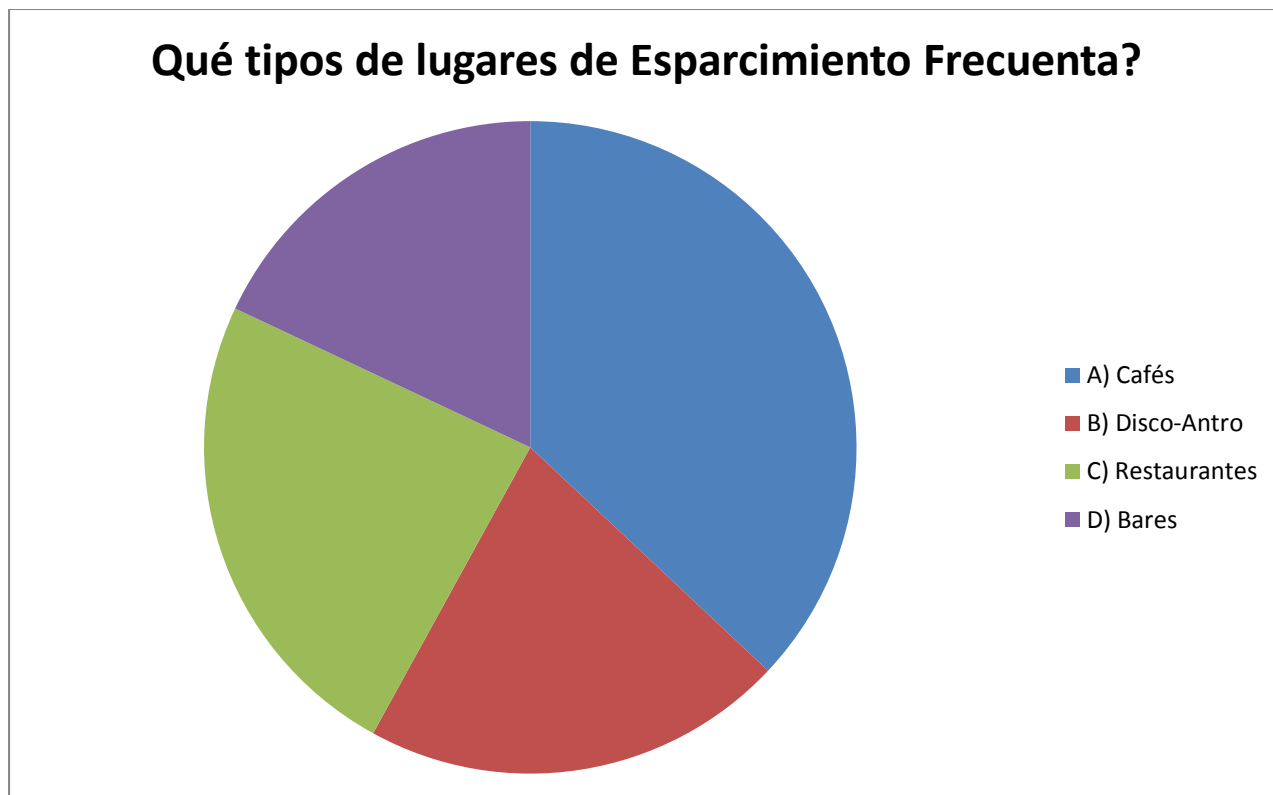
DESCRIPCION DE ACCIONES

- Identificación de los alumnos a involucrar
- Invitación a realizar proyecto de investigación con fines de titulación.
- Identificación de las organizaciones así como de los dueños (empresarios).
- Invitación a los empresarios a participar en el proyecto.
- Diseño de estrategias de aprendizaje dirigidas.
- Aplicar asesorías y capacitación dirigidas.
- Desarrollo de contenidos temáticos relacionados con la principal problemática detectada.
- Impartición de manera puntual de los elementos teórico-prácticos para el desarrollo de una investigación científica.
- Diseño y aplicación de cuestionario
- Interpretación de resultados
- Platica con empresarios de difusión de resultados
- Plan de acción (cronograma) estableciendo responsables de actividad.

