



**UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE MÉXICO**

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
ACATLÁN**

**LA GENERACIÓN DE ESTADÍSTICAS EN EL SECTOR TURISMO
TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN “DATA TUR”**

TESINA

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE

ACTUARIO

PRESENTA

SANDY VALDEZ VELAZCO

ASESOR: MTRO. VICTOR MANUEL ULLOA ARELLANO

SEPTIEMBRE 2009



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco el apoyo brindado de mi familia, compañeros de trabajo de la Secretaría de Turismo y amigos para la realización de esta tesina.

Gracias a Víctor Manuel Ulloa Arellano. Su dirección, revisiones y sugerencias que permitieron lograr este trabajo.

Gracias a los sinodales por sus comentarios que mejoraron el borrador entregado.

ÍNDICE DE CONTENIDO

1 ANTECEDENTES.....	6
1.1 Programa Cuestionario Hotelero.....	7
1.2 Software del Sistema Nacional de Información Turística (SNIT).....	12
1.3 Software del Sistema de Información Turística Estatal (SITE).....	15
2 CREACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DEL SECTOR TURISMO DE MÉXICO (SNIESTM) – DATATUR.....	22
2.1 Transición del SITE a DataTur.....	23
2.2 Sistema DataTur.....	26
2.3 Información para consultar en Data Tur.....	28
2.4 Resultados Data Tur.....	30
2.5 El Proceso DataTur en el marco de la norma ISO 9001:2000.....	32
3 OPERCIÓN TECNOLÓGICA DE DATA TUR.....	40
3.1 Estudio orientado a la implantación de los estándares de la norma ISO 9001:2000 en la construcción del SNIESTM – DataTur.....	41
3.2 Contratación de un servicio informático de mantenimiento del SNIESTM - DataTur...	42
4 CONCLUSIONES.....	48
FUENTES DE CONSULTA.....	53
ANEXOS.....	54
Síntesis Metodológica.....	55
Listado de Centros Turísticos.....	77

INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de Turismo define al turismo como: “Las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos”¹, siendo una actividad que ha crecido sustancialmente durante el último cuarto de siglo como un fenómeno económico y social. En cambio, la información estadística sobre la naturaleza, desarrollo y consecuencias del turismo es, en conjunto, insuficiente e incompleta. Esta situación priva a los gobiernos, empresarios y ciudadanos de información necesaria para la efectividad de las políticas públicas, el desarrollo eficiente de negocios y por consiguiente una creciente calidad de vida.

Por lo anterior, algunas instancias de gobierno han desarrollado tecnologías de información mediante páginas especializadas para la presentación de estadísticas. En el primer capítulo se presentan los antecedentes de las metodologías utilizadas para la captación y presentación de estadísticas del sector turismo.

En el segundo capítulo se muestra la transición y aplicación del nuevo Sistema Nacional de Información Estadística del Sector Turismo de México (SNIESTM)-Data Tur, cuya finalidad es la de proveer a los agentes del sector turismo de información estadística a fin de apoyar sus procesos de planeación y de toma de decisiones en materia de promoción, financiamiento e inversión turística que

¹ Organización Mundial del Turismo. Recomendaciones sobre estadísticas de turismo. Edición 1994. Pág.5

emplea como interfaz de comunicación la Internet, y puede ser consultado en todo el país y el resto del mundo.

En el tercer capítulo se expone la construcción y desarrollo en línea del sistema Data Tur, así como la implementación de la norma de calidad ISO 9001: 2000 en el sistema que permite presentar estadísticas confiables, oportunas y de cobertura para todos los interesados en el sector turismo.

En el cuarto capítulo se presentan las conclusiones respecto al presente trabajo.

1. ANTECEDENTES

Una de las problemáticas que se enfrentaron hasta antes de la implantación de DataTur es una desconfianza de la sociedad hacia las estadísticas difundidas sobre el sector turismo, lo cual se pensó que limitaría su potencial no sólo para la medición, investigación y evaluación del fenómeno turístico en el país, sino para apoyar los procesos públicos y privados de planeación y de toma de decisiones, en ámbitos fundamentales para la actividad turística.

Por tal motivo, en la década de los años ochenta la Secretaría de Turismo (SECTUR) da inicio a un trabajo estadístico en forma, derivado de las disposiciones establecidas en la Ley de Información Estadística y Geográfica y su Reglamento, que se publicaron en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 1980 y el 3 de noviembre de 1982, respectivamente.

El primer esfuerzo que realizó el sector público federal para generar estadísticas sobre la ocupación en servicios de hospedaje, data de 1983, año en el que la Secretaría de Turismo por conducto del Fondo Nacional de Fomento al Turismo (FONATUR), inició esta medición con base en la asesoría y recomendaciones técnicas de la Organización Mundial del Turismo (OMT) y del Centro Interamericano de Capacitación Turística de la Organización de Estados Americanos (OEA), siendo Cancún e Ixtapa- Zihuatanejo los destinos turísticos seleccionados como plazas piloto de este proyecto, cuyos resultados permitieron la elaboración y publicación del documento "Terminología del Barómetro Turístico"¹, con ello se dio pauta al programa denominado Cuestionario Hotelero.

¹ FONATUR, Terminología del barómetro turístico, México, 1984

1.1 Programa Cuestionario Hotelero

A partir de 1983 la SECTUR emprendió el desarrollo del Programa de Cuestionario Hotelero, con la finalidad de cuantificar las principales variables de la actividad hotelera en centros turísticos seleccionados del país. El Cuestionario Hotelero consiste en llenar el siguiente formato con los registros del hotel: cuartos registrados, cuartos disponibles, cuartos ocupados, llegada de turistas y turistas noche.

GOBIERNO DEL ESTADO								
CUESTIONARIO HOTELERO								
<p>SEÑOR GERENTE:</p> <p>EL PROGRAMA "CUESTIONARIO HOTELERO" ES EL INSTRUMENTO PARA DETERMINAR LA EVOLUCIÓN DE ALGUNOS INDICADORES DE LA ACTIVIDAD HOTELERA EN SU LOCALIDAD Y EN NUESTRO PAÍS, POR LO QUE AGRADECEMOS SU COLABORACIÓN EN EL CORRECTO LLENADO Y OPORTUNA ENTREGA DE ESTE FORMATO.</p> <p>LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA ESTÁ PROTEGIDA POR LA LEY DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA, QUE EN SU ARTÍCULO 38 SEÑALA: "LOS DATOS QUE LOS PARTICULARES PROPORCIONAN PARA FINES ESTADÍSTICOS... SERÁN MANEJADOS, PARA EFECTOS DE ESTA LEY, BAJO LA OBSERVANCIA DE LOS PRINCIPIOS DE CONFIABILIDAD Y RESERVA; Y NO PODRÁN COMUNICARSE, EN NINGÚN CASO, EN FORMA NOMINATIVA O INDIVIDUALIZADA, NI HARÁN PRUEBA ANTE AUTORIDAD ADMINISTRATIVA O FISCAL NI EN JUICIO O FUERA DE ÉL". DIARIO OFICIAL DEL 30 DE DICIEMBRE DE 1980.</p>								
NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO: _____				DATOS DEL MES DE: _____				
CATEGORÍA: _____				DEL AÑO DE: _____				
NÚMERO TOTAL DE CUARTOS: _____				LOCALIDAD: _____				
				ESTADO: _____				
DÍA	CUARTOS DISPONIBLES	CUARTOS OCUPADOS (A)		LLEGADA DE TURISTAS (B) No. DE PERSONAS		TURISTAS NOCHE (C) DE PERSONAS		No.
		NACIONALES	EXTRANJEROS	NACIONALES	EXTRANJEROS	NACIONALES	EXTRANJEROS	
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								
24								
25								
26								
27								
28								
29								
30								
31								
Total								

(A) = CUARTOS OCUPADOS CADA DÍA, INCLUYENDO CORTESÍAS

(B) = NÚMERO DE TURISTAS QUE LLEGARON CADA DÍA (ENTRADAS).

(C) = CORRESPONDE AL TOTAL DE TURISTAS HOSPEDADOS AL CIERRE DEL DÍA.

Así hasta 1984 cuando se implementa por primera vez un programa de medición sustentado en esa metodología, abarcando los centros turísticos desarrollados por FONATUR², mismo que para mayo de 1985 se aplicaba ya en forma sistemática y mensual en 8 destinos, alcanzando para 1994 la cantidad de 48. De esos destinos, Fonatur se encargó de cubrir los centros integralmente planeados, incorporando información de la totalidad de los establecimientos hoteleros; mientras que en el resto de las localidades, la SECTUR trabajó por medio de muestras, estimando los datos de dichos centros y localidades.

Hasta diciembre de 1992, la entonces Dirección General de Política Turística trabajó este programa en forma coordinada con la Dirección General de Registro y Regulación, encargada de integrar el inventario hotelero por categoría y localidad, así como con la Coordinación General de Delegaciones Federales de Turismo, estableciéndose para la implementación de este Programa los siguientes procedimientos:

En las Oficinas centrales:

- Revisar y analizar el inventario de la oferta hotelera con la Delegación Federal respectiva, a fin de validar la oferta total de cada localidad y determinar el universo o población a estudiar.
- Una vez determinado el universo, establecer la cobertura del programa a partir de la técnica del muestreo estratificado³ dado que la unidad de observación son los cuartos, integrando las respectivas muestras por destino turístico conforme a los siguientes criterios: Inclusión de todos los hoteles de categoría

² Bahías de Huatulco, Cancún, Ixtapa-Zihuatanejo, Loreto y Los Cabos, también se les conoce como Centros Integralmente Planificados (CIP's).

³ Con un error del 8% y una confiabilidad del 97.5%. Los hoteles se agruparon en tres estratos: de 0 a 60; de 61 a 150 y más de 150 cuartos.

Gran Turismo, 5 y 4 estrellas de la localidad respectiva; e integración de una muestra representativa por categoría para los hoteles de 3, 2, y 1 estrellas, incluyendo por lo menos el 50% de los cuartos

- Estimar los datos del resto de los hoteles, bajo el concepto “Resto de la oferta” por categoría, incluyendo a aquellos no incorporados a la muestra; en caso necesario, integrar también a aquellos hoteles que, perteneciendo a la muestra, no proporcionan información a tiempo para su procesamiento; y realizar la estimación con base en los datos de los hoteles que proporcionaban información oportunamente.
- Visitar a cada uno de los hoteles integrantes de la muestra, para solicitar al dueño o al gerente el llenado de un cuestionario
- Por conducto de la Dirección de Estadística de la SECTUR, presentar el programa a las Delegaciones e instruir al responsable de estadística en el llenado del formato del cuestionario, a fin de que atendiera las dudas que al respecto presentaran los encargados de los hoteles.

En las Delegaciones Federales:

- Concentrar mensualmente los cuestionarios hoteleros de los establecimientos en muestra, transmitiendo 6 datos por hotel por vía telefónica a las oficinas de la SECTUR y en forma trimestral, turnar a la Dirección de Estadística los cuestionarios para su revisión y, en su caso, para corrección.
- Para fines de actualización, llevar a cabo la visita a los establecimientos nuevos para requerirles su incorporación al programa y proporcionarles capacitación, así como informar a la Dirección de Estadística de SECTUR sobre la apertura o cierre de hoteles.

En cuanto a la presentación de resultados, los procedimientos seguidos eran los siguientes:

- A los hoteles se les solicitó entregar su cuestionario a la Delegación Federal de Turismo a más tardar el quinto día del mes siguiente al reportado.
- La entonces Dirección de Estadística de la SECTUR, recibía vía telefónica los datos del cuestionario hotelero a más tardar el décimo día del mes siguiente al reportado, encargándose de registrar, revisar, codificar, capturar y procesar los datos, obteniendo listados mensuales por hotel, categoría y plaza.
- Cuando los reportes de todas las localidades habían sido revisados y validados, esta Dirección llevaba a cabo el procesamiento de la información para generar el “Resumen de la actividad hotelera”, que incluía información de la totalidad de los destinos turísticos monitoreados.

Los datos proporcionados por la SECTUR sobre establecimientos que suministran servicios turísticos, tuvieron como fuente principal de información el Registro Nacional de Turismo (RNT)⁴, operado por ella misma hasta el año de 1993. Sin embargo, con la entrada en vigor de la Ley Federal de Turismo (febrero 1 de 1993), el RNT perdió eficacia como fuente de información, al quedar explícitamente estipulado en el artículo 36 de dicha Ley la inscripción *voluntaria* de los prestadores de servicios turísticos al RNT.

Este hecho, aunado a la descentralización de funciones de la SECTUR a los gobiernos de las entidades federativas que se inició en abril de 1992, determinó un cambio sustantivo en el papel de la SECTUR en materia de información estadística:

⁴ Instrumento a través del cual la Secretaría de Turismo tiene a su cargo la inscripción voluntaria de los prestadores de servicios turísticos de todo el país.

De una dependencia productora se transforma en una dependencia integradora de la información generada por las oficinas de turismo de los gobiernos de las entidades federativas.

Debido a las nuevas condiciones creadas por las reformas a la Ley Federal de Turismo y la descentralización de funciones y con objeto de establecer un marco regulatorio que le permitiera cubrir sus requerimientos de información, la SECTUR emitió y publicó en el Diario Oficial de la Federación el “Acuerdo mediante el cual se establece con carácter permanente el programa para la implementación, operación y desarrollo del Sistema Nacional de Información Turística (SNIT)”⁵

A través de dicho Acuerdo, se responsabilizó a la entonces Unidad de Política Turística⁶ de la SECTUR de verificar la integración y desarrollo del SNIT, mientras que a las entidades federativas de establecer con carácter permanente los Sistemas Estatales de Información Turística (SITE) en congruencia con el SNIT, que mas adelante explicaremos, con la finalidad de que las dependencias u órganos estatales o municipales de turismo recabaran y proporcionaran a la SECTUR la información estadística, de atractivos turísticos y de servicios generales relacionados con el sector, en los términos de las obligaciones adquiridas en los Acuerdos de Coordinación para la Descentralización de Funciones.

Para los primeros meses de 1993 el Programa Cuestionario Hotelero experimentó serios retrasos, particularmente por el hecho de que la mayor parte de las oficinas de turismo estatales no estaban familiarizadas con el programa. No obstante, esta situación se subsanó con el contacto telefónico establecido por la entonces Dirección

⁵ *Diario Oficial de la Federación*, agosto 18 de 1994.

⁶ Las funciones de la Unidad de Política Turística fueron absorbidas por la Dirección General de Política Turística, creada en abril de 1996 con motivo de la reestructuración orgánica que experimenta la Sector, y a partir de junio de 2001 por la actual Dirección General de Información y Análisis.

de Estadística de la SECTUR con los hoteles, reestableciéndose el Programa hacia finales de 1993 en la mayoría de los destinos turísticos sujetos a monitoreo, esta es una de las razones que incidieron significativamente para que se registren vacíos informativos en ese año, para las series de información estadística disponibles hasta la fecha.

Es a partir de diciembre de 1993, durante el proceso de la descentralización de las funciones federales que las oficinas de turismo de los gobiernos de los estados asumieron la responsabilidad de constituirse en el “órgano rector en materia turística” contándose entre sus funciones la generación de información estadística, acorde y en coordinación con los lineamientos establecidos por la SECTUR.

En consecuencia, desaparecieron las Delegaciones Federales y con ellas, el enlace que mantenía la SECTUR con los prestadores de servicios integrados a los programas estadísticos.

1.2 Software del Sistema Nacional de Información Turística (SNIT)

En abril de 1993 la SECTUR diseñó y desarrolló el primer software del Sistema Nacional de Información Turística (SNIT) con objeto de integrar un *inventario turístico nacional*, así como sistematizar y homologar la información en la materia en el ámbito nacional, obteniéndose la primera versión (1.0) en noviembre de 1993.

En este año se perfeccionó el software con 2 versiones: la 1.1 (abril de 1994) y la versión 1.2, que operara desde noviembre de 1994 hasta octubre de 1997.

Con la descentralización de funciones y la implementación del SNIT en su versión 1.2, los instrumentos y criterios de captación, integración y difusión de la información cambiaron sustancialmente, dado que a partir de ese momento serían las oficinas

estatales de turismo las encargadas de operar y administrar directamente el Programa, además de presentarlo directamente a los hoteleros y validar y supervisar el llenado del cuestionario.

Para el procesamiento y presentación de resultados, se establecieron los siguientes términos: la recolección de cuestionarios en los primeros cinco días siguientes al mes reportado; su captura en los cinco días posteriores; la generación de reportes en la localidad y estado; así como el envío de diskettes a la SECTUR los días 12 de cada mes, con objeto de que ésta procesara reportes consolidados a nivel nacional a más tardar el día 25 de cada mes y lo distribuyera en los últimos cinco días.

Las oficinas estatales de turismo asumieron la responsabilidad de verificar en las localidades y municipios del estado el número total de establecimientos de hospedaje, así como su clasificación y número de cuartos, con base en lo cual se determinaron las muestras para el levantamiento de información.

Aunado a lo anterior, esta versión introdujo una modalidad adicional en el Programa del Cuestionario Hotelero, consistente en la aplicación de cuestionarios para establecimientos de tiempo compartido y de Trailer Park, con la finalidad de generar información sobre indicadores de oferta y demanda turística en este tipo de establecimientos, ante la dinámica de crecimiento de esta modalidad de hospedaje. Las variables a obtener a través de este Programa fueron: número de establecimientos y unidades, porcentaje de ocupación, visitantes (nacionales y extranjeros) y su estadía.

En ese momento también se interesó en incluir otra modalidad de hospedaje, que es el Tiempo Compartido por lo que se presentó una propuesta a la Asociación Mexicana de Desarrolladores Turísticos (AMDETUR) y a instituciones de intercambio

internacional, tales como Resort Condominiums International (RCI) e INTERVAL, a fin de integrar un concepto general de las variables a estudiar y la viabilidad de su instrumentación.

Se diseñó un cuestionario considerando los mismos principios aplicados a establecimientos hoteleros, con dos modificaciones: solicitud de número de unidades en lugar de cuartos y el registro diario de la disponibilidad de las mismas. Asimismo, se determinó la aplicación de éste en forma permanente y mensual a todos los establecimientos de tiempo compartido de los destinos donde esta modalidad de alojamiento se presentara. En tal sentido, se determinó que las oficinas estatales de turismo fueran las encargadas de establecer contacto con los representantes de los establecimientos y solicitar su participación en el programa, requisitando los cuestionarios y entregándolos para su proceso, análisis y difusión.

