



LA INVESTIGACIÓN APLICADA AL DESARROLLO COMPETITIVO DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS

**III Encuentro de Destinos Turísticos
21 de Junio, 2012**



CENTRO DE ESTUDIOS SUPERIORES EN TURISMO



Órgano desconcentrado de la SECTUR creado en 1985 por acuerdo presidencial, **coordinado funcionalmente por la Subsecretaría de Planeación Turística** desde 2001 y regido por un **Consejo Consultivo** que **preside la C. Secretaria de Turismo**.



Cumple con el mandato de la nueva **Ley General de Turismo** de: Promover, realizar y difundir **estudios, investigaciones e indicadores en materia turística** (Art IV, fracción XI)



Consejo Consultivo del CESTUR: supervisa el cumplimiento del programa de trabajo y hace recomendaciones y seguimiento.

CENTRO DE ESTUDIOS SUPERIORES EN TURISMO

MISIÓN

Ser un centro de conocimiento e información estratégica, orientado a mejorar la competitividad del sector turístico a través de la realización de estudios, investigaciones, y publicaciones; fomento a la investigación académica; difusión de información estratégica y transferencia de recursos técnicos y de tecnología que mejoren la gestión turística, el proceso de toma de decisiones y se conviertan en política turística.

VISIÓN

El CESTUR es el área dentro de la Secretaría de Turismo de donde se genera conocimiento para convertir al turismo en un sector competitivo. Una consultoría interna que sirve para enriquecer los proyectos que de la Secretaría emanen y que a través del conocimiento se mejore el proceso de toma de decisiones y la gestión de políticas turísticas.

LÍNEAS ESTRATÉGICAS DEL CESTUR 2011

1) Realizar estudios e investigaciones que mejoren la competitividad del sector turístico y el proceso de toma de decisiones.

2) Fomentar la investigación en el sector académico que sirva como insumo al sector turístico del Gobierno Federal para generar conocimiento e información.

3) Fomentar la transferencia de recursos técnicos, humanos y de tecnología a estados y destinos del país.

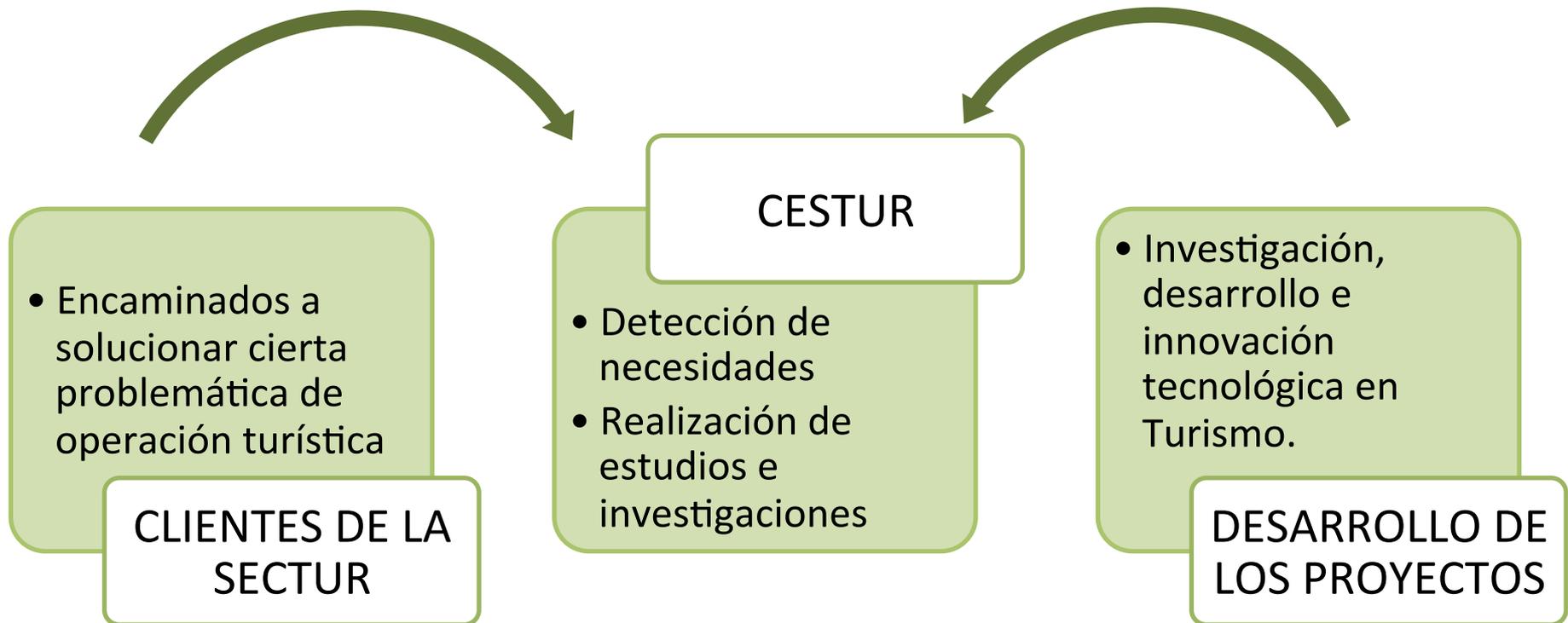
4) Difusión de conocimiento práctico e información estratégica e impulso a la adopción y desarrollo tecnológico en el sector turístico.