CRONOGRAMA

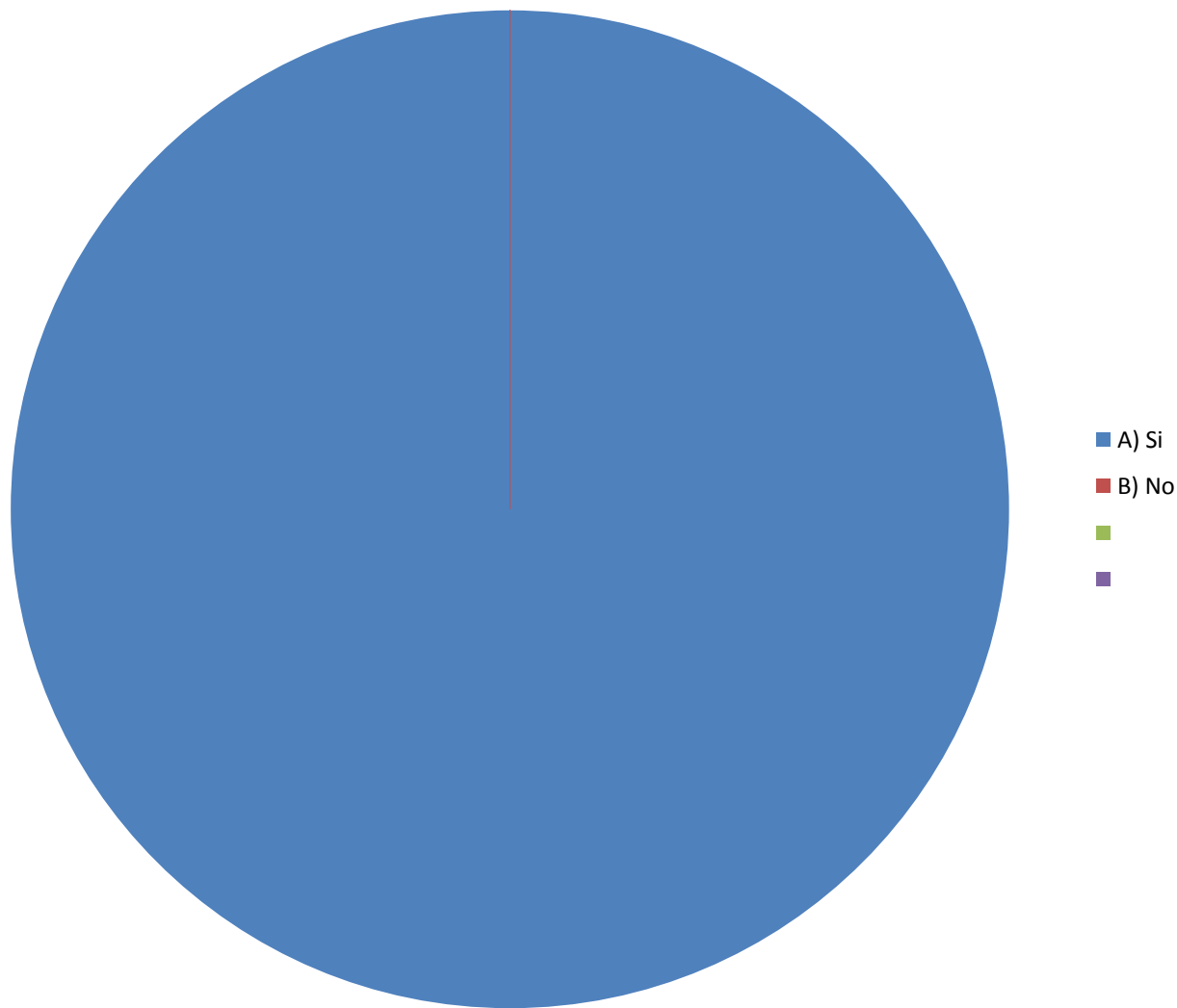
ACTIVIDADES A DESARROLLAR	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Identificación de los alumnos a involucrar	XX					
Invitar a los alumnos a realizar el proyecto de investigación	XX					
Identificación de las organizaciones (empresarios)	XX					
Invitación a los empresarios a participar						
Diseño de estrategias de aprendizaje dirigidas.	XX	XX				
Aplicación de Asesorías y capacitación						
Elaboración del plan de acción (cronograma) estableciendo responsables de actividad.			XX			
Desarrollo de contenidos temáticos relacionados con la principal problemática detectada.				XX	XX	XX
Diseño y aplicación de cuestionario e interpretación de resultados					XX	
Aplicación de manera puntual de los elementos teórico-prácticos para el desarrollo de una investigación científica.				XX	XX	XX
Plática con empresarios para difusión de resultados						XX