Para los establecimientos de Trailer Park, la SECTUR emprendió un estudio de caso en el estado de Sonora, que incluyó la evolución de la oferta y demanda de este tipo de servicio en Puerto Peñasco y Guaymas, experiencias que, junto con los requerimientos formulados en las oficinas de Baja California, justificaron la necesidad de implementar el Programa en todas aquellas localidades en que este servicio se presentara.

Se propuso también implementar este programa bajo la premisa de que sus resultados tendrían por objeto complementar los obtenidos con otros similares que evalúan la operación de la oferta de hospedaje. Los datos considerados para este cuestionario fueron: número de espacios disponibles y ocupados, según nacionales o extranjeros; llegada de turistas y turistas noche nacionales y extranjeros (registros diarios).

Cabe indicar que cuando menos en los archivos disponibles al momento de creación de la Dirección General de Información y Análisis, no se contó con publicaciones de los resultados obtenidos sobre estos tipos de monitoreo, ni sobre las metodologías desarrolladas con AMDETUR, RCI e INTERVAL, o para el monitoreo en *Trailer Park*.

1.3 Software del Sistema de Información Turística Estatal (SITE)

Los procedimientos de recopilación, procesamiento y difusión de resultados del Programa Cuestionario Hotelero experimentan algunos ajustes, en función de las adecuaciones que se introducen en el software del Sistema de Información Turística Estatal (SITE), versión 3.0, 1998 y versión 3.1, vigente a partir de noviembre de 1999. A pesar de que estas versiones introdujeron diversas ventajas operativas frente a las anteriores, análisis aplicados a los procedimientos de operación y resultados del SITE en su última versión observan que:

- El manejo de ambas versiones resulta sumamente complejo, requiriendo de permanente capacitación al personal designado en cada oficina estatal de turismo para el manejo del SITE, situación que se vio agravada considerando la recurrente rotación de personal derivada de los cambios de gobierno en las oficinas estatales.
- La complejidad del manejo del SITE vino a profundizar el problema de presentación de resultados en forma oportuna. De hecho, los encargados del SITE inician el proceso de recopilación de cuestionarios desde el primer día de cada mes, con objeto de entregar a la SECTUR los resultados de las plazas correspondientes a partir del día 20 de cada mes, llegándose en algunos casos a ampliar esta fecha hasta el día 10 del mes siguiente.

- Cuando menos a partir de 1998 y en función de este tipo de rezagos, la SECTUR se vio obligada a publicar y difundir resultados de la ocupación hasta el mes de marzo o abril de cada año, aprovechando como foro el Tianguis Turístico que anualmente se lleva a cabo precisamente en alguno de esos meses.
- Si bien ambas versiones contaron con mecanismos para la determinación de muestras, destaca el hecho de que casi la totalidad de las entidades no llevaba a cabo sus cierres con el total de los cuestionarios de hoteles en muestra, como se pudo constatar en los seguimientos que se realizaron desde agosto de 2001. Más aún, a diferencia de versiones previas del SITE, la 3.0 y 3.1 permiten la realización de cierres hasta con un solo establecimiento en muestra, lo que mostraba una diferencia importante del mismo.
- Dado lo anterior, el SNIT-SITE en sus diferentes versiones, nunca pudo funcionar como un sistema interconectado. Además de propiciar el uso intensivo de servicios de comunicación adicionales (teléfono, fax, correo o mensajería especializada), este hecho suscitó que la información estadística del cuestionario hotelero que la SECTUR obtenía de los estados, debiera ser procesada en hojas de cálculo independientes en programa Excel, que no sólo limitaban su acceso, sino que su mantenimiento manual generó márgenes de error considerables desde la SECTUR, repercutiendo aún más en la calidad de la información estadística difundida a través de los diferentes instrumentos de divulgación disponibles, como el Compendio Estadístico del Sector Turismo.

A este hecho cabe agregar la relativa eficacia de los procedimientos de evaluación de la información por parte de la SECTUR proporcionada por los estados, o en su caso, la inexistencia de documentos que explicaran o justificaran variaciones significativas o resultados no consistentes.

- Frente a las dificultades que a lo largo de su trayectoria observó el manejo del SITE, a partir de 1998 diversas entidades decidieron no continuar participando en el Programa de Cuestionario Hotelero a través del SITE. Entre éstas destacan Coahuila, Tamaulipas y Yucatán, marcando incluso una tendencia gradual de pérdida de eficacia del SITE como instrumento de coordinación entre la federación y los estados para la formación y divulgación de estadística básica de turismo.
- El marco conceptual disponible, es el suministrado a través del Manual del Usuario a los operadores del SITE de la versión 3.0 y 3.1, en el que se suministran definiciones únicamente para las categorías con las que se desarrollan las variables de información que se generan a través del Cuestionario.
- El sistema de clasificación que aplicó el SITE desde su primera versión, es el empleado por el Registro Nacional de Turismo, sin ser evidente un proceso de actualización.

Finalmente, conviene destacar la heterogeneidad que en las condiciones y niveles de desarrollo prevalecían en las áreas del SITE de las diferentes oficinas de turismo de los estados. De hecho, en diversas entidades prácticamente no existían condiciones para el desarrollo del trabajo estadístico, localizándose casos en los que una sola persona era el encargado de operar el SITE, cubriendo a la vez diversas funciones

sustantivas, incidiendo desde luego en la calidad de la información que se generaba. Este tipo de circunstancias motivó adicionalmente que la estadística difundida por la SECTUR no solo fueran cuestionadas, ante evidentes inconsistencias que esta información presentaba en las series difundidas a través del Compendio Estadístico que anualmente distribuía la SECTUR, sino que en algunos casos entraran en contradicción con la información que el mismo Instituto Nacional de Información Estadística y Geográfica (INEGI) difunde a través de los denominados Anuarios Estadísticos de cada entidad federativa; hecho debido, además de los problemas originados por la operación del SITE, por la falta de lineamientos homogéneos para el tratamiento de los datos, a pesar que partían de una misma fuente de información, en este caso el SITE, generándose con ello una gran confusión entre los usuarios por la disparidad y falta de confiabilidad de las cifras oficiales.

Aún y cuando no se cuenta con elementos contundentes, se ha podido inferir la coexistencia de diversos problemas intrínsecos a la coordinación interinstitucional y operación del SITE, como factores que explican las disparidades detectadas a partir de 1994 entre la información contenida en los Anuarios Estadísticos Estatales que publica el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI) y la información divulgada por la SECTUR.

Si bien los datos de los Anuarios y los de SECTUR están referidos a un mismo año, cabe recordar que cuando menos las versiones 3.0 y 3.1 del SITE no permiten la generación de reportes históricos de inventarios de establecimientos, suministrando únicamente los datos que al momento de algún requerimiento estén cargados en el sistema, de tal forma que si el INEGI realiza el levantamiento de información en diciembre, no necesariamente coincidirá con la que reportó el estado a la SECTUR

para un cierre anual, llevado a cabo entre marzo y abril de cada año, cuando menos desde 1998.

Esto llevó a considerar la relativa eficacia de los mecanismos de seguimiento o control que desde la SECTUR se implementaron en el esquema de coordinación SNIT- SITE, particularmente por cuanto concierne a la publicación y difusión de resultados. Por ejemplo, es un hecho que cuando menos en la mayor parte de las entidades federativas, la base de información sobre padrones de establecimientos o resultados de la ocupación hotelera era la generada a través del SITE. Sin embargo, la información publicada sobre estos rubros por la SECTUR a través del Compendio Estadístico, no reflejaba necesariamente toda la información que es posible extraer del SITE.

Otra diferencia que estuvo latente en el Compendio Estadístico hasta antes de la implantación del SNIESTM- DataTur, es la ausencia de notas metodológicas y referencias a procedimientos de compilación, lo que no sólo indujo a incorporar una cantidad excesiva de aclaraciones a pie de página.

Por otra parte, todo parece indicar una notable insuficiencia de mecanismos de verificación para garantizar procedimientos normalizados de captación y procesamiento de datos entre las entidades federativas. Este hecho encuentra un ejemplo claro en las mediciones de la ocupación hotelera, considerando que diversas entidades habían venido incluyendo todo tipo de establecimientos que identifica el SITE, desde trailer *parcs* hasta posadas familiares, pasando por condominios y albergues, entre otros, a pesar de ser diferentes a la hotelería convencional y de que el SITE y sus reglas de operación y manuales realizan las distinciones y procedimientos conducentes.

A otro nivel, se observa que si bien existen manuales para la operación del SITE, no se logró generar la documentación suficiente para trabajar sobre un marco conceptual que explicitara los términos y definiciones, suscitando diversos niveles de complejidad y disparidad en el tratamiento de la información entre las áreas de estadística de las diferentes oficinas estatales de turismo, incluso en las áreas de la propia SECTUR. Tal fue el caso, por ejemplo, del uso que se dio a la terminología de “categoría” y “clase estadística”, o las confusiones que se generaron con la introducción del término “Sin categoría” y la inclusión en este campo de información para fines de inventario, del resto de establecimientos que son diferentes a la hotelería convencional, así como a los hoteles que no son considerados de calidad turística (denominados en el SITE “No familiares”).

En función de lo anterior, es posible indicar que si bien el SNIT- SITE permitió la formación de estadísticas del turismo en México, fue visto como un mecanismo de coordinación y una herramienta informática, fue y seguiría siendo insuficiente para garantizar la calidad de la información básica referida al turismo, considerando que antes que desarrollarse para fines de estadística, el SITE fue diseñado prioritariamente para cubrir los vacíos de información que generó la pérdida de obligatoriedad del RNT y la descentralización de funciones de la SECTUR. De hecho, la información que sobre inventarios fue procesada a través del SITE tuvo por objeto disponer de una base de información para fines de promoción entre los turistas, de los principales servicios y de lo que se cataloga como inventario de atractivos turísticos.

A partir del segundo semestre de 1994 toda la información que sobre inventarios y ocupación hotelera difundió o suministró la SECTUR, fue la proporcionada por las

oficinas de turismo de las entidades federativas a través del Sistema Nacional de Información Turística (SNIT) - Sistemas de Información Turístico Estatal (SITE).

2. CREACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DEL SECTOR TURISMO DE MÉXICO (SNIESTM) – DATATUR

Ante la importancia de mejorar cuantitativamente y cualitativamente las estadísticas de turismo y al mismo tiempo connotar la importancia que tiene este sector en la economía nacional, la SECTUR, decidió crear por primera vez una Dirección General encargada exclusivamente de atender el trabajo estadístico y el análisis económico del turismo. Así, en junio de 2001 se crea la Dirección General de Información y Análisis (DGIA), que tiene como atribuciones desarrollar los procesos de formación, análisis y difusión de la información estadística del sector turismo de México.

Para dar prioridad a estas acciones el Programa Nacional de Turismo 2001-2006 estableció como un objetivo sectorial el de “Consolidar la generación y difusión de la información que fortalezca al sector turístico”. Asimismo, el Programa reconoce la necesidad de desarrollar el Sistema Nacional de Información Estadística del Sector Turismo de México (SNIESTM) que para fines de una mejor recordación y posicionamiento entre el público en general, se denominó *DataTur*, y propone diversas acciones, como, la actualización y mantenimiento del inventario turístico nacional, un programa de transición del Sistema de Información Turística Estatal (SITE) al programa Data Tur y procesos de certificación que permitan asegurar la calidad de la información.

2.1 Transición del SITE a DataTur

Para iniciar con la evolución del SITE a Data Tur, en su momento, la DGIA se reunió con los responsables del SITE del ámbito nacional, con la finalidad de darles a conocer las modalidades de actuación, operación y administración; cuyos principales resultados pueden resumirse en lo siguiente:

- 1) Un reconocimiento generalizado por parte de los responsables del SITE a la necesidad de:
 - Fomentar el fortalecimiento de los esfuerzos de coordinación entre la federación y los estados en materia de información estadística en general y no sólo de indicadores hoteleros del sector turismo.
 - Implementar diversas medidas para superar las limitaciones que presenta el SITE dadas las necesidades actuales y potenciales de información estadística.
 - Fortalecer la coordinación interinstitucional con objeto de incrementar y mejorar la participación de los hoteleros en el monitoreo de la actividad.
 - Impulsar la profesionalización y especialización del servicio de información estadística del turismo.
- 2) El compromiso de los responsables del SITE a nivel estatal para colaborar en el monitoreo de la ocupación hotelera bajo el nuevo diseño y operación; para propiciar la correcta administración y la mejora continua de DataTur.

Con base en lo anterior y dado la heterogeneidad prevaleciente en las condiciones y niveles de desarrollo alcanzado por las áreas que operan el SITE de las oficinas de turismo estatales, se determinó establecer una estrategia para permitir la transición

gradual del SITE a DataTur, que además de evitar rupturas o rezagos informativos, permita garantizar resultados.

En tal sentido, se presentó el sistema a los funcionarios estatales de turismo, así mismo se les dio a conocer la “Síntesis Metodológica del Monitoreo Data tur” (Ver anexo 1), que sustituye la forma en que venían trabajando con SITE, ahora a través de un login y un password, en Data Tur, el hotelero o administrador local puede capturar el cuestionario en línea día tras día protegido conforme a los principios de la Ley de Estadística y con la confidencialidad de su información. Con este ejercicio DataTur ha logrado una confiabilidad del 95% en los datos y un error de ± 5 (Ver anexo 1). Además existió un cambio en los conceptos del cuestionario hotelero, para homogenizar los términos con la OMT.

Por su parte las oficinas de turismo de las entidades federativas realizaron las siguientes acciones:

- Asegurar la permanente y sistemática participación de los establecimientos de alojamiento en muestra para fines del monitoreo, a partir de los procedimientos de verificación y control que suministra *DataTur*.
- Fungir como Administrador Estatal de *DataTur* y, por tanto, como responsable del seguimiento del nivel de respuesta de los establecimientos en muestra y, en su caso, de la implementación de las medidas correspondientes para garantizar el suministro de información por parte de los establecimientos.
- Ser el puente de comunicación con las instancias locales involucradas en el monitoreo, tales como los Fideicomisos para la promoción turística de los destinos seleccionados, asociaciones de hoteles y/o establecimientos de alojamiento.

- Facilitar los procedimientos de recopilación de información de establecimientos que no dispongan de medios informáticos, mediante esquemas de coordinación y fomento que garanticen el suministro de datos de la ocupación en tiempo y forma.
- Colaborar con la SECTUR en los procedimientos que lleve a cabo para la actualización permanente y sistemática de directorios de establecimientos de servicios turísticos, así como de la información del Inventario Turístico del estado.
- Asumir a *DataTur* como plataforma de información estadística.
- Respaldar a la SECTUR en los esfuerzos que emprenda para el aseguramiento de la calidad de la información estadística que se genere a través de DataTur.
- Garantizar la confidencialidad de la información que suministren los establecimientos en muestra.

Por su parte, la SECTUR, por conducto de la DGIA asumió los compromisos de:

- 1) Mantener en operación óptima la plataforma tecnológica DataTur y asegurar la integridad de la información contenida en este sistema, en un horizonte de mediano plazo (6 años cuando menos), consistiendo dicha plataforma en lo siguiente:
 - Servidor SUN 3800 con 4 procesadores de 700 Mhz por procesador y 8 GB de memoria.
 - Tarjeta de red para fibra óptica.
 - 2 discos duros de 36 GB y enlace de comunicación con canal limpio a 2.01 Mbps; Base de datos *Oracle 9i* y .Servidor de aplicaciones *Bea Web Logic*.

- 2) Suministrar los manuales y la instrucción necesaria para el monitoreo de la ocupación a través de DataTur.
- 3) Desarrollar los procesos necesarios para garantizar la formación, análisis y difusión de estadísticas del turismo de calidad.
- 4) Facilitar la integración gradual de destinos al monitoreo de la ocupación.
- 5) Facilitar la participación de los establecimientos para el desarrollo del monitoreo a través de DataTur.
- 6) Perfeccionar las metodologías vigentes para el monitoreo.
- 7) Ampliar la base de información existente sobre la oferta de servicios y atractivos turísticos.
- 8) Atender en tiempo y forma los requerimientos de información que se acuerden con las partes involucradas en el monitoreo, en tanto usuarios privilegiados.
- 9) Garantizar la confidencialidad de la información suministrada por los establecimientos.

2.2 Sistema *DataTur*

El SNIESTM-*DataTur* fue diseñado como un medio para atender y desarrollar los procesos de formación, desarrollo, análisis y difusión de la información estadística del sector turismo, y garantizar la calidad, cobertura, oportunidad y confiabilidad que demandan los usuarios de esta información, por lo que fue desarrollado a partir de un conjunto de tecnologías orientadas funcionalmente al cumplimiento de diversos objetivos como los siguientes:

- Permitir el empleo de la tecnología de Internet como interfaz de comunicación

con los usuarios a partir de perfiles predefinidos, a través tanto de la red interna de la SECTUR como de las páginas públicas que puedan integrarse al Portal de la Secretaría de Turismo

- Posibilitar la recopilación y captura de datos en línea y el suministro de información en tiempo real.
- Instrumentar y desarrollar procesos rigurosos de limpieza y validación de datos, tanto de fuentes existentes como de aquéllas que alimentan permanente o eventualmente el Sistema.
- Asegurar la calidad de la información estadística que genera el Sistema, mediante filtros, alarmas y semáforos para la detección de valores fuera de rangos, tanto en los procesos de captura y procesamiento de la información, como en los de análisis y consulta.
- Garantizar procesos de respuesta inmediata del Sistema, a partir del análisis multidimensional de la información. Asimismo, el almacenamiento de la información registrada en base de datos transaccional, que además de alojar la información en su estado original, identifique las fuentes proveedoras que no cumplan en tiempo y forma con el envío de información, como un dispositivo que permita llevar a cabo procedimientos de seguimiento y control.
- Permitir consultas del Sistema a diversos niveles de profundidad según perfiles de usuario.
- Establecer módulos para la generación y consulta dinámica de información, además del modelo multidimensional, en herramientas que permitan el procesamiento, la generación automática de reportes y análisis y la programación de consultas, de acuerdo con perfiles de usuarios predefinidos y

criterios de consulta predeterminados.