1) Realizar estudios e investigaciones que mejoren la competitividad del sector turístico y el proceso de toma de decisiones.

OBJETIVO:

Empatar la oferta de conocimiento con la demanda de información y realizar estudios de acuerdo a las necesidades de las áreas usuarias, garantizando la implementación del conocimiento.

ESTUDIOS E INVESTIGACIONES REALIZADAS EN 2011



ESTUDIOS E INVESTIGACIONES REALIZADAS EN 2011

Proyectos del CESTUR

1) La Relevancia Económica de las Reuniones en México

2) Estudio sobre las necesidades de la oferta turística para la población de clase media del turismo doméstico en México

3) Estudio sobre productos y servicios diferenciados en los principales destinos de crucero en México

4) Perfil y Grado de Satisfacción de los Turistas

5) Análisis sobre la lealtad del consumidor de destinos turísticos en México

6) Encuesta para el seguimiento de la evaluación de la calidad de los servicios aeroportuarios (ASQ) en 5 aeropuertos: Puerto Vallarta, Los Cabos, Acapulco, Zihuatanejo y Toluca

ESTUDIOS E INVESTIGACIONES REALIZADAS EN 2011

Proyectos del Fondo Sectorial CONACYT - SECTUR

1) Análisis de mejoras prácticas y generación de una metodología para la clasificación hotelera en México. (Estrategia y Servicio FD, S.C.)
DGMR

2) Evaluación de desempeño de los destinos turísticos en el marco de los convenios de coordinación en materia de asignación de recursos. (Investigaciones y Estudios Superiores S.C.)
DGPR

3) Alineación de programas de estudio de educación turística a las necesidades del campo laboral. (Universidad La Salle, Cancún AC.)
CESTUR

4) Metodología para la asignación de recursos de programas cooperativos a estados para la promoción turística. (D&C Estrategia corporativa y sustentable SC.)
CPTM

5) Estudio de la vulnerabilidad y programa de adaptación ante la variabilidad climática y el cambio climático en diez destinos turísticos estratégicos, así como propuesta de un sistema de alerta temprana a eventos hidrometeorológicos extremos (Academia Nacional de Investigación y Desarrollo, AC.)
DGPEPS

FONDO SECTORIAL CONACYT - SECTUR

6) Vocación turística de los destinos turísticos en México bajo una perspectiva de competitividad sustentable. (Universidad de Quintana Roo.) **DGDP**

7) Modelo de aplicación de medidas sustentables en la industria Hotelera en México. (Centro de Investigaciones Biológicas del Noreste, S.C.) **DGPEPS**

8) Las empresas comunitarias de turismo de naturaleza: factores de éxito o fracaso. (Universidad Nacional Autónoma de México.) **DGDP**

Proyectos 2012:

Estudio de Centros de Convenciones en turismo de reuniones en México y relevancia económica (continuación del estudio sobre turismo de reuniones de 2011).

Rediseño de metodología de Perfil y Grado de Satisfacción del Turista y transferencia a estados y destinos

Barómetro de la Actividad de turismo de reuniones en destinos de México.

Documento “Turismo y Desarrollo en México” Banco Interamericano de Desarrollo (BID)

Proyecto de Medición social y ambiental del Turismo – Organización de Estados Americanos – FEMCIDI

Círculo de Generación de Conocimiento Turístico: Detección de necesidades de información (Siguiendo página)

CÍRCULO DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO TURÍSTICO

-  Interacción entre Gobierno Federal, Gobiernos estatales y Académicos en proyectos y metodologías de investigación.
-  Primer esfuerzo sistemático para acercar las necesidades de información e investigación, con las instituciones de generación y gestión del conocimiento turístico nacional.