RESULTADOS

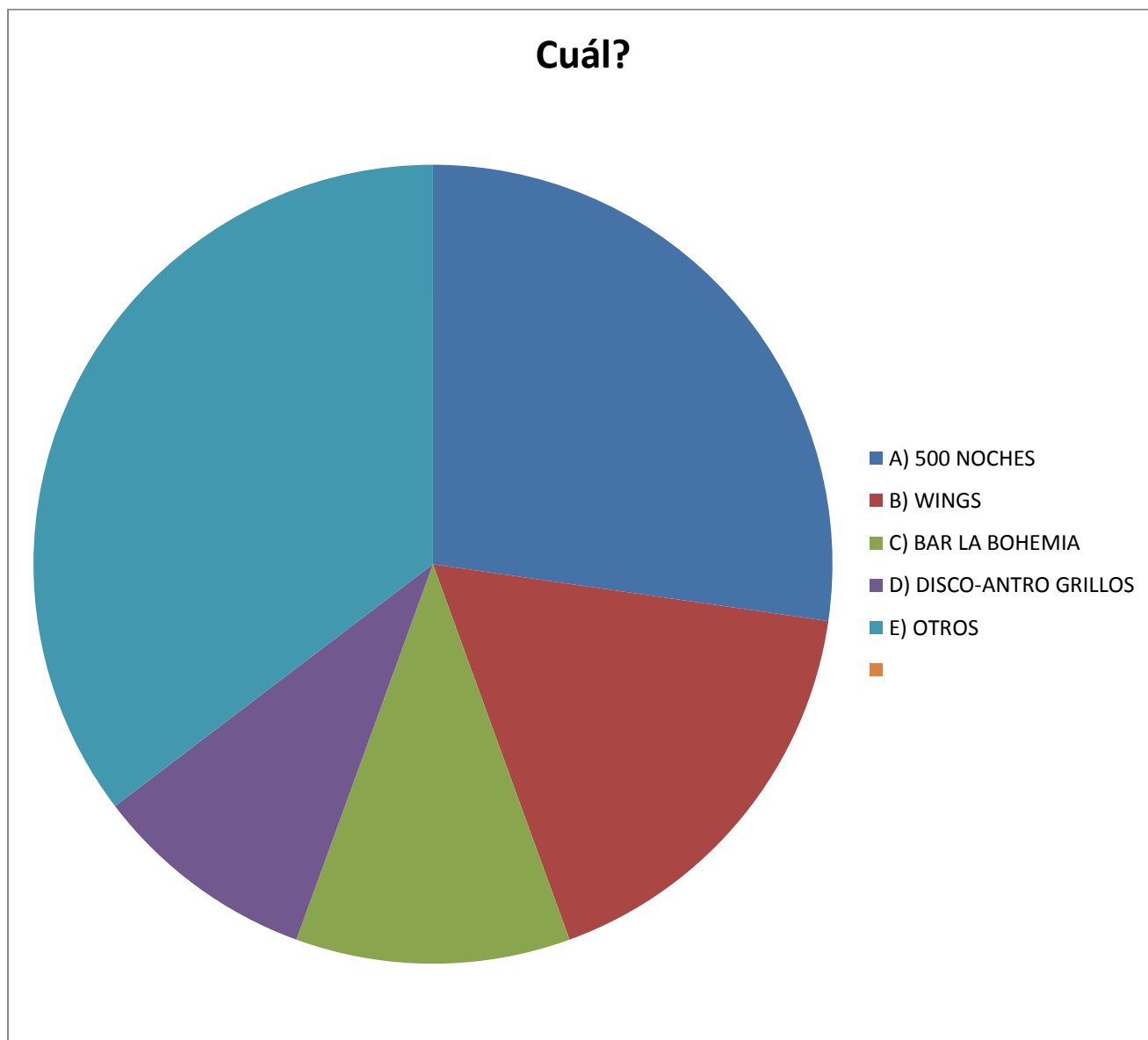


Descripción: El 37% de los encuestados opina que el lugar de esparcimiento que más frecuenta más son Cafés, el 