2.3 Información para consultar en Data Tur

DataTur es un sistema desarrollado en respuesta a la demanda creciente de disponibilidad de información estadística confiable y oportuna del sector turismo. Emplea como interfaz de comunicación la Internet y está diseñado para llevar a cabo los procesos de formación, análisis y divulgación de las estadísticas de turismo, entre cuyas principales características, destacan las siguientes:

- A diferencia de otras páginas *Web*, que son básicamente páginas de contenidos, *DataTur* permite la captación en línea de los datos del informante, su procesamiento para la formación de las estadísticas de turismo, así como la consulta de toda la información estadística y análisis económico y prospectivo de turismo disponible.
- Permite el acceso a la información estadística a diversos niveles de profundidad, según el perfil del usuario.
- Al haber sido desarrollado fundamentalmente para la formación y divulgación de las estadísticas de turismo, la base de datos está diseñada para su explotación a partir de tres criterios centrales.
- Temporales:
 - Anual, para uno o varios años, consecutivos o no.
 - Mensual, para uno o varios meses de uno o varios años, consecutivos o no.
 - Semanal, para una o varias semanas de uno o varios meses y años, consecutivos o no.

- Series.
- Comparativos (bimestres, trimestres, cuatrimestres, semestres).
- Geográficos:
 - 32 entidades federativas.
 - 2,433 Municipios.
 - Más de 197 mil localidades.

Esta parte del sistema está diseñada bajo el principio de flexibilidad, para responder a las necesidades del sector, de tal forma que es posible la construcción de “centros turísticos”, “corredores turísticos”, circuitos, etc., que pueden estar compuestos por una o varias localidades, municipios y/o entidades federativas, según la división geoestadística del país; así como para permitir el crecimiento de la cobertura geográfica.

- Estadístico:
 - Alojamiento.
 - Transportación aérea.
 - Transportación marítima.
 - Servicios recreativos.
 - Servicios culturales.
 - Turismo y Visitantes Internacionales.
- DataTur dispone de procedimientos para la verificación y validación de datos como condición previa para su procesamiento y presentación en tablas y cuadros estadísticos. Asimismo, contiene desarrollos que permiten garantizar resultados auditables.
- Está diseñado para aplicar política de reportes, realizando las operaciones

correspondientes para la presentación de totales, subtotales y acumulados.

Puede accederse a través de las siguientes direcciones: www.SECTUR.gob.mx y <http://datatur.SECTUR.gob.mx>

En junio de 2002 queda liberado el sistema DataTur al público en general para su consulta, apoyo en la planeación y toma de decisiones del sector turismo, estando sujeto a un permanente desarrollo y perfeccionamiento en su vertiente tecnológica.

2.4 Resultados Data Tur

Una vez establecido el sistema, al igual que la plataforma tecnológica que articula la participación de los actores involucrados en la formación y divulgación de la estadística de turismo de los diversos órdenes de gobierno y del sector privado se ha mejorado la confiabilidad, oportunidad y cobertura, recuperando la confianza en las estadísticas de turismo, con soporte documental suficiente que garantizan, por ejemplo, confianzas mínimas de 95% para el tema estadístico de la ocupación hotelera (Ver anexo 1).

Se han mejorado sustancialmente y se certificaron las competencias laborales del personal involucrado; asimismo se han implantado esquemas para la permanente actualización técnica y profesional, la evaluación del desempeño y de reconocimiento de los recursos humanos involucrados.

Se certificó por primera vez el sistema de estadísticas de turismo del país en el año 2003 y fue el tercer proceso de calidad certificado en la SECTUR, el cual se ha mantenido, permitiendo evaluaciones permanentes del grado de satisfacción, el establecimiento de cartas compromiso y el aseguramiento de no sólo la oportunidad en la prestación del servicio, sino la confiabilidad en él en un esquema de mejora

continua.

Se han aprovechado las ventajas de las tecnologías de la información haciendo eficiente el servicio público de información estadística del sector turismo. De hecho, el Programa de Monitoreo que se desarrolla a través de DataTur, involucra la participación ciudadana en línea.

Se ha garantizado a los usuarios el acceso a las estadísticas de turismo mediante un medio abierto, público y gratuito, no sujeto a trámites. A pesar de las nulas atribuciones de la SECTUR para obligar a prestadores de servicios al suministro de datos para fines estadísticos, se ha logrado una participación voluntaria sustentada en el convencimiento por los beneficios y facilidades que le aporta DataTur.

Se ha establecido una plataforma sólida y flexible que es aprovechada por gobiernos locales y prestadores de servicios. Asimismo, el desarrollo eficiente del sistema permitió fortalecer la infraestructura informática de la SECTUR.

En cuanto a la oportunidad de resultados existe una reducción sustancial en los tiempos de difusión de la estadística: de 14 meses a 8 días; presentación de resultados conforme a calendario público de difusión; aseguramiento de la confiabilidad para las estadísticas de turismo en general y de cuando menos el 95% de confianza para el tema estadístico de la ocupación (anteriormente el más cuestionado), que ubica a esta práctica como una experiencia única en el mundo, totalmente documentada y certificada.

Por primera vez en el país se dispone de una herramienta no sólo para la consulta a diferentes niveles de profundidad de las estadísticas de turismo (nuevo producto y nuevo servicio); se establecen asimismo procesos novedosos tanto para la captación de datos con mecanismos rigurosos de validación; como para garantizar la

confiabilidad.

Se registran más de 1 millón de visitas al sitio acumuladas desde su operación, hecho significativo si se considera que es una página especializada y no una página de contenidos. A través del monitoreo DataTur participan aproximadamente de 2,000 establecimientos en muestra que diariamente suministran su información al sistema, ubicados en 86 centros turísticos de 31 entidades federativas (Ver anexo 2).

2.5 El Proceso DataTur en el marco de la norma ISO 9001:2000

Debido a la importancia de contar con estadísticas confiables y oportunas, en 2003 se implanta la normativa de la ISO 9001:2000. A continuación, se puntualizan sus principales contenidos del Proceso Data Tur:

- ***Política de calidad:***

Formar y divulgar estadísticas de turismo confiables y oportunas y ampliar su cobertura, con la finalidad de apoyar los procesos de planeación y de toma de decisiones de los agentes públicos y privados del sector turismo, propiciando la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad del proceso DataTur.

- ***Objetivos de calidad:***

Oportunidad: Publicar estadísticas dentro de las fechas establecidas en un calendario público.

Confiabilidad: Garantizar el cumplimiento de los niveles de significancia estadística mínima establecidos en cada destino monitoreado por DataTur.

Verificar y validar los registros que salen de los rangos de seguridad establecidos por el sistema.

Cobertura: Mantener e incrementar el número de proveedores de información y el número de usuarios de DataTur.

- *Indicadores de desempeño:*

En congruencia con los objetivos de calidad, se han venido aplicando los siguientes indicadores:

De oportunidad: Publicar estadísticas dentro de las fechas establecidas en un calendario público:

FECHA DE PUBLICACIÓN – FECHA DE RECEPCIÓN	=	DÍAS UTILIZADOS EN EL PROCESO
FECHA DE COMPROMISO DE PUBLICACIÓN – FECHA DE PUBLICACIÓN	=	DÍAS DE DISPONIBILIDAD ADELANTADOS
<u>Nº DE MONITOREOS CON RESULTADOS DEFINITIVOS AL 20 DE CADA MES</u>	X100	% DE CUMPLIMIENTO
TOTAL DE MONITOREOS	=	

De confiabilidad: Garantizar el cumplimiento de los niveles de significancia estadística mínima establecidos en cada destino monitoreado por DataTur:

<u>Nº DE MONITOREOS VALIDADOS POR SEMANA PARA CIERRE</u>	X	% DE
<u>PRELIMINAR</u>	100	CUMPLIMIENTO
TOTAL DE MONITOREOS	=	

De cobertura: Mantener e incrementar el número de destinos monitoreados a través del Sistema DataTur:

<u>DESTINOS TURÍSTICOS MONITOREADOS POR DataTur</u>	X 100	% DE CUMPLIMIENTO
90 CENTROS TURÍSTICOS SELECCIONADOS DEL PAÍS*	=	

* Los 90 destinos fueron seleccionados de un total de 193 que, con base en la consulta realizada a las oficinas de turismo de los gobiernos de las entidades federativas, son considerados como los más importantes del país. La determinación de los 90 destinos se realizó considerando la oferta de alojamiento, los flujos de turistas registrados y/o las solicitudes emitidas por oficinas locales para su futura inclusión en el Programa de Monitoreo DataTur.

Mantener e incrementar el número de monitoreos por destino turístico integrado al sistema de Gestión de la Calidad:

TOTAL DE DESTINOS CON MÁS DE UN MONITOREO EN LA ÚLTIMA SEMANA DEL MES QUE SE REPORTA	≥	TOTAL DE DESTINOS CON MÁS DE UN MONITOREO EN LA ÚLTIMA SEMANA DEL MES ANTERIOR
TOTAL DE MONITOREOS REGISTRADOS EN LA ÚLTIMA SEMANA DEL MES QUE SE REPORTA	≥	TOTAL DE MONITOREOS REGISTRADOS EN LA ÚLTIMA SEMANA DEL MES ANTERIOR
TOTAL DE DESTINOS MONITOREADOS EN LA ÚLTIMA SEMANA DEL MES QUE SE REPORTA	≥	TOTAL DE DESTINOS MONITOREADOS EN LA ÚLTIMA SEMANA DEL MES ANTERIOR

Para la medición del desempeño del proceso, se forman las siguientes estadísticas:

Indicadores	Objetivo	Producción	Integración
Indicador de cobertura	Documentar la evolución del comportamiento que observa el indicador de cobertura:		
	<ul style="list-style-type: none"> Número de centros turísticos monitoreados por DataTur contra 90 centros turísticos seleccionados del país Total de monitoreos contra centros DataTur 	Semanal Mensual	Viernes A más tardar el día último de cada mes
Indicador de confiabilidad	Documentar la evolución del comportamiento que observa el indicador de confiabilidad, tomando como base el número de monitoreos que por semana obtuvieron una validación para la realización de un cierre preliminar	Semanal	Viernes
	Documentar el porcentaje de cumplimiento de la muestra por destino monitoreado para la presentación de resultados definitivos	Mensual	A más tardar el día último de cada mes
	Documentar el número total de casos de incumplimiento registrados para seguimiento y número de casos resueltos	Mensual	A más tardar el día último de cada mes
Indicadores de oportunidad	Documentar la evolución del comportamiento que observa el indicador de oportunidad, tomando como base lo siguiente:		
	<ul style="list-style-type: none"> Número de destinos monitoreados que presentaron resultados definitivos a más tardar el día 20 del mes 	Mensual	A más tardar el día último de cada mes
	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de la fecha de difusión de información conforme a calendario preestablecido (día 15 de cada mes) 	Mensual	A más tardar el día 20 de cada mes
	<ul style="list-style-type: none"> Número de casos de incumplimiento en la recepción de información, conforme a fecha preestablecida 	Mensual	A más tardar el último día de cada mes
	<ul style="list-style-type: none"> Número de casos de incumplimiento en la recepción de información, conforme a fecha 	Semestral	Junio y diciembre

Indicadores	Objetivo	Producción	Integración
	preestablecida <ul style="list-style-type: none"> ▪ Puesta a disposición del público (carga y actualización) por cada una de las entidades y dependencias fuentes ▪ Actualización del estatus de la información por cada una de las entidades y dependencias fuentes ▪ Casos (entidades y dependencias fuentes) que reportan la información fuera de fecha ▪ 	Mensual Mensual Mensual	Día 20 de cada mes Día 20 de cada mes Día 20 de cada mes
Seguridad del sistema	Documentar en forma gráfica los casos de fallas en el suministro del servicio, a partir de: <ul style="list-style-type: none"> ▪ El número de días en que el sistema estuvo fuera de servicio ▪ Número de ocasiones y de días en que se aplicó el programa emergente ▪ 	Mensual Mensual	Primera semana de cada mes Primera semana de cada mes

- *Grado de documentación*

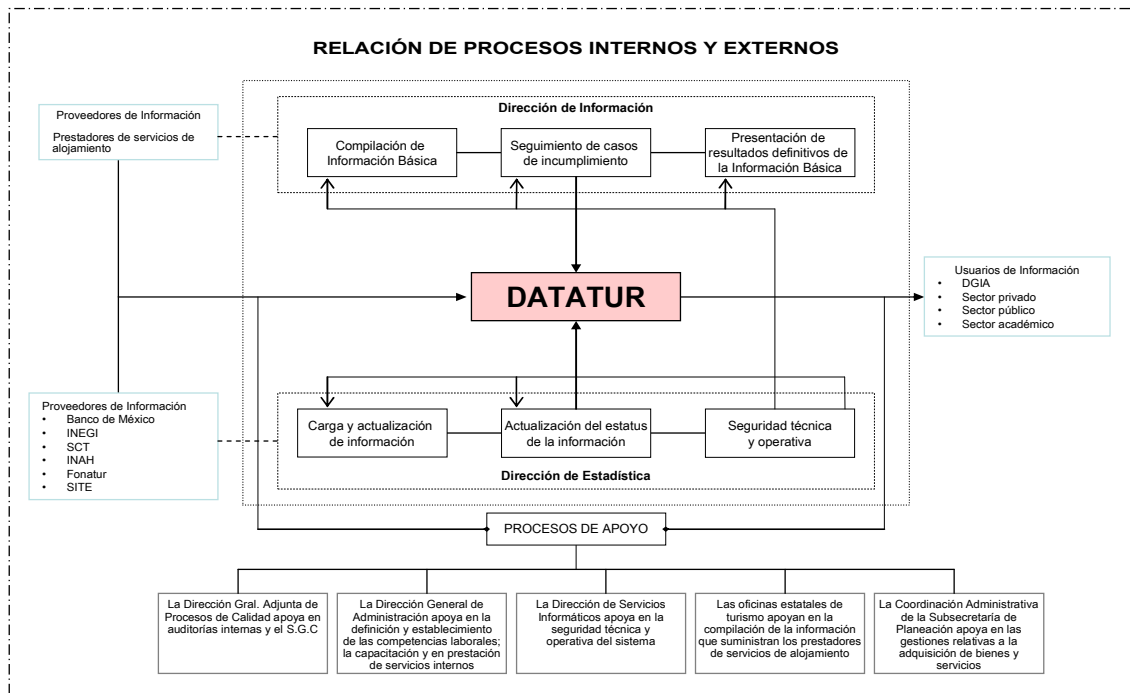
Todo el proceso se encuentra totalmente documentado desde diciembre de 2003 a la fecha, con todas las estadísticas que además establece la norma, considerando los tiempos de producción indicados en la tabla anterior.

- *Frecuencia con que se evalúan los indicadores*

Los indicadores son evaluados cuando menos dos veces por año, existiendo la documentación que respalda esta afirmación.

- *Interrelación con otros procesos:*

A continuación, se presenta en forma esquemática la interrelación del Proceso DataTur con otros procesos:



▪ *Mediciones de satisfacción de usuarios*

De conformidad con lo requerido por la norma, se han llevado a cabo estas mediciones en forma permanente generándose las estadísticas correspondientes.

Cabe mencionar que en especial para el Programa de Monitoreo DataTur, se han aplicado mediciones al inicio del programa, al momento de la instrucción que se da a los establecimiento, e incluso se desarrollaron dos funciones especiales en el sistema DataTur para recabar a través de cuestionarios exhaustivos, información de los usuarios/proveedores, así como de los usuarios/ administradores locales de DataTur. El sistema DataTur opera como un sub-dominio (<http://datatur.SECTUR.gob.mx>) de la dirección asignada al portal de la SECTUR (www.SECTUR.gob.mx)

Con la puesta en operación de DataTur, se dio un giro de 180 grados no sólo en los procedimientos de captación, procesamiento y difusión de la estadística que integra la

SECTUR desde 1993 en coordinación con las oficinas de turismo de los gobiernos de las entidades federativas (ocupación en servicios turísticos de hospedaje), sino en las formas en que se divulga y consulta toda la información estadística referida al turismo, considerando lo siguiente:

- Permite el acceso a la información estadística a diversos niveles de profundidad, según el perfil del usuario, generándose por tanto contraseñas para accesos restringidos al sistema.
- Los procedimientos se han facilitado al 100%, ganando en credibilidad y oportunidad.

Para concluir, conviene mencionar que existen testimonios sobre algunas oficinas estatales de turismo que lograron acceder a los beneficios de la informática en línea gracias a DataTur, alcanzando niveles que les hubiera tomado años lograr por medios propios. Asimismo, que para los contribuyentes de todo el país se detonó un ahorro indirecto al propiciarse un mejor aprovechamiento de los recursos públicos y en especial los usuarios/proveedores como sector disponen de un auxiliar indispensable para el mejor aprovechamiento de la recaudación del impuesto al hospedaje, al convertirse DataTur en referente invaluable para la mejor orientación de los recursos de promoción así recaudados.

DataTur fue diseñado y desarrollado a partir de un conjunto de tecnologías orientadas funcionalmente al cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Permitir la recopilación y captura de datos en línea y el suministro de información en tiempo real.
- Instrumentar y desarrollar procesos rigurosos de limpieza de datos, tanto de fuentes existentes como de aquéllas que alimentaran permanente o

eventualmente el Sistema.

- Asegurar la calidad de la información estadística del Sistema, mediante filtros, alarmas y semáforos para la detección de valores fuera de rangos, tanto en los procesos de captura y procesamiento de la información, como en los de análisis y consulta.
- Garantizar procesos de respuesta inmediata del Sistema, a partir del análisis multidimensional de la información.
- Permitir consultas del Sistema a diversos niveles de profundidad según perfiles de usuario.
- Generar análisis sistemáticos sobre indicadores de desempeño.
- Posibilitar eventuales evoluciones del Sistema.
- Facilitar el uso y compatibilidad del Sistema.

Finalmente, cabe mencionar que DataTur está sometido a un esquema de mejora continua, tanto en sus aspectos de desempeño, como en el tipo de servicios que proporciona.

Tal es el caso, por ejemplo de las acciones derivadas del seguimiento del desempeño del servicio, la atención de quejas y sugerencias y el desarrollo de los controles propios del sistema de gestión de la calidad, que han permitido identificar áreas de oportunidad, dando origen a la ampliación de la memoria del servidor y un *tuning*¹ de la base de datos y nuevos desarrollos del sistema para brindar un mejor servicio que absorbiera un ritmo de crecimiento de más de 10 mil registros diarios, y promedios de consulta incrementados, recuperando la velocidad de respuesta del sistema a los

¹ Definición de Tuning (en informática), afinar la configuración de hardware y software para optimizar su rendimiento.

niveles de cuando la base estaba prácticamente vacía y el tráfico era escaso.

Además existen iniciativas para ampliar las funciones del monitoreo a otros rubros de la actividad, como el turismo de negocios que se verifica en congresos, convenciones y ferias especializadas, actualmente en boga; e incluso, una solicitud de la Oficina de Turismo del Gobierno de El Salvador, para conocer y en su caso asimilar la tecnología DataTur.

3. OPERCIÓN TECNOLÓGICA DE DATA TUR

Para la construcción y desarrollo en línea del sistema Data Tur, la SECTUR realizó previas licitaciones para su desarrollo, y la empresa ganadora fue INFOTEC¹. De conformidad con los términos convenidos por SECTUR y esta empresa, entregó en tiempo y forma los productos y servicios, cuyo alcance es el siguiente:

- Diseño y desarrollo del SNIESTM conforme a los requerimientos de los estándares de la norma ISO 9001:2000.
- Alojamiento de las aplicaciones de la página de DataTur en el equipo informático (SUN 3800).
- Realización de las pruebas correspondientes para garantizar su operación.
- Suministro de la capacitación técnica y operativa del personal para que estuviera en condiciones de operar el SNIESTM.
- Entrega de once carpetas que contienen la documentación del sistema.
- Entrega del Código Fuente del Sistema.
- Entregó a la SECTUR 26 propuestas de imagen, aprobándose la siguiente, que es la que se ha manejado hasta el momento:



- Desarrolló y presentó cinco mensajes rectores para la promoción del sistema entre sus proveedores de información, que fueron aprobados por la Dirección

¹ Centro público de innovación y desarrollo tecnológico, que contribuye a la competitividad del gobierno y de las pymes, a través del uso estratégico de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC).

de Información para sustentar la promoción del sistema, siendo éstos los siguientes:

- *DataTur*, sistema orientado a proporcionar datos de gran valor estratégico para el sector turismo.
 - *DataTur*, sistema abocado a garantizar certeza estadística.
 - *DataTur*, diseñado para suministrar información de utilidad para la toma de decisiones.
 - *DataTur*, para el cumplimiento de los valores inherentes a la información de calidad: confiabilidad, oportunidad, accesibilidad.
 - *DataTur*, el medio para la profesionalización y especialización del servicio de información estadística del sector turismo.
- Diseño y elaboración de un tríptico con textos propuestos por la Dirección de Información para la promoción del sistema DataTur.

3.1 Estudio orientado a la implantación de los estándares de la norma ISO 9001:2000 en la construcción del SNIESTM – DataTur

Se desarrolló durante el período comprendido del 1 de noviembre al 21 de diciembre de 2001, teniendo por objeto asegurar la observancia de la norma ISO 9001:2000 en el proceso de construcción del DataTur y obtener información documental para llevar a cabo los procedimientos requeridos para la certificación del DataTur conforme a dicha norma internacional.

Con el fin de que Data tur generará información confiable y oportuna, se decidió

realizar un estudio por medio del Grupo CALINTER², para implementar los estándares de la norma ISO 9001:2000, al final la empresa entregó la siguiente documentación:

- Fase I: La identificación de los requerimientos de los estándares ISO 9001:2000, para sistemas de información.
- Fase II. Fortalezas y áreas de oportunidad de mejora del proyecto de construcción del DataTur.
- Fase III. Recomendaciones para gestionar la certificación del DataTur conforme a la norma ISO 9001:2000.
- Reporte final del proyecto Realización de un estudio para la implantación de los estándares de la norma ISO 9001:2000, en la construcción del Sistema Nacional de Información Estadística del Sector Turismo en México (DataTur).

3.2 Contratación de un servicio informático de mantenimiento del SNIESTM - DataTur

Un requisito importante para la vida útil del sistema es contar con un servicio informático de mantenimiento y desarrollo de otros productos, por lo que INFOTEC desarrolló diversas aplicaciones que, a través de cuatro fases de desarrollo permitió lo siguiente:

Fase I: La normalización de la base de datos para la optimización del desempeño y la presentación parametrizada de datos.

Fase II: En materia de ocupación hotelera: posibilitar la integración de reportes

² Firma de consultoría y capacitación en las normas ISO 9000 mediante un grupo de consultores, instructores, evaluadores y auditores líderes, quienes cuentan con las competencias para diseñar, desarrollar, documentar, evaluar e implementar Sistemas de Gestión y Modelos de Mejora.

históricos a nivel de administración; ampliar los perfiles de uso para la administración del monitoreo; ampliar las posibilidades de monitoreo para muestras especiales (corredores turísticos, entidad, por segmentos, etc.); potenciar el desempeño, independientemente del número de muestras monitoreadas; realizar un generador dinámico de muestras, ligando la base de la oferta turística; evaluar la calidad de la información en base al cumplimiento de muestras y generar reportes de calidad en tono a éstas; establecimiento de las bases para el desglose de residencia del turista; administrar casuísticamente la aparición de los cuestionarios de captura para cargas extemporáneas de información asumiendo la presencia de fenómenos (huracanes, cambios de personal, etc.) que inciden en la captura diaria; aplicar políticas de reporte conforme a lineamientos de presentación de resultados; establecer las bases para nuevas formas de monitoreo; generar diversas tablas para permitir a los hoteles en muestra generar la estadística de la ocupación del establecimiento con consulta personalizada, como incentivo a la participación, entre otros.

Fase III: Crear una interfaz de comunicación para proveedores de información; realizar validaciones y verificaciones de los datos que se van a cargar, así como procedimientos para apoyar altas, bajas y cambios para el mantenimiento de datos puntuales para todas las fuentes.

Fase IV: Para el caso de inventarios, realizar una pantalla de selección de criterios por varios niveles (estado, municipio, localidad), con aplicación de reglas de negocio para asegurar la integridad de datos y sentar las

bases para su posterior consulta.

Para mejorar el servicio de información que suministra el sistema DataTur, se ha considerado, en futuro próximo, la incorporación de mayor funcionalidad en los siguientes aspectos:

1. Incluir en las tablas o cuadros estadísticos, llamadas y/o símbolos con su respectiva descripción a pie de cuadro.

Este desarrollo consiste en introducir funciones que posibiliten dar de alta, dar de baja o cambiar llamadas y/o símbolos aclaratorios de datos o conceptos con su respectiva descripción, que deberán reflejarse en los cuadros estadísticos que forman los usuarios del sistema a través de sus consultas en las secciones y subsecciones del sistema.

La aplicación de llamadas y símbolos comprende a toda la información estadística que es posible consultar en vigente en ese momento a través de las siguientes secciones y subsecciones del sistema que se indican a continuación:

Módulo Turismo en los Estados

- Sección Estados
- Sección Centro Turístico

Módulo Consultas de Información Estadística

- Sección México: Turismo Internacional
- Sección Características del Turismo no fronterizo
- Sección Indicadores Turísticos
- Sección Indicadores macroeconómicos del turismo
- Sección Financiamiento

Módulo Ocupación en servicios turísticos de hospedaje

- Sección Monitoreo DataTur
- Subsección corte semanal
- Subsección corte mensual

2. Incorporación de procedimientos para permitir la exportación en archivo Excel

a un mayor número de productos.

Los productos considerados para que se exporte la información en un archivo en formato XLS (Excel) corresponden a:

- Cuestionario hotelero. Se podrán exportar los datos después de ser capturados en el cuestionario.
- Monitoreo de ocupación hotelera. Se podrán exportar los datos tanto para la generación del reporte por tipo de proceso de consulta y cierre.
- Tabla de Incentivos.

Al respecto se propuso que la información fuera exportada respetando en la medida de lo posible el diseño con que cuentan los resultados desplegados vía Web y se exportará en un solo archivo XLS.

3. Procedimientos que permitan el levantamiento periódico de información mediante cuestionarios, para la medición de la satisfacción de administradores locales y usuarios hoteleros.
4. Este requerimiento fue solicitado en virtud de la implantación del sistema de gestión de la calidad en el programa de monitoreo DataTur y la necesidad, por tanto de medir el nivel de satisfacción de estos usuarios, determinándose por tanto que el levantamiento periódico de información para la medición de la satisfacción de usuarios hoteleros y Administradores Locales del monitoreo DataTur se realizara a través de cuestionario.

Por tanto, se solicitó que el cuestionario contara con las siguientes características:

- Que el formato de la encuesta fuera estático para ambos casos, para lo cual la Dirección de Información definiría su contenido, incluyéndose en el

sistema para que los usuarios, tanto hoteleros como Administradores Locales, capturen la información solicitada para cada uno de ellos.

- Que el cuestionario correspondiera a una forma de captura de información, para ser almacenada en la base de datos.
- Que ambos cuestionarios pudieran ser accedidos por los usuarios según su perfil.
- Que se desarrollarán los procedimientos necesarios para que los usuarios tengan la posibilidad de capturar su información en diversas sesiones, con opciones para guardar o borrar los datos capturados en cada una de las sesiones.

Asimismo, se solicitó que la estructura de la tabla en la base de datos así como la codificación de los datos capturados fuera diseñada de tal forma que el sistema quedara preparado para que soporte las encuestas dinámicas para futuros desarrollos de DataTur; de igual forma y para que la SECTUR pudiera procesar la información, se convino en generar un archivo XLS con la información registrada por cada grupo de usuarios para su tratamiento por separado, realizando los desarrollos que correspondiera para que el súper usuario del sistema pudiera generar un solo archivo XLS con la información registrada por cada grupo de usuarios teniendo como criterios de búsqueda los que se indican a continuación:

- Periodo de captura de la información. Este periodo corresponde a una fecha de inicio de periodo y una fecha de fin del periodo, como por ejemplo, seleccionar el periodo del 01/01/04 al 31/12/05.

- Centro turístico (Muestras).
5. Mejorar la usabilidad del sistema, creando un nuevo módulo, cuyo objetivo es el acceso directo a los productos de información con los datos más recientes. Es decir, que para consultar estos reportes, el sistema no solicite al usuario la selección de algún criterio, sino solamente la selección de la liga de acceso directo, a través de la cual el sistema el muestre inmediatamente los productos de información.
- Asimismo, se consideró que dado que DataTur es un sistema en creciente expansión, la funcionalidad debería permitir el alta o baja de productos de información. En principio, se consideran tres productos:
- Reporte semanal (Módulo Ocupación en servicios turísticos de hospedaje, sección Monitoreo SITE), formato .pdf
 - Cuadernillo Resultados de la Actividad Turística (formato .pdf), que hoy se accede a través del módulo Documentos y Publicaciones
 - Inversión extranjera (hoy inexistente), pero que se pretende crear en formato .pdf también.
6. Proporcionar mayor información a los usuarios de DataTur a través del sitio, a partir de adecuaciones al diseño de la página.

4. CONCLUSIONES

Al concluir esta investigación referente a la generación de las estadísticas básicas del sector turismo, los principales resultados obtenidos se pueden resumir en lo siguiente:

- 1º El diseño y desarrollo de un proyecto que ha permitido superar el rezago cuantitativo y cualitativo de la información estadísticas del sector turismo y que hacia finales de la década pasada había tendido a profundizarse como resultado del diseño insuficiente del SNIT- SITE para articular eficazmente los esfuerzos de coordinación, no sólo entre la federación y los estados, sino entre éstos con los privados que constituyen la fuente primaria de información.
- 2º La transformación sustancial en los procesos de formación y difusión de las estadísticas de turismo, considerando que con el SNIESTM- DataTur se ha logrado establecer y operar, en un esquema de mejora continua, una plataforma tecnológica que ha permitido:

A la Secretaría de Turismo:

- Trascender una actuación enfocada a la generación de información para consumo de unas cuantas instancias, fundamentalmente internas, hacia un diseño de formación, desarrollo, análisis y difusión de información estadística, orientado a apoyar los procesos de planeación y de toma de decisiones de todos los agentes públicos y privados que participan y se benefician del turismo en el país.
- Atender su misión de proporcionar información relevante al gobierno y a la sociedad para la conducción del desarrollo turístico nacional.

- Resolver y superar los problemas técnicos y de operación que desde su origen presentó el SNIT-SITE.
- Ajustar los tiempos de difusión de los temas estadísticos a un calendario público de presentación de resultados de la actividad, dando con ello certeza a los usuarios para la consulta periódica de los indicadores relevantes de la actividad.
- Difundir información estadística con calidad certificada, convirtiéndose en la primera dependencia que asegura la confiabilidad, oportunidad y cobertura de las estadísticas de turismo bajo la norma ISO 9001:2000.
- Para el caso de la estadística de la ocupación en servicios turísticos de hospedaje a través del monitoreo DataTur:
 - Acreditar una confianza mínima de 95%, hecho relevante si se considera que hasta antes de DataTur no existía control alguno que asegurara el cumplimiento de la respuesta mínima requerida de los informantes que participaban como muestra para asegurar la confiabilidad de las estadísticas.
 - Comprometer la presentación de resultados preliminares y definitivos, con lo que se ha introducido una nueva política de difusión, que además de garantizar al usuario transparencia para conocer el estatus de la información, ha elevado considerablemente la oportunidad de este indicador, al reducir sustancialmente los tiempos de difusión: de 14 meses a una semana.
 - Actualmente se monitorean 86 centros turísticos con información semanal y además de recuperar la participación de algunas oficinas

locales de turismo que, como en el caso de Coahuila, Tamaulipas y Yucatán, dejaron de participar en el SITE hacia finales de la década pasada.

- Sistematizar los procedimientos de captación, validación, procesamiento y difusión de resultados de la estadística de la ocupación en servicios turísticos de hospedaje, facilitando los trabajos de coordinación que para tales fines ha venido desempeñando con las oficinas de turismo de los gobiernos de las entidades federativas desde que se descentralizó la función pública del turismo.
- Incrementar la corresponsabilidad de los establecimientos de hospedaje en la formación y divulgación de las estadísticas de turismo.

A las oficinas de turismo de los gobiernos de las entidades federativas:

- Disponer de un sistema de probada eficacia, sin cargo a su presupuesto, para el desarrollo de la función de recabar información para fines estadísticos y de planeación.
- Contar con estadísticas confiables y oportunas sobre el comportamiento que presenta la oferta y utilización de los servicios turísticos de hospedaje de los principales destinos turísticos, así como de otros indicadores relevantes para la evaluación del desempeño de la actividad turística.
- Fortalecer la colaboración de prestadores de servicios turísticos que participan como informantes para la generación de la estadística de la ocupación hotelera.
- Elevar la credibilidad de las estadísticas oficiales de turismo favoreciendo un incremento en su uso y aplicación en apoyo a los procesos de planeación y

de toma de decisiones.

- Abatir los costos de operación con respecto al SNIT- SITE, mismo que al no constituir un sistema interconectado, obliga a un uso intensivo de fax, teléfono y correo, así como de recursos humanos, para la recopilación de información de los establecimientos.

A los prestadores de servicios turísticos que participan como muestra del monitoreo DataTur:

- Obtener, como un incentivo a su participación, la formación de la estadística del establecimiento en forma personalizada con base en los siete datos que ingresan cotidianamente al sistema DataTur, de utilidad no solo para la evaluación objetiva de su desempeño, sino para disponer de referentes confiables que respalden esquemas de financiamiento, inversión y/o promoción.

Al público en general:

- Disponer de estadísticas confiables y oportunas que dan cuenta del comportamiento y desempeño de la actividad turística en México.
- Realizar consultas e integrar los reportes estadísticos al nivel de profundidad y detalle que requiera, de acuerdo con sus necesidades e intereses, a través de procedimientos fáciles y de rápida respuesta.
- Disminuir costos indirectos del ciudadano, puesto que puede obtener la información desde cualquier computadora con conexión a Internet, desde cualquier parte del mundo. Asimismo, el usuario ya no tiene que recurrir a la SECTUR para obtener estadísticas de turismo, evitando pérdidas de tiempo.

Finalmente, la aportación como profesionista de la carrera de Actuaría en el

desarrolló del sistema Data Tur, consistió en la alimentación, actualización y control de la base de datos.

Asimismo, el seguimiento y aplicación de la norma ISO 9000:2001 que permite obtener un alto grado de confianza en las estadísticas generadas. Como resultado de las actividades antes descritas esto permite a los usuarios contar con una herramienta que los apoya en la toma de decisiones en el sector turístico.