24% acude a restaurantes, el 21% acude a Discos-antros y el último 21% a bares.

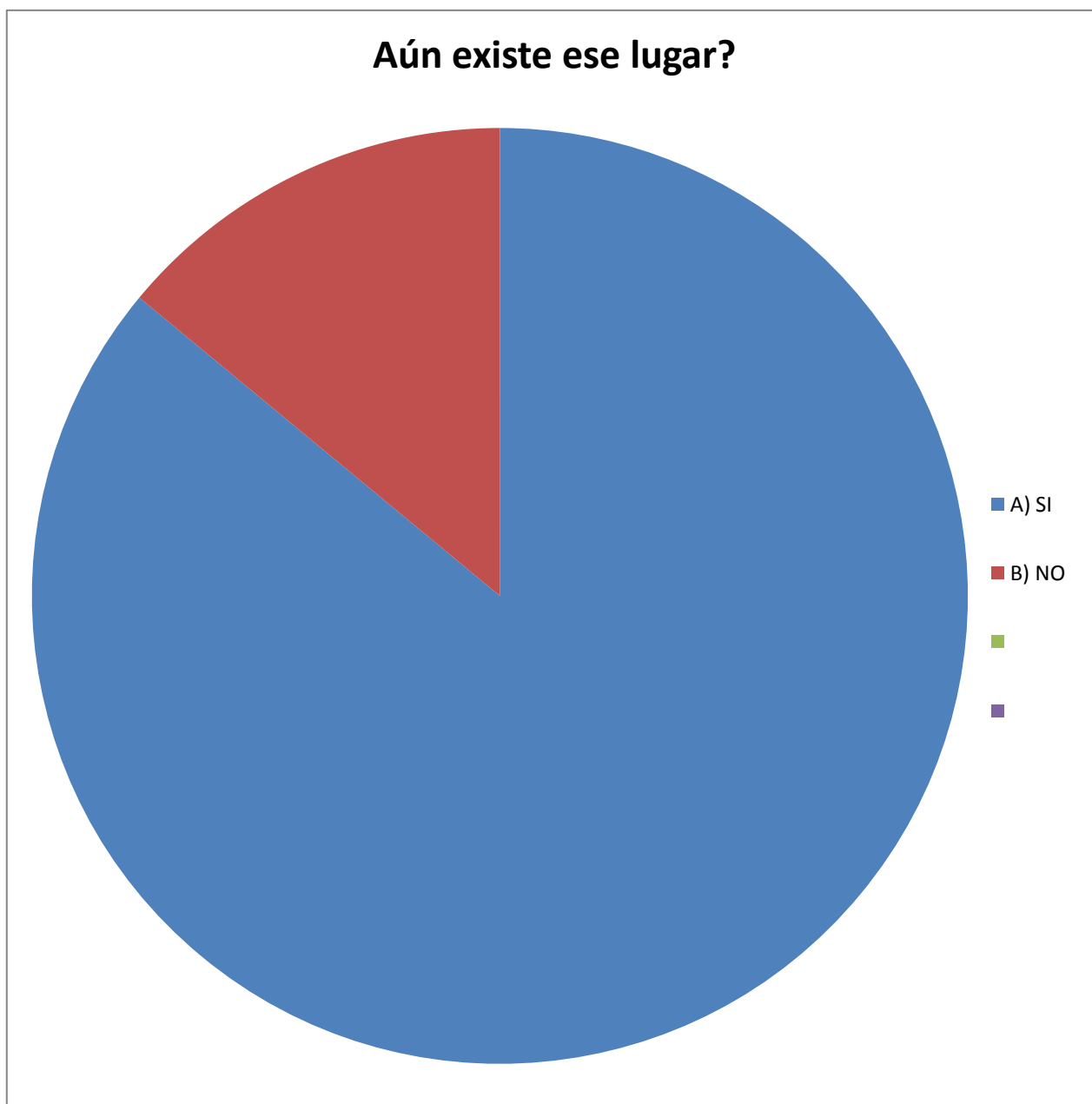
Asiste o Asistió a algún lugar de esparcimiento?