FUENTES DE CONSULTA

- Organización Mundial de Turismo. Conceptos, Definiciones y Clasificaciones de las Estadísticas de Turismo. Manual Técnico No. 1/ OMT. Edición 1998. Madrid.
- Organización Mundial de Turismo. Política y Estrategia de Turismo/ OMT. Edición 2001. México.
- Secretaría de Turismo. Dirección General de Política Turística. Edición 1998, México.
- CEDOC, Secretaría de Turismo. Turismo en México. Edición 1999.
- Secretaría de Turismo, SECTUR. Antecedentes Orgánicos de la Secretaría de Turismo. Edición 1985, México.
- Fondo Nacional de Fomento al Turismo. Universidad Nacional Autónoma de México Los 25 años del Fondo Nacional de Fomento al Turismo: 1974 – 1999 /FONATUR: México, Edición 1999.
- Organización Mundial del Turismo. Introducción al Turismo. Edición 1998.
- Organización Mundial del Turismo. Recomendaciones sobre Estadísticas de Turismo. Edición 1994.
- Organización Mundial del Turismo. Conceptos, Definiciones y Clasificaciones de las Estadísticas de turismo: Manual técnico No. 1. Edición 1995.
- Acerenza, Miguel Ángel. Administración del Turismo, Planificación y Dirección. México, Trillas, 1994.
- Secretaría de Turismo. Análisis del Turismo, (SECTUR). México, Secretaría de Turismo, 2006.
- Secretaría de Turismo. Manual de Operación, VII Reunión Nacional del Sistema de Información Turística Estatal, SITE. Noviembre de 1999.
- Fondo de Cultura Económica – Secretaría de Turismo. Comportamiento, Avances y Perspectivas del Turismo en México: A cuatro años del cambio democrático. FCE, SECTUR, 2006.
- Acerenza, Miguel Ángel. Conceptualización, Origen y Evolución del Turismo. México, Trillas, 2006.
- Molina, Sergio. Conceptualización del Turismo. México, Limusa, 2000.
- Turban, Efraim. Tecnologías de información. México, CECOSA, 2001.
- Parra Iglesias Enrique, Tecnologías de la Información en el Control de Gestión. Díaz de Santos.
<http://books.google.com.mx/books?id=YuzRghoKO0QC&printsec=frontcover&dq=tecnologias+de+informacion#PPP1,M1>
- Secretaría de Turismo. El Programa Nacional de Turismo 2001-2006. México, SECTUR. (http://www.SECTUR.gob.mx/wb/SECTUR/sect_231_programa_nacional_de)
- DataTur - Certeza Estratégica. (<http://datatur.SECTUR.gob.mx/jsp/index.jsp>)

ANEXOS

Síntesis Metodológica

***DEL PROGRAMA DE MONITOREO DE LA OCUPACIÓN EN
SERVICIOS TURÍSTICOS DE HOSPEDAJE***

1. ¿Qué es el Programa de Monitoreo DataTur?

1.1 Objetivo

Generar y divulgar las variables de información estadística que permiten conocer, analizar y evaluar las características y comportamiento que presenta la utilización de la oferta de servicios turísticos de hospedaje.

1.2 Antecedentes

La Secretaría de Turismo (SECTUR), por conducto del Fondo Nacional de Fomento al Turismo (Fonatur), realiza en 1983 un primer esfuerzo para medir la ocupación en los establecimientos de hospedaje, con base en la asesoría y recomendaciones técnicas de la Organización Mundial del Turismo (OMT) y del Centro Interamericano de Capacitación Turística de la Organización de Americanos, siendo Cancún e Ixtapa- Zihuatanejo los destinos turísticos seleccionados como plazas piloto de este proyecto, cuyos resultados permitieron la elaboración y publicación del documento "Terminología del Barómetro Turístico"¹.

En 1984 se implementa por primera vez un programa de medición sustentado en esa metodología (Programa Cuestionario Hotelero), abarcando los centros turísticos desarrollados por Fonatur. Para mayo de 1985, el Programa Cuestionario Hotelero se aplicaba en forma sistemática y mensual en 8 destinos, alcanzando en 1994 la cantidad de 48. De éstos, Fonatur se encargó de cubrir los centros integralmente planeados, incorporando información de la totalidad de los establecimientos hoteleros; mientras que en el resto de las localidades, la SECTUR trabajó con una muestra, estimando los datos del universo.

En el marco de la descentralización de funciones de la SECTUR y de conformidad con los Convenios de Coordinación suscritos para tal efecto, a partir de 1994 las oficinas de turismo de los gobiernos de los estados asumieron la responsabilidad de constituirse en el "órgano rector en materia turística" contándose entre sus funciones la generación información estadística, acorde con los lineamientos establecidos por la SECTUR.

Desde 1994, el Programa Cuestionario Hotelero se desarrolló como una acción coordinada entre la SECTUR y las oficinas de turismo de los gobiernos de las entidades federativas, a través de un software denominado Sistema Estatal de Información Turística (SITE). La cobertura de este programa se extendió gradualmente hasta alcanzar el monitoreo de 56 centros turísticos a partir de 1998, permitiendo la conformación de series históricas.

A través del SITE y prácticamente desde 1998, la política de presentación de resultados se llevó a cabo en los siguientes términos:

Resultados semanales, suministrando únicamente el porcentaje de ocupación en 48 centros turísticos seleccionados del país.

Para este corte temporal, se realizaba un levantamiento telefónico desde la SECTUR considerando la ocupación obtenida en un grupo de establecimientos de lunes a domingo, para integrar un calendario perpetuo de 52 ó 53 semanas al año. Cabe indicar que la difusión de esta información se realizaba en forma irregular a través del sitio internet de la SECTUR.

¹ FONATUR, Terminología del barómetro turístico, México, 1984

Resultados mensuales, dados a conocer a finales del mes de abril de cada año, a través del Censo Estadístico del Turismo en México, en el que se incorpora un capítulo específico para este tema estadístico. A través de estos resultados se presentaba el comportamiento de la ocupación considerando hasta 126 variables de información por destino turístico, suponiendo, en algunos casos, la difusión de resultados con 14 meses de rezago.

A partir de 2001 se inicia el desarrollo de un nuevo diseño para la Estadística de la Ocupación como se plantea en este documento, que además de introducir diversas adecuaciones y ajustes a la estadística generada a través del Programa Cuestionario Hotelero desarrollado a través del SITE, indujo a la integración de una nueva serie desde 2003, en función de las siguientes necesidades:

Actualización de la metodología aplicada en el SITE para el Programa Cuestionario Hotelero, conforme a las recomendaciones sobre estadísticas de turismo emitidas por la Organización Mundial del Turismo y adoptadas por la División de Estadísticas de Naciones Unidas²

Ello supuso establecer un nuevo marco conceptual (ver Infra) que ha obligado al ajuste de los conceptos y definiciones aplicados en el Programa Cuestionario Hotelero y sustituir algunas categorías (turistas nacionales y turistas extranjeros, por turistas residentes y turistas no residentes en el país), e incluso, adecuar el sistema de clasificación, lo que ha implicado desarrollar diferentes tipos de monitoreos que rebasan el ámbito de los hoteles, ampliando la cobertura hacia establecimientos de alojamiento tipificados como cabañas, villas y similares³.

Revisión y ajuste del diseño muestral aplicado en el SITE, para dotar de mayor precisión a las mediciones que se llevan a cabo

Facilitación de los procedimientos de recopilación, procesamiento y difusión de resultados e introducción de procedimientos de verificación y validación de datos para el aseguramiento de la confiabilidad de la información estadística.

Disminución de los tiempos de difusión

Así, la estadística de la ocupación para esta nueva serie se lleva a cabo a través del sistema denominado DataTur⁴, cuyo diseño no sólo da respuesta a estas necesidades sino que permite poner al público en general la estadística que sobre el sector turismo procesa y difunde la Secretaría de Turismo, a través de Internet en las siguientes direcciones: www.sectur.gob.mx y en la página de DataTur (<http://datatur.sectur.gob.mx>).

1.3 Importancia de la estadística del Monitoreo DataTur

Provee a los agentes públicos y privados que participan en el turismo de información detallada y especializada, de suma utilidad para apoyar sus procesos de toma de decisiones en materia de planeación, inversión, financiamiento y promoción.

Lo anterior se establece considerando que los procesos de formación y divulgación de la estadística de la ocupación están diseñados para los siguientes fines, entre otros no menos relevantes:

Determinar la distribución geográfica de llegadas de turistas a diferentes estados, regiones, centros turísticos y/o localidades turísticas del país

² Para una ampliación del tema, V., Naciones Unidas, Organización Mundial del Turismo, "Recomendaciones Sobre estadísticas de Turismo", Informes Estadísticos, Series M N° 83 (Rev. 1.0), Nueva York, 2000.

³ En este grupo se incluyen, además de las cabañas y villas, a los bungalows, suites o casas típicas, que por sus características no pueden ser medidos a través de cuartos, sino como unidades.

⁴ DataTur es el nombre que se le ha asignado al sistema creado en el segundo semestre de 2001 en la Sectur, para llevar a cabo los procesos de captación, procesamiento, verificación y validación de datos suministrados por las diferentes fuentes de información, tanto públicas como privadas, con base en los cuales la Sectur forma y divulga las estadísticas del sector turismo de México.

Cuantificar el uso (llegadas, noches, estadía, etc.) que hacen los turistas residentes y no residentes en el país de las diferentes clases de establecimientos de alojamiento
 Obtener indicadores en forma periódica sobre la capacidad de la oferta de alojamiento turístico y sobre la demanda interna y externa de los servicios turísticos de alojamiento.

Realizar comparaciones válidas en el tiempo, en el espacio y con respecto a otros sectores de la economía.

Proyectar tendencias e identificar estacionalidades.

Identificar principales países emisores y determinar mercados potenciales, etc.

1.4 Unidad de observación

El establecimiento que suministran servicios de alojamiento temporal al turista.

1.5 Método

La estadística de la ocupación en servicios turísticos de hospedaje del Programa de Monitoreo DataTur, se genera mediante una encuesta diseñada con base en el método de muestreo estratificado, cuyo diseño otorga un margen de confiabilidad del 90 y del 95% con un error del 11%.

Se aplica dicho método debido a las características propias de la población (número de cuartos de los establecimientos), utilizando la siguiente formula:

$$n_c = \frac{\left(\sum_{h=1}^n N_{ch} S_{ch} \right)^2}{\frac{r^2 X_c^2}{Z^2} + \sum_{h=1}^n N_{ch} S_{ch}^2}$$

Donde:

n_c = Tamaño de muestra para la categoría c.

c = Categorías (5 estrellas, 4 estrellas, 3 estrellas, 2 estrellas, 1 estrella).

h = Número de estratos.

N_{CH} = Número de establecimientos en la categoría c del estrato h.

S_{CH} = Desviación estándar del número de cuartos en la categoría c del estrato h.

S_{CH}^2 = Varianza del número de cuartos en la categoría c del estrato h

r = Error relativo permitido.

X_c = Número de cuartos para la categoría c.

Z = Valor en tablas para una distribución normal y una confianza prefijada.

Para realizar una asignación de la muestra en cada estrato tenemos:

$$n_{ch} = n_c \frac{N_{ch} S_{ch}}{\sum_{h=1}^n N_{ch} S_{ch}}$$

Donde:

Tamaño de muestra de la categoría c para el estrato h.

1.6 Diagrama general del proceso

La estadística de la ocupación se forma y divulga a partir de la acción coordinada de tres instancias:

A. La Secretaría de Turismo (SECTUR), por conducto de su Dirección de Información, en su

calidad de Administrador General de sistema

B. Las oficinas de turismo del gobierno de las entidades federativas, por conducto de la persona que su titular designe como Administrador local del sistema DataTur

C. Los establecimientos que suministran servicios turísticos de hospedaje, en su calidad de informantes.

La captación, procesamiento y difusión de la estadística de la ocupación en servicios turísticos de hospedaje se lleva a cabo empleando como interfaz de comunicación entre las partes involucradas la página Web del sistema DataTur, cuya dirección es <http://datatur.sectur.gob.mx>.

Funciones de la Administración General del sistema (Dirección de Información de SECTUR)

1. Solicita a la autoridad de turismo del gobierno de la entidad federativa correspondiente⁵, el nombramiento de una persona para que funja como Administrador Local de DataTur
2. Capacita al Administrador Local de DataTur para el manejo de las diversas funciones del sistema, desarrolladas tanto para la consulta de información estadística contenida en él como para el monitoreo DataTur, siendo éstas las siguientes:

Accesos a la página

Módulos de consulta, contenidos, procedimientos y lógica de navegación

Funciones de login

Modo de acceso a cuestionario hotelero

Estructura y funcionamiento del cuestionario hotelero

Procedimientos de captura

Procedimientos de validación

Incentivos a la participación del establecimiento

Despliegue del cuestionario del mes anterior

Funciones y procedimientos de consulta del monitoreo semanal, mensual y diario

Funciones y procedimientos para la evaluación del monitoreo y cierres de información

Procedimientos para la divulgación de resultados y su consulta

3. Informar al Administrador Local de DataTur sobre:

El marco conceptual que aplica DataTur para la formación de la estadística de la ocupación en servicios turísticos de hospedaje

Los requerimientos para la integración de los establecimientos hoteleros al monitoreo DataTur

Los procedimientos que se desarrollan para el monitoreo DataTur

4. Solicita al Administrador Local de DataTur un directorio actualizado del total de la oferta de alojamiento turístico para la determinación de la muestra y suministrarle los resultados en el transcurso de 2 a 5 días hábiles después de recibida y validada la información. Los datos solicitados para el directorio son los siguientes:

I. Nombre de la entidad

II. Nombre del municipio

III. Nombre de la localidad

IV. Nombre del establecimiento

V. Razón social

VI. Avenida, calles andador, carretera, manzana, lote u otro

VII. Número exterior o kilómetro

VIII. Colonia, fraccionamiento, unidad, barrio u otro

IX. Clave lada

X. Teléfono 1

⁵ La relación también la puede establecer con asociaciones de hoteles o con autoridades municipales, en función de las necesidades

- XI. Teléfono 2
- XII. Fax
- XIII. Código Postal
- XIV. Código de correo electrónico
- XV. Página web
- XVI. Clave de registro en el IMSS
- XVII. Fecha de inicio de operaciones
- XVIII. Tipo de hospedaje (especificar si es hotel con o sin servicios integrados; cabaña, villa, bungalow, suite, condominio, tiempo compartido, etc.)
- XIX. Categoría (especificar si es gran turismo, clase especial, 1,2,3,4 o 5 estrellas)
- XX. Número de cuartos o habitaciones para el caso de establecimientos hoteleros
- XXI. Número de unidades para los casos de cabañas, villas, tiempo compartido, bungalows, suites o condominios

5. Habilita el sistema para el inicio del monitoreo mediante las siguientes acciones:

Da de alta al Administrador Local de DataTur y le suministra sus contraseñas para que acceda a las funciones de monitoreo del sistema

Integra a la base de datos el directorio de establecimientos

Da de alta a los hoteles en muestra, asignándoles a cada uno sus contraseñas para que accedan a las funciones del sistema permitidas conforme a su perfil de usuario

6. Suministra a la oficina estatal de turismo el Manual del Administrador Local de DataTur
7. Proporciona en medios magnéticos al Administrador Local de DataTur la versión del Manual del Usuario de los establecimientos hoteleros en muestra para su reproducción y distribución entre éstos entre los hoteles que participarán como muestra
8. Determina conjuntamente con el Administrador Local de DataTur la fecha de inicio del monitoreo

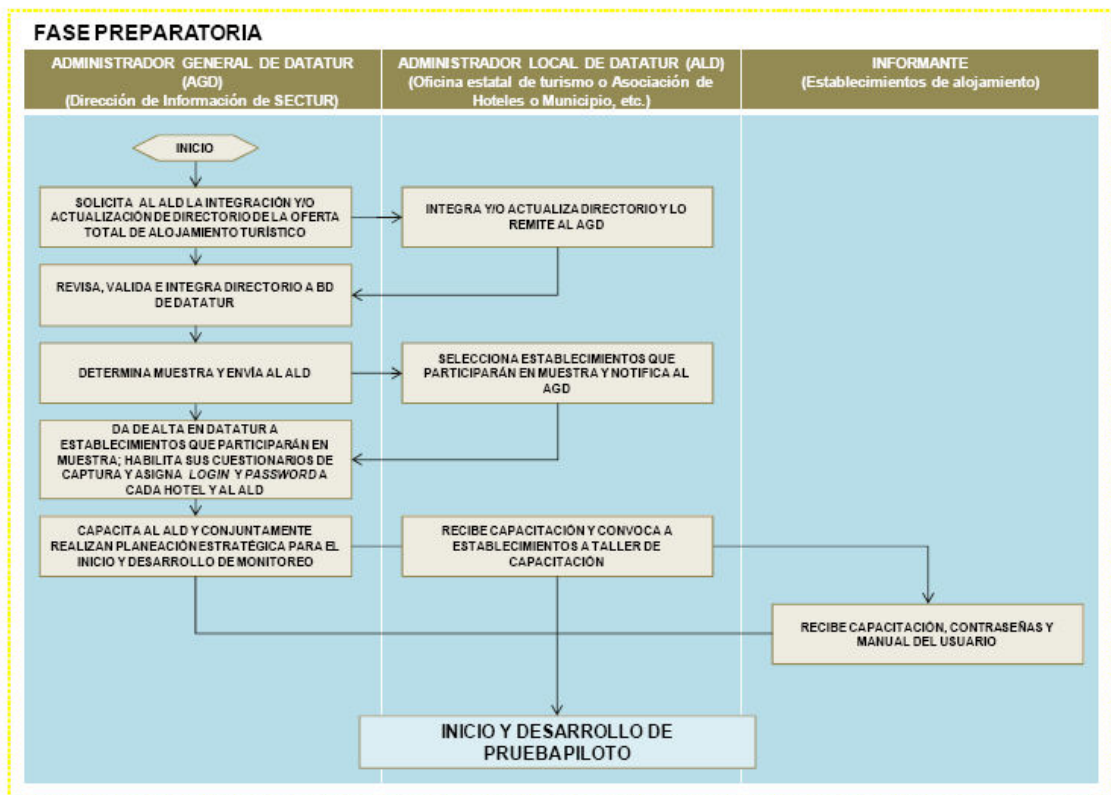
Funciones de la Administración local

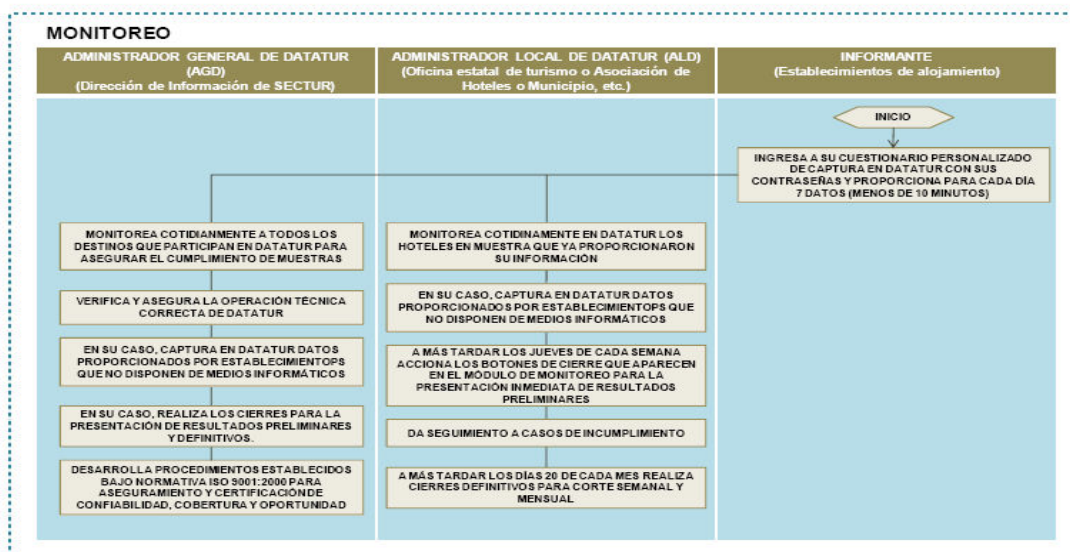
Para la puesta en marcha y desarrollo del Monitoreo DataTur, la persona responsabilizada como Administrador Local del sistema DataTur:

- 1) Recibe la capacitación para el manejo de las diversas funciones que el sistema desarrolla, tanto para la consulta de la información estadística contenidas en él como para el monitoreo DataTur, que se desarrolla en 3 horas cuando más.
- 2) Recibe del Administrador General del sistema la siguiente información:
 - El marco conceptual que aplica DataTur para la formación de la estadística de la ocupación en servicios turísticos de hospedaje
 - Los requerimientos para la integración de los establecimientos hoteleros al monitoreo DataTur
 - Los procedimientos que se desarrollan para el monitoreo DataTur
- 3) Suministra al Administrador General del sistema el directorio actualizado de los establecimientos del destino sujeto a monitoreo, preferentemente en formato Excel.
- 4) Recibe del Administrador General de Sistema el número de establecimientos que requiere la muestra, cinco días a más tardar después de que haya hecho la entrega de la base de datos y haya sido validada su información.
- 5) Recibe del Administrador General de Sistema su contraseña de acceso a las funciones del monitoreo DataTur, así como el Manual del Administrador Local DataTur.
- 6) Recibe del Administrador General del Sistema las contraseñas asignadas a cada uno de los establecimientos, así como la versión magnética del Manual del Usuario destinado a los establecimientos hoteleros
- 7) Suministra la instrucción necesaria a los establecimientos en muestra, en coordinación con el Administrador General del Sistema, para que estén en condiciones de ingresar los 7 datos que les son requeridos; así como sus respectivas contraseñas de acceso a su cuestionario de

- captura y el Manual del Usuario
- 8) Determina conjuntamente con el Administrador General de Sistema la fecha de inicio del monitoreo
 - 9) Una vez iniciado el monitoreo, realiza las siguientes actividades para garantizar la confiabilidad y la oportunidad de la información que se genera a través del monitoreo DataTur:
 - 9.1 Verificar durante los días hábiles de la semana, en la pantalla de Monitoreo del sistema, que todos los establecimientos hayan suministrado su información.
 - 9.2 Para el caso de los establecimientos que no dispongan de medios informáticos, solicitar a través del medio que mejor le convenga, sus datos de la ocupación y capturarlos en el sistema, a través de la sección “Usuarios hoteleros”
 - 9.3 En caso de que la pantalla de Monitoreo del sistema registre un caso de no respuesta, establecer comunicación inmediata con el responsable del establecimiento, con objeto de indagar la causa o problema y propiciar el suministro de información.
 - 9.4 En casos de incumplimiento, suministrar a la Administración General de Sistema el informe que le requiera, con objeto de documentar el caso y acordar conjuntamente medidas de solución.
 - 9.5 Activar en la pantalla de Monitoreo la función de cierre preliminar de corte semanal, inmediatamente después de que reciba la validación de la Administración General de sistema
 - 9.6 Activar en la pantalla de Monitoreo la función de cierre definitivo de corte semanal y mes calendario, inmediatamente después de que reciba la validación de la Administración General de sistema
 - 9.7 Distribuir en tiempo y forma a los establecimientos que no disponen de medios informáticos, las tablas de incentivos que genera el sistema a los hoteles como estímulo a su participación.

DIAGRAMA GENERAL DEL PROCESO





2. ¿Cuáles son las variables que capta la estadística de la ocupación en servicios turísticos de hospedaje del Monitoreo DataTur?

2.1 Recomendaciones internacionales

Las recomendaciones internacionales que se aplican en la estadística de la ocupación son las establecidas por la Organización Mundial del Turismo para un Sistema de Estadísticas de Turismo⁶ y la Cuenta Satélite de Turismo⁷.

2.2 Esquema de Temas, Categorías, Variables y Clasificaciones

Las variables incluidas en el marco conceptual de la Estadística de la Ocupación, parten de los datos que proporcionan los propios establecimientos de alojamiento conforme a sus registros cotidianos de entradas y salidas. Dichas variables se agrupan temáticamente a partir de los siguientes criterios:

Tipo de actividad económica que desarrolla el establecimiento de alojamiento, tomando como base el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN 2002)⁸ al nivel de 5 (subrama) y 6 dígitos (clase de actividad):

72111 : Hoteles y moteles, excepto hoteles con casino

721111: Hoteles con otro servicios integrados

721112: Hoteles sin otros servicios integrados

721113: Moteles

72119 : Cabañas, villas y similares

721190: Cabañas, villas y similares

⁶ Naciones Unidas, Organización Mundial del Turismo, "Recomendaciones Sobre estadísticas de Turismo", Informes Estadísticos, Series M N° 83 (Rev. 1.0), Nueva York, 2000

⁷ Naciones Unidas, Organización Mundial del Turismo, et. al, "Cuenta Satélite del Turismo: Recomendaciones sobre el marco conceptual", Naciones Unidas, Nueva York, 2001

⁸ El SCIAN es una clasificación elaborada en forma conjunta por las agencias nacionales de estadística de Canadá, Estados Unidos y México, con la finalidad de generar y presentar información para la región bajo un sistema internacional homogéneo. Es el primer clasificador de actividades económicas desarrollado bajo el principio de que las unidades de producción con procesos de producción similares deben estar agrupadas en un mismo sitio del clasificador. EL SCIAN tiene cinco niveles: sector (el más agregado), subsector, rama, subrama y clase de actividad (el nivel más desagregado). En cuanto a comparabilidad, la mayoría de las subramas de actividad del SCIAN son compatibles con el nivel de dos dígitos de la CIU 3

Clasificación del establecimiento, con base en la categoría con la que se auto clasifica el establecimiento en el esquema de estrellas, gran turismo y clase especial

Territorial, al nivel de centro turístico y/o corredor turístico, que en el sistema se encuentran referenciados geográficamente a las localidades, municipios y estados de la Integración Territorial relativos al Censo General de Población y Vivienda 2000 del INEGI. Asimismo, por estado

Temporal, conforme a las políticas de cierres de información establecidas para la presentación de resultados (semana y mes conforme a calendario perpetuo de 52 semanas; mes calendario y año)

TEMA	CATEGORIA	VARIABLE	CLASIFICACION
Volumen físico de la oferta de cuartos	Hoteles y similares	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuartos registrados ▪ Cuartos disponibles ▪ Cuartos promedio 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Por categoría del establecimiento ▪ Por semana, mes y año ▪ Por centro turístico, corredor turístico y estado
Volumen físico de turistas		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Llegada de turistas ▪ Turistas noche 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Por categoría del establecimiento ▪ Por semana, mes y año ▪ Por centro turístico, corredor turístico y estado ▪ Según residencia del turista
Utilización de la oferta de cuartos		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuartos ocupados ▪ Porcentaje de ocupación ▪ Densidad de ocupación ▪ Estadía 	
Volumen físico de la oferta de unidades de alojamiento	Cabañas, villas y similares	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Unidades registradas ▪ Unidades disponibles ▪ Unidades promedio 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Por semana, mes y año ▪ Por centro turístico, corredor turístico y estado
Volumen físico de turistas		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Llegada de turistas ▪ Turistas noche 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Por semana, mes y año ▪ Por centro turístico, corredor turístico y estado ▪ Según residencia del turista

2.3 Las definiciones conceptuales

CONCEPTO	DEFINICIÓN
Establecimiento:	Es la unidad económica que en una sola ubicación física, asentada en un lugar de manera permanente y delimitada por construcciones e instalaciones fijas, combina acciones y recursos bajo el control de una sola entidad propietaria o controladora, para realizar actividades de producción de bienes, compra-venta de mercancías o prestación de servicios, sea con fines mercantiles o no.
Turistas:	Visitantes que pernoctan en un medio de alojamiento colectivo o privado en el lugar visitado una noche por lo menos
Turistas residentes:	Visitantes residentes en el país que permanecen en un medio de alojamiento colectivo o privado en el lugar visitado una noche por lo menos.
Turistas no residentes:	Visitantes no residentes en el país que permanecen en un medio de alojamiento colectivo o privado en el lugar visitado una noche por lo menos
Alojamiento turístico	Es el establecimiento de hospedaje que presta servicios de alojamiento al viajero, ofreciendo habitaciones u otro acomodo para pasar la noche, pero este servicio cuenta con un número de plazas superior a un mínimo determinado, para colectivos de personas que sobrepasan a una sola unidad familiar, y dispone, aunque no tenga fines de lucro, de una administración de tipo comercial común para todas las plazas de un mismo establecimiento

CONCEPTO	DEFINICIÓN
Hoteles con otros servicios Integrados:	Unidades económicas dedicadas principalmente (u.e.d.p.) a proporcionar servicios de alojamiento temporal en hoteles que además ofrecen uno o más servicios integrados (de restaurante, bar, centro nocturno, discoteca, spa, pistas para esquiar, campo de golf, agencia de viajes). Excluye: u.e.d.p. a proporcionar servicios de alojamiento temporal en hoteles sin otros servicios integrados; restaurantes, bares, centros nocturnos, agencias de viajes, discotecas y todas aquellas unidades económicas que aunque están dentro de un hotel, tienen una razón social distinta a ésta; u.e.d.p. a proporcionar servicios de alojamiento temporal en hoteles con casino, cabañas y villas
Hoteles sin otros servicios Integrados:	Unidades económicas dedicadas principalmente a proporcionar servicios de alojamiento temporal en hoteles sin otros servicios integrados Excluye: u.e.d.p. a proporcionar servicios de alojamiento temporal en hoteles con uno o más servicios integrados, cabañas y villas
Moteles:	Unidades económicas dedicadas principalmente a proporcionar servicios de alojamiento temporal en moteles. Incluye también: u.e.d.p. a proporcionar servicios de alojamiento temporal en moteles que además ofrecen uno o más servicios integrados (de restaurante, discoteca, bar, spa, agencia de viajes). Excluye: restaurantes, discotecas, bares y todas aquellas unidades económicas que aunque están dentro de un motel tienen una razón social distinta a la de éste.
Cabañas, villas y similares:	Unidades económicas dedicadas principalmente a proporcionar servicios de alojamiento temporal en cabañas, villas, bungalows y similares. Incluye también casas- hotel donde los huéspedes frecuentemente comparten el mismo cuarto; hoteles que sólo atienden jóvenes (y que no son ni campamentos ni albergues), y casas típicas que proporcionan servicios de alojamiento a viajeros por una temporada. Excluye: albergues juveniles y casas de huéspedes
Cuartos o unidades registrados*:	Número de cuartos o unidades que registra el establecimiento ante la Sectur
Cuartos o unidades registrados fin de período*:	Número de cuartos o unidades que registra el establecimiento ante la Sectur, a la última fecha del corte reportado
Cuartos o unidades disponibles*:	Es el número de cuartos o unidades que se encuentran en servicio. No contabiliza las habitaciones que por reparación o alguna otra causa estén fuera de servicio
Cuartos o unidades disponibles promedio*:	Se refiere al número total de cuartos o unidades disponibles durante el período entre el número de días que abarca éste
Cuartos o unidades ocupados*:	Registra el total de cuartos o unidades que fueron ocupados durante el período de referencia, incluyendo cortesías, tanto por turistas residentes como por no residentes en el país
Llegada de turistas:	Corresponde al número de turistas, tanto residentes como no residentes en el país, registrados por el establecimiento durante el período de referencia

* El concepto "cuarto" aplica para los establecimientos clasificados como hoteles y moteles, mientras que para las cabañas, villas y similares se aplica el concepto de unidad

CONCEPTO	DEFINICIÓN
Turistas noche:	Se obtiene del registro diario del número de turistas que ocupan los cuartos o unidades del establecimiento, clasificados también según su lugar de procedencia, en residentes o no residentes
Porcentaje de ocupación:	Indica la proporción de ocupación que registra el establecimiento, tanto por residentes como no residentes en el país. Se obtiene dividiendo el total de cuartos ocupados entre el total de cuartos disponibles al periodo de interés. Al final se multiplica por 100 a fin de que éste quede expresado en porcentaje.
Densidad de ocupación:	También llamado factor de ocupación por cuarto, se obtiene dividiendo el número de turistas noche entre los cuartos ocupados, tanto de residentes como de no residentes en el país.
Estadía promedio:	Resulta de dividir el total de turistas noche entre el número de llegadas de turistas durante el periodo de referencia, tanto de residentes como de no residentes en el país. El resultado obtenido expresa el número de días de estancia del turista
Corredor Turístico:	Ruta o camino mediante el cual es posible el desarrollo de viajes, transitando de una localidad con recursos y/o atractivos turísticos a otra, y que generalmente se desarrolla y promueve para elevar la afluencia de visitantes e incrementar su estadía en determinada zona turística
Centro Turístico seleccionado:	<p>Area geográfica que cumple con una o más de las siguientes condiciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Contar con más de 2000 cuartos de hotel 2) Ser la capital de una entidad federativa 3) Ser una localidad caracterizada por recibir en forma periódica o permanente flujos significativos de turistas y/o excursionistas por alguno de los siguientes motivos de visita: <ul style="list-style-type: none"> - Ocio recreo y vacaciones: recorridos de interés, compras, asistencia a acontecimientos deportivos y culturales, actividades culturales y de ocio, deportes activos no profesionales, alpinismo, uso de playas, cruceros, juegos de azar, descanso y recreo de las fuerzas armadas, campamentos veraniegos, luna de miel - Visitas a parientes y amigos - Negocios y motivos profesionales: asistencia a reuniones, conferencias o congresos, ferias comerciales y exposiciones; participación en actividades deportivas profesionales; estudio, investigación, cursos de idiomas, etc. - Tratamientos de salud: estaciones balnearias, termales y para otros tratamientos y curas - Religión/ peregrinación 4) Ser una ciudad de la frontera norte que registre más de 3.5 millones de visitantes internacionales a México durante un año. 5) Participar en alguno de los siguientes programas de desarrollo de la secretaría de turismo: Mundo Maya, Barrancas del Cobre, Ciudades Coloniales, Frontera Norte y Centros de Playa 6) Constituir un complejo turístico integralmente planeado por el Fondo Nacional de Fomento al Turismo (Fonatur)

CONCEPTO	DEFINICIÓN
Establecimientos de 5 estrellas:	<p>Para fines de la estadística de la ocupación en establecimientos de hospedaje, se agregan a esta categoría los siguientes:</p> <p>5 Estrellas : Establecimiento que provee de alimentación uno o varios Restaurantes o Cafeterías, cuenta con Bar con música y entretenimiento, servicio de alimentos a las habitaciones durante 16 horas, locales comerciales, áreas recreativas salón de banquetes y convenciones, Personal Directivo, de supervisión y operativo bilingüe (Inglés-Español), personal de servicio y atención al huésped las 24 horas del día, perfectamente uniformado, su mobiliario, acabados e instalaciones son de calidad selecta</p> <p>Gran Turismo : Establecimiento que provee de alimentación en uno o varios restaurantes o cafeterías, restaurante de especialidades, cuenta con uno o varios bares con música y entretenimiento, centro nocturno o similar, uno o varios salones de banquetes y convenciones, servicio de alimentos a la habitación las 24 hrs., áreas recreativas o centro ejecutivo dependiendo de su ubicación, varios tipos de locales comerciales, personal directivo, de supervisión y operativo bilingüe (Inglés-Español) personal de servicio y atención al huésped las 24 hrs., perfectamente uniformado, su mobiliario, decorado, instalaciones y suministros son de diseño exclusivo y de calidad selecta</p> <p>Clase Especial : Establecimientos que por su ubicación, arquitectura, tipo y número de servicios o valor histórico no pueden ser contemplados en las categorías anteriores, sin embargo por sus características especiales, representan un atractivo para el turista. Es así que se pueden encontrar establecimientos de Clase Especial que por su belleza arquitectónica o por su valor histórico se encuentran protegidos e inventariados por el Instituto Nacional de Antropología e Historia, considerados Monumentos Coloniales, o en su caso, establecimientos que en su conjunto ofrecen un mayor número de servicios que contemplados en la categoría de Gran Turismo.</p>
Establecimientos de 4 estrellas:	<p>En esta categoría se consideran a los establecimientos que provee alimentación en restaurante-cafetería, cuenta con bar, servicio de alimentos a las habitaciones mínimo de 16 horas, facilidades de banquetes, personal directivo y supervisor bilingüe (Inglés-Español), personal de servicio uniformado, cambio diariamente de blancos y suministros de baño, su mobiliario y decoración es de calidad comercial</p>
Establecimientos de 3 estrellas:	<p>En esta categoría se consideran a los establecimientos que proveen al huésped de alojamiento, cuenta con servicio de restaurante-cafetería, generalmente de 7 a.m. a 11 p.m., sus muebles y decoración son de tipo comercial, su personal de servicio y atención al público es el necesario en algunos casos bilingües estos últimos</p>

CONCEPTO	DEFINICION
Establecimientos de 2 estrellas:	En esta categoría se consideran a los establecimientos que provee al huésped de alojamiento, cuenta con cafetería a horas determinadas, limpieza en la habitación, cambio de blancos y toallas diario, sus muebles son sencillos, su personal de servicio y atención al huésped se limita a la atención de limpieza en cuartos y recepción del huésped
Establecimientos de 1 estrellas:	En esta categoría se consideran a los establecimientos que provee al huésped de de alojamiento únicamente, sus servicios se limitan a: cambio de blancos y limpieza de la habitación diariamente, baño privado en cada habitación con regadera, lavabo y sanitario, sus muebles son sencillos, su personal de servicio se limita a la limpieza de cuartos