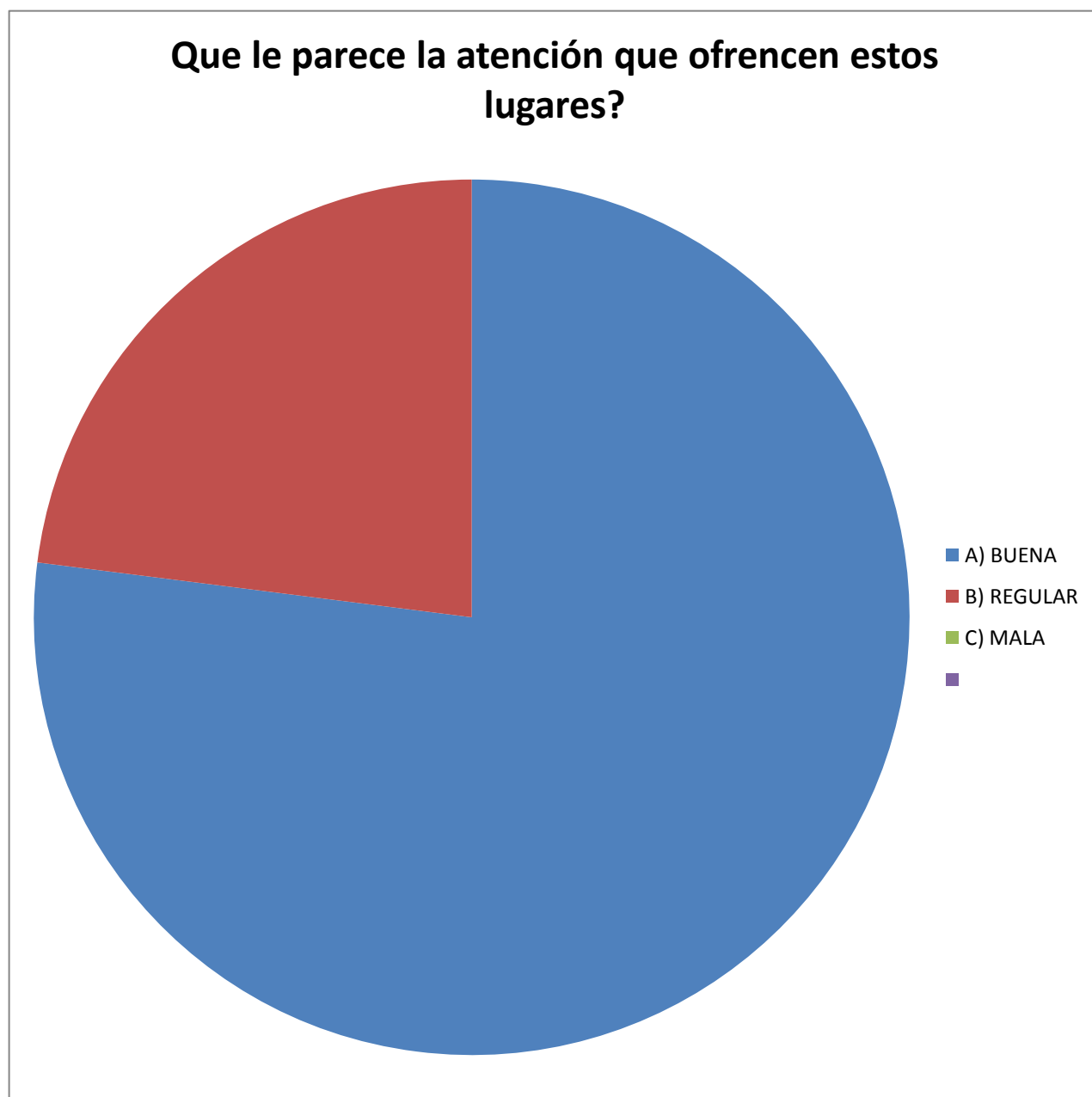
Descripción: El 100% de los encuestados opina que SI ha asistido a un lugar de esparcimiento.