2.4 El cuestionario de captación

El cuestionario de captura está conformado por cuatro secciones:

- En la primera parte del cuestionario aparece un aviso de legalidad, que fundamenta y garantiza el carácter CONFIDENCIAL que adquiere la información que suministre, con base en la Ley de Información Estadística y Geográfica y su Reglamento.
- En seguida aparecen los datos mas importantes del registro de su establecimiento:
 1. Nombre del establecimiento
 2. Categoría (aplica únicamente para hoteles y moteles)
 3. No. total de cuartos o unidades, según sea el caso
 4. Estado
 5. Localidad
 6. Datos Correspondientes al mes N°
 7. Año

Cabe indicar que los datos 1 al 5 le aparecen con base en los datos que fueron ingresados directamente a la base de datos del sistema. Con respecto a los datos 6 y 7, estos se renuevan automáticamente

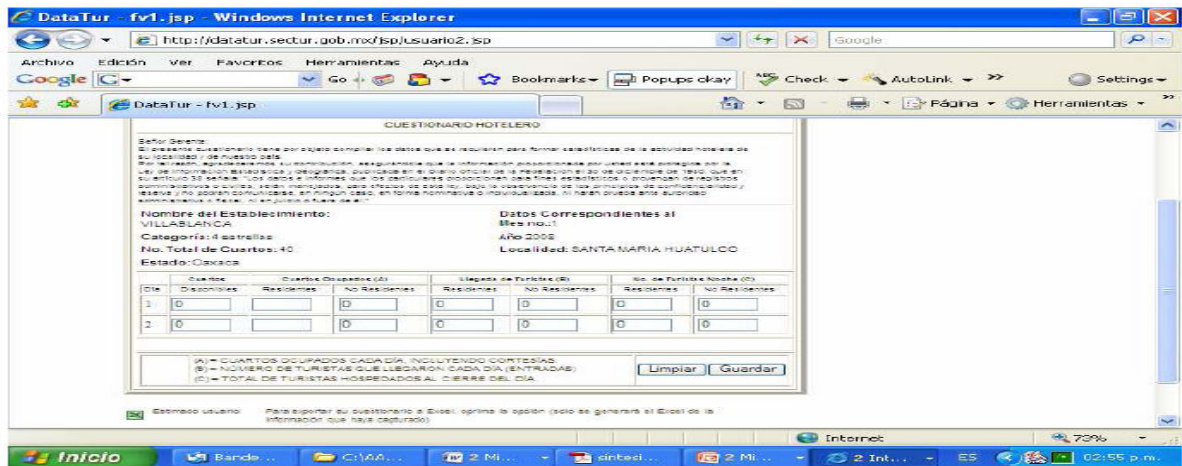
Para esta sección del cuestionario, el informante no tiene que hacer nada.

- La tercera corresponde a la sección de captura, conformada por una serie de renglones donde podrá los siguientes datos que le son requeridos y que forman parte de sus registros cotidianos de entradas y salidas:
 - Cuartos disponibles
 - Cuartos ocupados por residentes en el país
 - Cuartos ocupados por no residentes en el país
 - Llegadas de turistas residentes en el país
 - Llegadas de turistas no residentes en el país
 - Turistas noche residentes en el país
 - Turistas no residentes en el país

Cabe destacar que el cuestionario se va desplegando día por día, de tal manera que el informante podrá acceder a los días del mes que hayan transcurrido. Por ejemplo, si el día de hoy es 3 de febrero, deberán aparecer únicamente tres renglones para la captación de información; si es 10 de febrero, aparecerán 10 renglones y así sucesivamente hasta desplegar la totalidad del mes que corresponda.

- En la parte inferior aparecen breves especificaciones de lo que se está pidiendo en cada columna (cuartos ocupados, llegadas de turistas y turistas noche). Asimismo, aparecen dos botones:
 - Limpiar, que podrá accionarlo con su "ratón" para borrar datos que haya ingresado en la operación del día, en caso de que detecte alguna equivocación; y
 - Guardar, si los datos que ingresó son los correctos.

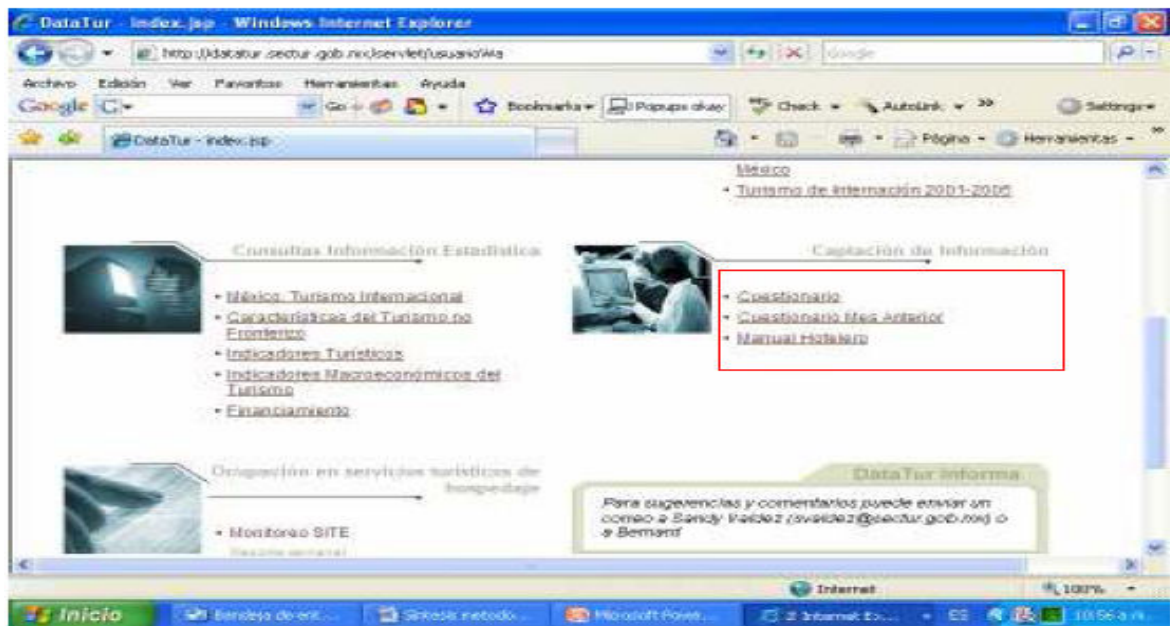
Al final de la pantalla, aparece una opción más con un ícono de Excel, para que el informante pueda exportar su cuestionario a este programa, sólo en caso de que ya haya ingresado sus datos.



Aunado a lo anterior, el sistema DataTur ha sido provisto de dos procedimientos adicionales que cumplen las siguientes funciones:

Despliegue del Cuestionario del mes anterior

Ante la presencia de ciertos eventos que pueden incidir para que el informante no proporcione sus datos a tiempo (fenómenos naturales, rotación de personal, días festivos y periodos vacacionales, etc.), el sistema está programado para permitirle la captura de sus datos en forma extemporánea, habilitándole durante los primeros 7 días de cada mes una liga para que acceda al cuestionario del mes anterior, considerando que el formato de captura se está renovando diariamente, como ya se indicó con anterioridad



Actualización de datos del informante:

Los días 1 de cada mes, antes de desplegarse al informante su cuestionario de captura, le aparecerá el formato que se presenta a continuación, a fin de que verifique si los datos de su establecimiento están correctos y para que, en su caso, realice las actualizaciones correspondientes.

Estimado Usuario DataTur:

Solicitamos atentamente la validación y en su caso actualización de los siguientes datos. En caso de no haber cambio alguno, también oprima Guardar para continuar su captura. * indica que esa información no puede omitirse

NOMBRE	Hotel de Prueba para monitoreo		
CATEGORIA	5 estrellas	CUARTOS	455
RESPONSABLE	Ya		
CARGO	Carga		
CALLE Y NO.	Pasco		
COLONIA	Pasco		
CP	11300	ESTADO	Aguascalientes
PAIS	45	MUNICIPIO	AGUASCALIENTES
TELEFONO	45	LOCALIDAD	AGUASCALIENTES
EMAIL	c@c		
HOME PAGE	http://www.sectur.gob.mx/		

< Guardar >

3. ¿Cómo se realiza la captación de datos?

3.1 La estructura operativa

La captación de datos se realiza exclusivamente a través de sistema DataTur, al cual se puede acceder desde la página de la SECTUR (www.sectur.gob.mx) o del propio sistema (<http://datatur.sectur.gob.mx>), introduciendo las claves de usuario y contraseña que previamente le fueron proporcionadas al informante a través de actividades de instrucción y oprimiendo la liga "Cuestionario" que aparece en el módulo "Captación de información" que le aparece una vez que ingresó correctamente sus claves.

Las actividades de instrucción en el llenado del cuestionario se realizan a través de modalidades flexibles, destacando, entre otras, las siguientes:

- Suministro de capacitación, por parte de un representante de la Dirección de Información de la SECTUR, a la persona que haya sido designada como Administrador Local de DataTur, que puede ser el encargado de estadística de la oficina estatal de turismo; un representante de una Asociación de Hoteles, en representante de la oficina de turismo de un municipio, previo establecimiento de acuerdos y compromisos entre las partes involucradas. Esta modalidad ha sido empleada en la mayoría de los destinos turísticos que han ingresado al monitoreo, teniendo por objeto dotar del conocimiento y autonomía a los Administradores Locales para que ellos mismo proporcionen la instrucción correspondiente a la persona que ha sido designada como responsable de la captura de los establecimientos en muestra, particularmente considerando la rotación de personal que existe en los hoteles.
- Suministro de instrucción a través de talleres para la atención en bloque de los futuros informantes.

Estos talleres han sido conducidos por un representante de la Dirección de Información de la SECTUR, con la presencia de los Administradores locales de DataTur, en quienes recae la logística del evento y se han llevado a cabo particularmente en aquellos destinos en donde existe una mayor resistencia de los hoteles para participar en el monitoreo

Para su desarrollo, se ha establecido como condición necesaria que cada representante del hotel tenga una computadora conectada a internet, para que pueda realizar un ejercicio práctico en su respectivo cuestionario. Para disminuir los costos, los Administradores Locales han contratado espacios en cafés Internet o Universidades.

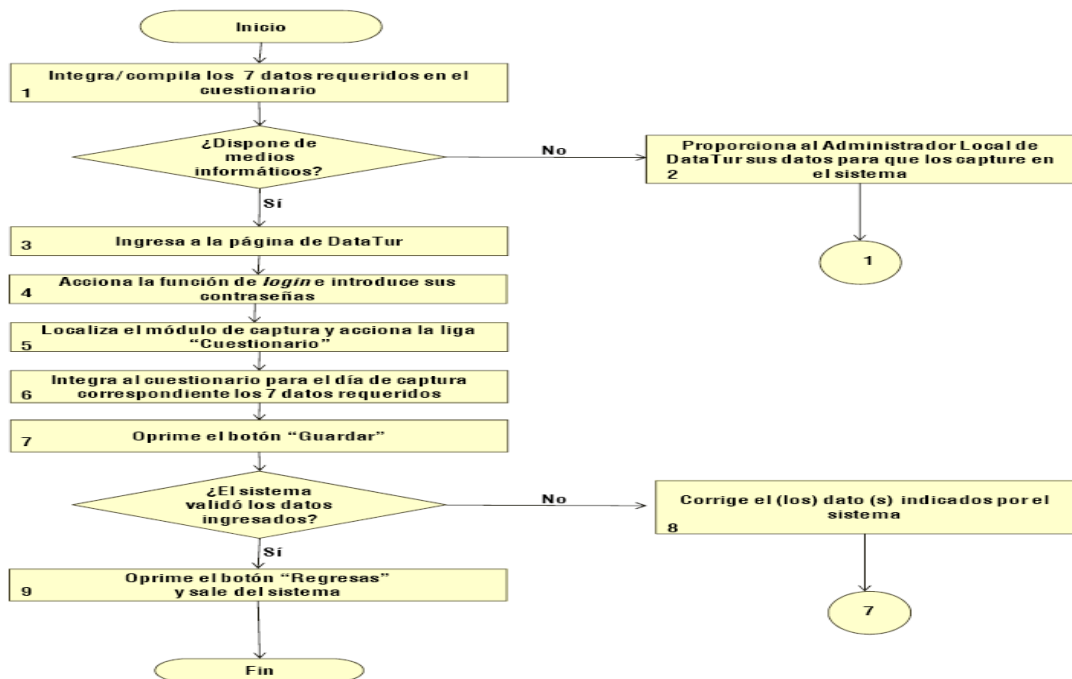
A todos los hoteles en muestra, se les proporciona un “Manual del Usuario” que explica a través de imágenes y textos pequeños lo que deben hacer y lo que obtendrán de su participación (Ver Anexo).

Cabe indicar que el cuestionario puede ser capturado por las siguientes instancias:

- Directamente por la persona responsabilizada en el establecimiento, siendo este por lo general el auditor nocturno o personal administrativo del establecimiento:
- El Administrador Local de DataTur, particularmente en aquellos casos en los que un establecimiento no cuenta con equipo informático. En estos casos, el informante proporciona al Administrador Local DataTur su información diariamente o una vez por semana con el desglose diario, a través de fax, teléfono o personalmente, según convengan. Cabe indicar que al Administrador Local de DataTur se le habilita un permiso especial al sistema, a través de cual puede acceder a todos los cuestionarios de los establecimientos en muestra del destino o destinos turísticos bajo su responsabilidad.
- En casos excepcionales, personal de la Dirección de Información de la Sector

3.2 Procedimientos de Captación

La Estadística de la Ocupación se forma con base en los datos que suministran los establecimientos en muestra para cada día del mes a través del sistema DataTur. Los establecimientos que no disponen de equipo de cómputo y/o Internet, suministran al Administrador DataTur su información a través de fax, teléfono o personalmente, según convengan.



Cabe indicar que al momento en que el informante acciona la función “regresar”, los datos que proporcionó son almacenados automáticamente a la base de datos de DataTur.

3.3 Los controles de captación

DataTur está diseñado para correr diversas validaciones para cada uno de los datos que ingresa el informante a través del Cuestionario de captura, impidiendo el guardado de la información en la

base de datos, al momento en que se detecte un valor fuera de rango, caso en el cual el sistema emite un mensaje al informante para orientarlo dónde y por qué detecta algún error.

Algunas restricciones son de carácter lógico, y otras más sirven para no contradecir los datos considerados para fines de muestreo. Las restricciones o mensajes que despliega el sistema en caso de que se detecte un dato equivocado, son las siguientes:

1. Cuartos Disponibles \leq Cuartos registrados

En este caso el sistema abre un mensaje al usuario indicando que el número de Cuartos Disponibles debe ser menor o igual al número de Cuartos registrados que aparece en su cuestionario

2. Cuartos Ocupados Totales \leq Cuartos Disponibles

En este caso el sistema abre un mensaje al usuario indicando que el número de Cuartos Ocupados Totales debe ser menor o igual al número de Cuartos Disponibles

3. Cuartos Ocupados por Residentes \leq Turistas Noche Residentes $\leq 10 \times$ (Cuartos Ocupados por Residentes)

En este caso el sistema abre un mensaje al usuario indicando el número de Cuartos Ocupados por Residentes debe ser menor o igual al número de Turistas Noche Residentes, de tal modo que, cuando menos, debe haber una persona por cuarto ocupado, y cuando mucho, 9 personas por cuarto.

4. Cuartos ocupados por No extranjeros \leq Turistas Noche No Residentes $\leq 10 \times$ (Cuartos Ocupados por No Residentes)

En este caso el sistema abre un mensaje al usuario indicando que el número de Cuartos Ocupados por No Residentes debe ser menor o igual al número de Turistas Noche No Residentes, ya que debe haber al menos una persona por cuarto ocupado y como máximo nueve.

5. Llegada de Turistas Residentes \leq Turistas Noche Residentes

En este caso el sistema abre un mensaje al usuario indicando que el número de la Llegada de Turistas Residentes debe ser menor o igual que el número de Turistas Noche Residentes, asumiendo que todo huésped es por definición cuando menos un turista noche.

Por lo mismo, los turistas noche serán, cuando menos, los mismos que las llegadas, aunque por lo general superarán las llegadas al sumar las estancias de días anteriores.

6. Llegada de Turistas No Residentes \leq Turistas Noche No Residentes En este caso el sistema abre un mensaje al usuario indicando que el número de la Llegada de Turistas No Residentes, debe ser menor o igual que el número de Turistas Noche No Residentes, recordando que la mínima estancia es de un huésped por llegada

7. Los Turistas Noche de un día deben ser menores o iguales a la suma de los Turistas Noche del día anterior más las llegadas del día que se reporta, asumiendo que dicha suma es el máximo de las personas que puede haber alojadas en el establecimiento

Las restricciones 3 y 4 aseguran que la densidad o factor de ocupación por cuarto, sea mayor o igual que 1 y menor o igual que 10; mientras que las restricciones 5 y 6 aseguran que la estadía o permanencia promedio de los turistas, sea mayor o igual que 1. Finalmente, es importante indicar que el sistema impide el guardado de la información si el informante omite uno o más datos.

4. ¿Cómo se realiza el procesamiento de datos?

4.1 Organización para el procesamiento

El sistema DataTur está diseñado para desarrollar una serie de procedimientos orientados a procesar los datos proporcionados por el informante, para lo cual se torna indispensable la intervención de un Administrador Local que –como se apuntó con anterioridad- funge como responsable del monitoreo.

Al igual que al informante, personal de la Dirección de Información de la SECTUR suministra capacitación a la persona que fungirá como Administrador Local; asimismo, lo da de alta en el sistema DataTur, asignándole sus claves para que a través de la función de login, acceda a los

permisos especiales que se le han asignado según su perfil de usuario⁹. A través de este perfil, el Administrador Local de DataTur accesa a un módulo que se ha denominado “Monitoreo”, a través del cual se le permitirá:

- Seleccionar el destino o destinos turísticos que están sujetos a monitoreo, así como la subrama de actividad que involucra el monitoreo (hoteles y moteles o cabañas, villas y similares)
- Accionar la función de consulta o cierre
- Seleccionar el año y el mes que está monitoreando
- Desplegar el corte de información que requiere (semanal, mes calendario o día) y seleccionar el período de referencia.

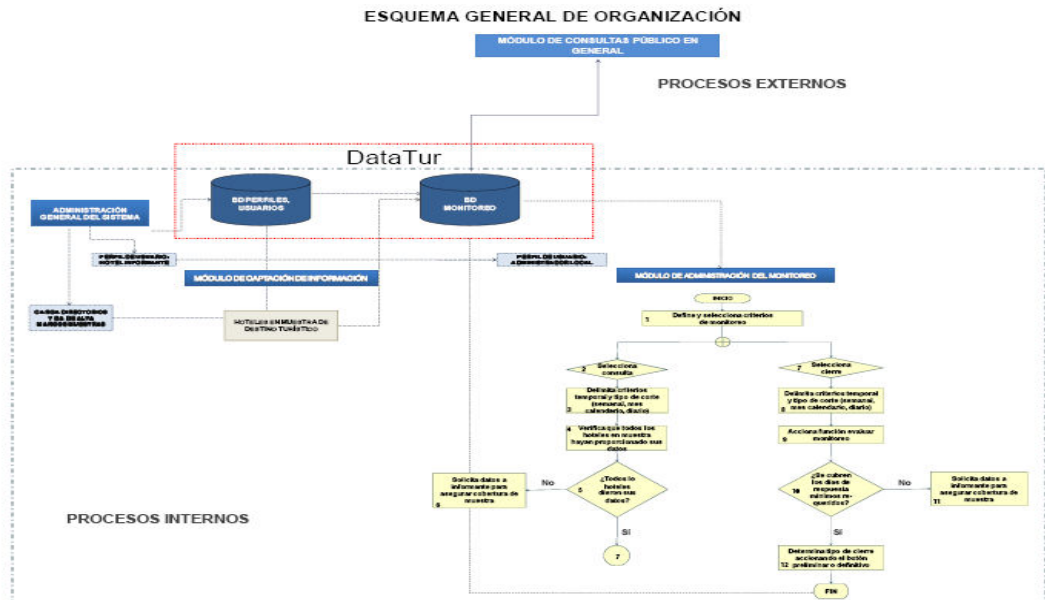
Una vez definidos estos criterios, el Administrador Local tiene la opción de solicitar la función “Monitoreo” o “Evaluar monitoreo”, caso este último que le lleva a las funciones de control del procesamiento (ver infra, punto 4.3)

Al seleccionar la función “Monitoreo”, el sistema posibilita al Administrador Local el desarrollo de las siguientes funciones:

- Consultar qué hoteles en muestra ya proporcionaron su información y, por tanto, el nivel de cobertura de la muestra requerida. Para este último caso, el sistema advertirá en letras color rojo el porcentaje de cobertura que presenta la muestra, en caso de que se detecte un nivel de respuesta de los hoteles menor al 100%
- Consultar los resultados que arroja la expansión de la muestra para todas las variables de información que se pueden formar. El Administrador tiene la opción de consultar una, varias o todas las variables, según el corte temporal definido.
- De haber seleccionado la función de “Cierre”, el sistema posibilita que el Administrador accione la condición con la que pretende realizar la presentación de resultados: “preliminar” o “definitivo”.

Al accionar la función de “cierre”, el sistema realiza los procedimientos y cálculos correspondientes para que desde ese momento, todo el público pueda consultar la información.

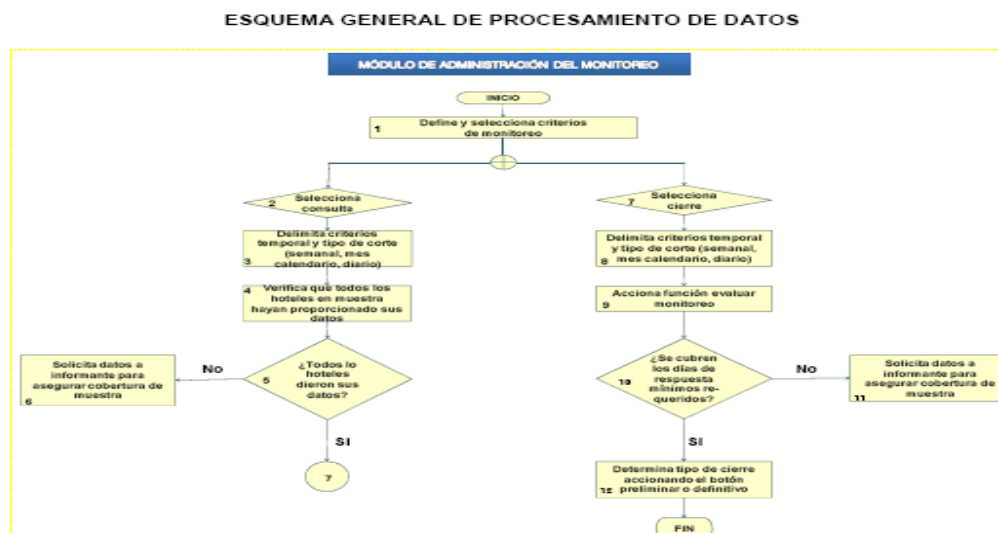
Es importante indicar que todas las funciones que cumplen los Administradores Locales son supervisadas por el Administrador General del Sistema, que recae en la Dirección de Información de SECTUR, con el fin de asegurar la confiabilidad, oportunidad y cobertura de la estadística de la ocupación del monitoreo DataTur.



⁹ Dichos perfiles de usuario permite acceder a uno y sólo un destino turístico; a uno o varios destinos de una sola entidad federativa; a uno o varios destinos turísticos de una o varias entidades federativas, etc., según sea el caso.

4.2 El procesamiento de datos

Con base en los datos proporcionados por los hoteles informantes y una vez que éstos han sido almacenados en la base de datos, el Administrador del monitoreo tiene la opción de realizar una consulta o un cierre, casos en los que el sistema realiza los cálculos correspondientes para expandir los datos de la muestra al total de la oferta, sin que el Administrador Local deba hacer operación alguna.



Cabe indicar que el sistema fue diseñado para explotar los datos almacenados del informante, de tal forma que no almacena las 126 variables de información que se pueden generar para un monitoreo. Por el contrario, sólo almacena los datos base (número de cuartos registrados y disponibles según categoría, cuartos ocupados según residencia y categoría, llegadas de turistas según residencia y categoría; y turistas noche según residencia y categoría) y realiza los cálculos que corresponda en función de la consulta que se realice según los criterios territoriales o temporales que el usuario seleccione.

4.3 Los controles del procesamiento

El sistema cuenta con una serie de procedimientos que auxilian al Administrador en el momento en que debe decidir si procede o no a la realización de un cierre para permitir la consulta de los resultados obtenidos en la ocupación en el período de referencia.

El Administrador del Monitoreo puede acceder a dichos procedimientos, mediante la función “Evaluar monitoreo”, que le permitirá conocer, a través de diversas tablas y cuadros que el propio sistema genera, lo siguiente:

Cuadro 1:

Muestra Real, Muestra y Marco por establecimientos y unidades de medida del establecimiento según su clase de actividad cuartos (hoteles y moteles) o unidades (cabañas, villas y similares y tiempo compartido). Este cuadro identifica:

- El número total de establecimientos que respondieron cuando menos un día en el corte temporal y el correspondiente número de cuartos o unidades, identificándolos como Muestra Real
- El número total de Establecimientos y cuartos o unidades establecidos en el diseño muestral (Muestra)
- El total de la oferta considerada para el monitoreo (Establecimientos, así como cuartos o unidades) con objeto de tener indicadores simplificados y globales del cumplimiento en relación con el diseño y la oferta total.

Cuadro 2:

Proporciona datos relativos a la muestra y los niveles de cobertura que se ha obtenido con base en el procesamiento e identificación de:

- No. de establecimientos que respondieron cuando menos un día
- No. de días de respuesta por establecimiento

- No. de cuartos según días de respuesta por establecimiento

Todos estos datos desglosados por categoría y total

Este cuadro tiene por objeto describir la respuesta o cumplimiento de muestra (Muestra Real) detallando por categoría y proporciona su valor relativo, expresado en términos porcentuales de la Muestra diseñada, especificando los tres criterios esenciales para su medición (hoteles, días y cuartos):

- Respuesta General. Las primeras dos columnas miden la respuesta en términos absolutos y globales, aludiendo al número y porcentaje de establecimientos que cumplieron cuando menos un día, lo que indica un universo absoluto de participantes.
- Respuesta Específica. Las columnas tres y cuatro miden el nivel de la respuesta, detallándola en días efectivos, sumando los días de respuesta de todos los hoteles de cada categoría, para indicar la respuesta real.
- Respuesta Ponderada. Las columnas cinco y seis miden el valor de la respuesta, ponderando la respuesta real en función de los cuartos que representan los días de respuesta de los hoteles.

Cuadro 3 (Marco). Cuartos por categoría

Permite conocer el valor relativo de cada categoría en la oferta total, y por tanto, orienta sobre la atención que debe prestarse a cada categoría y sobre el impacto que tiene la respuesta efectiva sobre la generación de resultados.

Cuadro 4 Condiciones de semáforo, considerando el indicador de Cuartos/Día

Este cuadro muestra mediante “semáforos” (en color) y porcentajes, las condiciones para realizar un cierre y, por tanto la presentación de resultados:

Cuadro 5: Datos Fuera de Rango

Considera los cálculos que realiza el sistema sobre la estadía y densidad de ocupación y detecta datos inusuales que a pesar de las validaciones de cuestionarios individuales, surjan por la agregación de la muestra.

Cabe indicar que el sistema corre asimismo una serie de validaciones para asegurar la calidad de la información, siendo éstas las siguientes: Validaciones de datos de cuadros:

- ▶ En el Cuadro 1, los hoteles y cuartos de Muestra Real y de Muestra deberán coincidir cuando la respuesta sea total.
- ▶ El total de hoteles de la primera columna del Cuadro 2 (Muestra por Categoría) deberá coincidir con la primera columna del cuadro 1 siempre que se haga una consulta por día.
- ▶ Los mismos conceptos deben coincidir siempre bajo otras modalidades de evaluación cuando la respuesta sea 100% en cuanto a hoteles –no necesariamente en días-, es decir, cuando la segunda columna del cuadro 2 sea 100%.
- ▶ Bajo condiciones de respuesta total de días, los cuartos de la segunda columna del cuadro 1, multiplicados por el número de días del periodo, deberán ser iguales a los cuartos de la quinta columna del cuadro 2.
- ▶ Los cuartos de la tercera columna (marco) del Cuadro 1 deberán coincidir siempre con los cuartos del cuadro 3 (Marco).

Finalmente, cuando el Administrador del monitoreo acciona la función de “cierre”, el sistema está programado para desplegar un mensaje que le indicará si se guardaron con éxito los indicadores de “resultados del monitoreo” bajo las condiciones de cumplimiento de marco y muestra.

5. ¿Cuáles son los productos del Monitoreo DataTur y cómo se difunden?

5.1 Principales productos

Reporte semanal

Contiene los resultados de la actividad hotelera obtenidos de lunes a domingo de cada semana en centros turísticos seleccionados del país, clasificados en playas y ciudades. En la primera tabla se incluyen los 48 centros que han venido siendo monitoreados desde la década pasada, proporcionando únicamente el porcentaje de ocupación obtenido en la semana correspondiente del año en curso, y el resultado obtenido en la misma semana del año inmediato anterior, así como la variación porcentual. En esta tabla aparecen sombreados en azul los centros que han transitado al monitoreo DataTur,

mientras que los datos de los centros restantes son obtenidos del Sistema de Información Turística Estatal (SITE) mediante consulta telefónica.

En la tabla siguiente aparecen los 62 centros monitoreados a través de DataTur inscritos en el programa de presentación de resultados semanales, para la cobertura de la oferta tanto bajo la modalidad de hoteles y moteles, como de cabañas, villas y similares.

Las variables de información que se incorporan en esta tabla son:

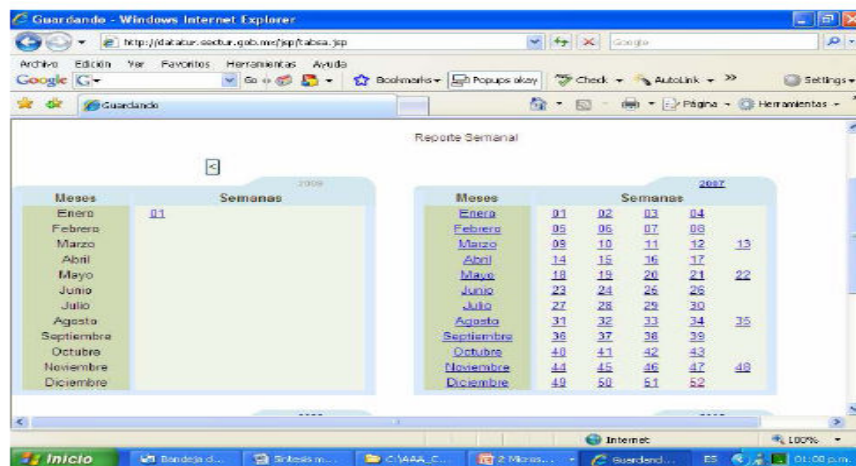
- Cuartos disponibles promedio
- Porcentaje de ocupación
- Total de turistas noche
- Turistas noche residentes
- Turistas noche no residentes
- Total de llegada de Turistas
- Llegadas de turistas residentes
- Llegada de turistas no residentes

En una tabla adicional se presentan los resultados de los centros monitoreados a través de DataTur, con estas mismas variables obtenidas en la misma semana del año inmediato anterior y las variaciones porcentuales que se observan entre ambos años.

Finalmente contiene los resultados acumulados mensuales y anuales obtenidos hasta la semana de referencia

Este reporte puede ser consultado en la página de DataTur (<http://datatur.SECTOR.gob.mx>) en el Módulo de Ocupación en Servicios Turísticos de Hospedaje, a través de la liga "Reporte semanal" Al oprimir la sección "Reporte Semanal", el sistema abre una nueva pantalla que, mediante tablas de calendarios, orienta al usuario para acceder y para descargar el reporte semanal. Como se muestra en la siguiente imagen, las semanas 1 a la 52 están ordenadas por año y por mes para facilitar su consulta. Para acceder al reporte, tan sólo se oprime el número de la semana de elección en la tabla del año correspondiente.

Cabe indicar que los resultados del monitoreo DataTur se difunden a partir de la semana 21 de 2003, con los cinco centros turísticos con los que se inició este Programa de Monitoreo.



Consultas dinámicas

Se accesa también a través de la sección Monitoreo DataTur ubicado también en el módulo Ocupación en servicios turísticos de Hospedaje, pudiéndose llevar a cabo consultas para el corte semanal o mensual.

A través de estas consultas, el usuario selecciona los criterios de información para integrar su reporte a la medida de sus necesidades:

- Tipo de monitoreo, en el cual podrá acceder a la estadística generada para hoteles y moteles o para las cabañas, villas y similares.
- Cobertura geográfica, en donde podrá seleccionar la información para uno ó más centros turísticos, una ó más entidades federativas o uno o más corredores turísticos
- Referencia temporal, con las opciones de selección de una ó más semanas de uno o más meses de un año; series y comparativos
- Variables de información, teniendo la opción de seleccionar hasta las 126 que se forman, con el nivel de agregación o de desagregación que se requiera.

5.2 Difusión de resultados

El reporte semanal se publica los días jueves de cada semana, integrándose la hora en que se difunde como parte de los controles que internamente lleva la Dirección de Información en el desarrollo de procedimientos sujetos a la normativa ISO 9001:2000. Los resultados contenidos en estos reportes son de carácter preliminar. Los resultados definitivos son presentados a más tardar los días 20 de cada mes para los 80 monitoreos que en total se desarrollan a través de este Programa.

Listado de Centros Turísticos

Estado	Destino	Estado	Destino
Aguascalientes	Aguascalientes	México	Toluca
Baja California	Ensenada		Valle de Bravo Cabañas
	Playas de Rosarito		Valle de Bravo Hoteles
	Tecate	Michoacán de Ocampo	Morelia
	Tijuana	Morelos	Cuernavaca
	San Felipe	Nayarit	Nuevo Vallarta
	Mexicali	Nuevo León	Monterrey
Baja California Sur	Los Cabos		Santiago - Hoteles
	Cabo San Lucas		Santiago - Cabañas
	La Paz	Oaxaca	Bahías de Huatulco
	Loreto		Oaxaca
	San José del Cabo		Puerto Escondido
Zona Corredor Los Cabos	Puebla	Puebla	
Campeche	Campeche	Querétaro de Arteaga	Querétaro
Coahuila	Saltillo		San Juan del Río
	Piedras Negras		Tequisquiapan
Colima	Colima	Quintana Roo	Riviera Maya
	Manzanillo Cabañas		Akumal
	Manzanillo		Cozumel
Chiapas	Palenque		Isla Mujeres
	San Cristóbal de Las Casas		Playa del Carmen
	Tuxtla Gutiérrez		Playacar
	Comitán		Chetumal
	Tonala-Puerto Arista		Cancún
Tapachula	San Luis Potosí	San Luis Potosí	
Chihuahua	Chihuahua	Sinaloa	Culiacán
	Ciudad Juárez		Mazatlán
	Nuevo Casas Grandes		Los Mochis
	Hidalgo del Parral		El Fuerte
Durango	Durango	Sonora	Hermosillo
Guanajuato	Celaya	Tabasco	Guaymas/San Carlos
	Guanajuato		Villahermosa
	León	Tamaulipas	Tampico
	Salamanca		Matamoros
	San Miguel de Allende	Tlaxcala	Tlaxcala
	Irapuato		Coatzacoalcos
Guerrero	Acapulco	Veracruz - Llave	Veracruz-Boca del Río
	Ixtapa-Zihuatanejo		Xalapa
	Taxco	Yucatán	Mérida
Hidalgo	Xalapa		
Jalisco	Guadalajara		Chichén Itzá
	Puerto Vallarta		Uxmal
	San Juan de los Lagos	Zacatecas	Zacatecas

FUENTE: Sistema Nacional de Información Estadística del Sector Turismo de México Data Tur.