El 27% de los encuestados respondió que acude al café 500 Noches, el 17% acude al bar Wings, el 11% acude a el Bar La Bohemia, el 9% acude al Disco-Antro Grillos y el 29% que acude a otros centros de esparcimiento.

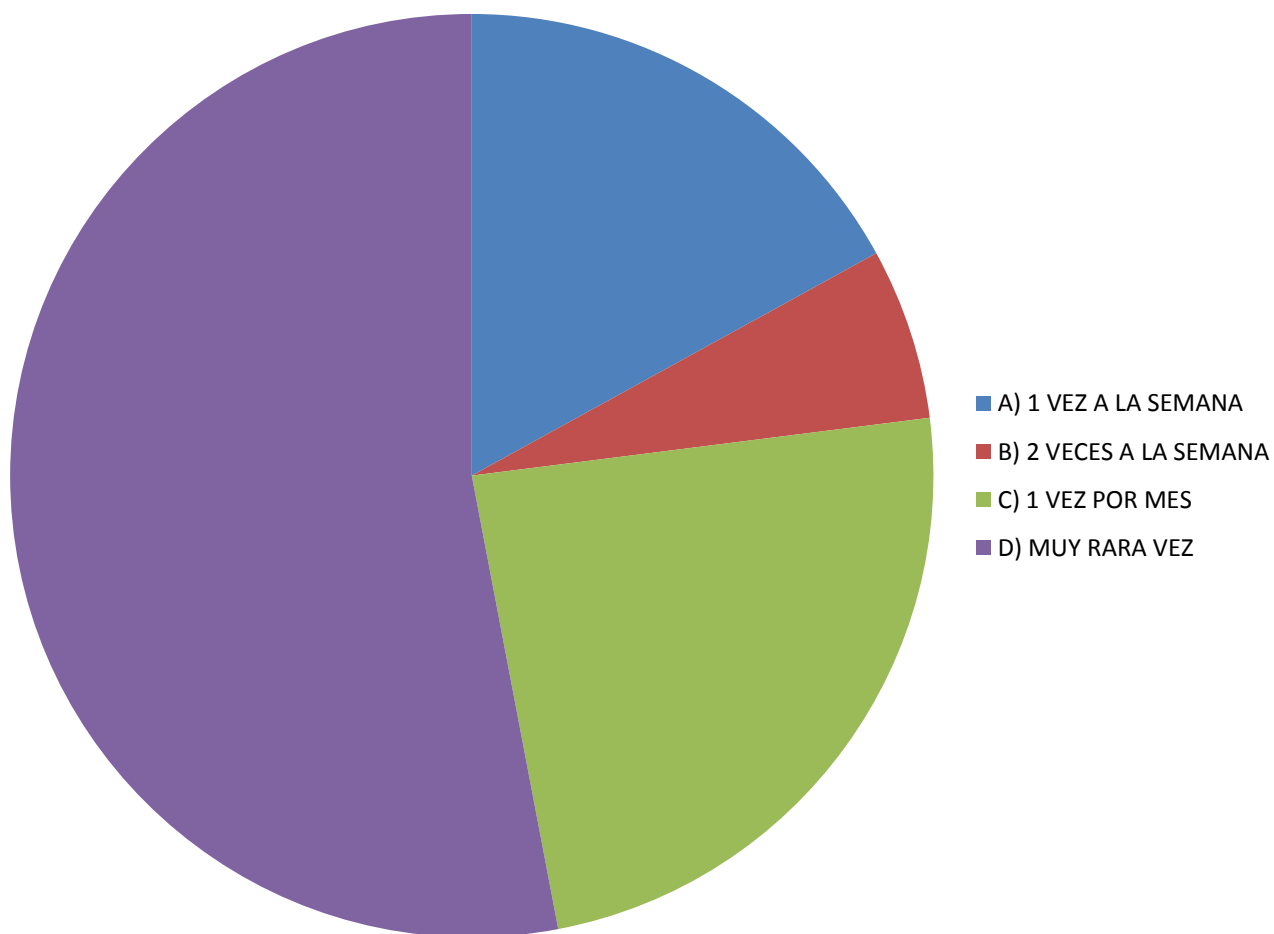


El 86% de las personas encuestadas menciono que aún existe el lugar de esparcimiento que acostumbra frecuentar, el 14% indico que el lugar que frecuentaba ha desaparecido.



El 77% de los encuestados señala que la atención o el servicio que ofrecen estos lugares son buenos, el 23% restante señala que el servicio es regular.

Con que frecuencia asiste a estos centros de entretenimiento nocturno?



El 53% de los encuestados respondió que rara vez acuden a estos lugares, el 24% nos dijo que 1 vez por mes, el 17% 1 vez a la semana y el 6% indico que asiste 2 veces a la semana



XIX CONGRESO INTERNACIONAL SOBRE
INNOVACIONES EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN EN
CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS
MÉXICO, D.F., SEPTIEMBRE 12,13 Y 14 DE 2016.



CONCLUSION

Como se mencionó anteriormente Comitán de Domínguez, Chiapas es un municipio que se encuentra en el Sur de la Republica Mexica, en una zona fronteriza y funge como zona de paso donde convergen más de 20 municipios aledaños para llegar a la capital del estado, anexo a eso está denominado como pueblo mágico el cual dicha denominación le imprime de mayor atractivo turístico como municipio, el cual se suma las bellezas naturales aledañas.

Lo anterior son fortalezas que quienes tienen el capital financiero deben de tomar en cuenta para ofrecer mayores servicios de esparcimiento y que aún no deciden o no encuentran los motivos para invertir en el lugar.

Esta investigación le permitió a un estudiante realizar su tesis profesional y titularse como Licenciado en Administración así como compartir espacios y experiencias con estudiantes de 7mo. y 8vo. Semestre, y difundir esta información con empresarios en el gremio con el fin de que puedan tomar mejores decisiones.

Se concluye que la población objetivo de acuerdo a la muestra si frecuenta lugares de entretenimiento y/o esparcimiento en Comitán de Domínguez Chiapas pero reconocen no existe variedad de lugares, ni estilos como es el caso de San Cristóbal de las Casas, Chiapas y mencionan que les gustaría mucho existiera mayor diversidad en esta ciudad para no viajar, los turistas para pernoctar en la ciudad entre otras justificaciones del porque es necesario incrementar la variedad de lugares de esparcimiento por lo que esta información es entregada a la Dirección de Turismo del Municipio así como a los empresarios de la región para que ellos la tomen en cuenta según convenga.



XIX CONGRESO INTERNACIONAL SOBRE
INNOVACIONES EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN EN
CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS
MÉXICO, D.F., SEPTIEMBRE 12,13 Y 14 DE 2016.



BIBLIOGRAFIA

- Chiavenato, I. (2005) Introducción a la Teoría General de la Administración. McGraw Hill. 7ª. Edición.
- Fernández, A. J. (2009) Proceso Administrativo. Diana. 4ta. Edición.
- Román, de B. L. (1996) Arte y Artistas. Música, teatro y poesía. Historia de la Marimba. Ediciones Gernika
- Franklin, F. E. B. (2007). Organización de empresas. México. McGraw Hill. 2ª. Edición.
- Munch, G. L. (2012). Fundamentos de Administración. México. Trillas, 8va. Edición.
- Hernández, X. A. (2007). Pymes (Pequeña y medianas empresas). México. ISEF, 1ra. Edición.
- Diccionario de la Real Academia Española. (2007)
- Plan de Desarrollo Municipal 2015- 2018 de Comitán de Domínguez Chiapas.

WEBGRAFIA.

- http://www.ehowenespanol.com/definicion-empresa-servicios-sobre_466465