PROYECTO:

Encuesta
Diciembre 2011

DIRIGIDO A:

Funcionarios Estatales de Turismo

Presidentes Municipales de
Pueblos Mágicos

Directores
de OCV's

OBJETIVOS:

Identificar las necesidades de
información

Establecer líneas de
investigación 2012

Materia prima para la realización
de proyectos de investigación



GOBIERNO FEDERAL

SECTUR



Detección de Necesidades de conocimiento e información del Sector Turístico 2012

Febrero, 2012



CESTUR
Centro de Estudios Superiores en Turismo

Strictly Private and Confidential - For Internal Company Use Only

Resultados Generales

No	Tema	Promedio
I	Planeación y desarrollo turístico	4.20
IV	Impacto ambiental / desarrollo sustentable del turismo	4.14
II	Impacto económico del turismo	3.94
V	Recursos Humanos	3.93
XIV	Calidad y competitividad	3.81
VI	Mercadotecnia	3.70
III	Impacto social, antropológico y/o psicológico del turismo	3.65
VII	Dirección y gestión empresarial	3.64
VIII	Administración y gestión gubernamental	3.63
X	Actividades de naturaleza	3.60
XI	Actividades de Cultura	3.56
XIII	Comportamiento de segmentos	3.54
IX	Geografía del turismo	3.50
XII	Actividades de Negocios	3.38

Pregunta	Tema	Subtema	Promedio
11	IV. Impacto ambiental / desarrollo sustentable del turismo	Programas para el desarrollo sustentable de destinos turísticos	4.26
3	I. Planeación y desarrollo turístico	Competitividad de destinos	4.23
2	I. Planeación y desarrollo turístico	Desarrollo de Producto Turístico	4.18
1	I. Planeación y desarrollo turístico	Elaboración de Planes o programas de desarrollo turístico	4.18
14	V. Recursos Humanos	Capacitación	4.17
6	II. Impacto económico del turismo	Medición de la aportación económica del turismo	4.14
15	V. Recursos Humanos	Cultura turística	4.06
39	X. Actividades de naturaleza	Ecoturismo	4.02

2) Fomentar la investigación en el sector académico que sirva como insumo al sector turístico del Gobierno Federal para generar conocimiento e información.

OBJETIVO:

Aprovechar, involucrar y utilizar al sector académico en la generación de conocimiento para mejorar el proceso de toma de decisiones y gestión turística.

RED DE INVESTIGADORES Y CENTROS DE INVESTIGACIÓN EN TURISMO (RICIT)



XIV CONGRESO NACIONAL Y VIII INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN TURÍSTICA (CNIIT).

 22 al 24 de octubre de 2012 en el Instituto Campechano, Campeche.

 El tema central es ***“Mejorando el conocimiento del turismo: medición y gestión de los efectos sociales, económicos y culturales”***.

1. Medición de la actividad turística
2. Turismo y desarrollo: impacto social y desarrollo del turismo en México.
3. Gestión pública turística: diseño, implementación y evaluación de políticas públicas en turismo.
4. Mejoras en la gestión empresarial.

Objetivos

Promover la investigación aplicada en turismo

Propiciar un intercambio de experiencias y conocimientos a través de diversas metodologías

Ofrecer un panorama sobre las principales tendencias en temas y retos actuales.

Proyectos:

Fondo Sectorial para la investigación, el desarrollo y la innovación tecnológica en turismo (SECTUR-CONACYT): 3era Convocatoria

Creación de la Red del Conocimiento de la OMT, capítulo México.

Programa de Certificación de universidades y centros de investigación turística para certificación TedQual OMT y transferencia de metodologías CESTUR a universidades y centros de investigación.

3) Fomentar la transferencia de recursos técnicos, humanos y de tecnología a estados y destinos del país

Objetivo:

Asistencia técnica a estados y destinos del país para para su mejor gestión, planeación turística y mejora de competitividad.

Proyectos:

Reunión Nacional de Interlocutores de Información e Investigación Turística en estados y destinos. Agosto, Ciudad de México.

Curso de la OMT y Fundación Themis sobre Competitividad Turística. Octubre, Ciudad de Oaxaca.

Programa de Voluntarios de la OMT en estados del país. Cozumel y convocatoria abierta.

Capacitación en temas de investigación turística a estados y destinos (i.e. encuesta de perfil y grado de satisfacción).

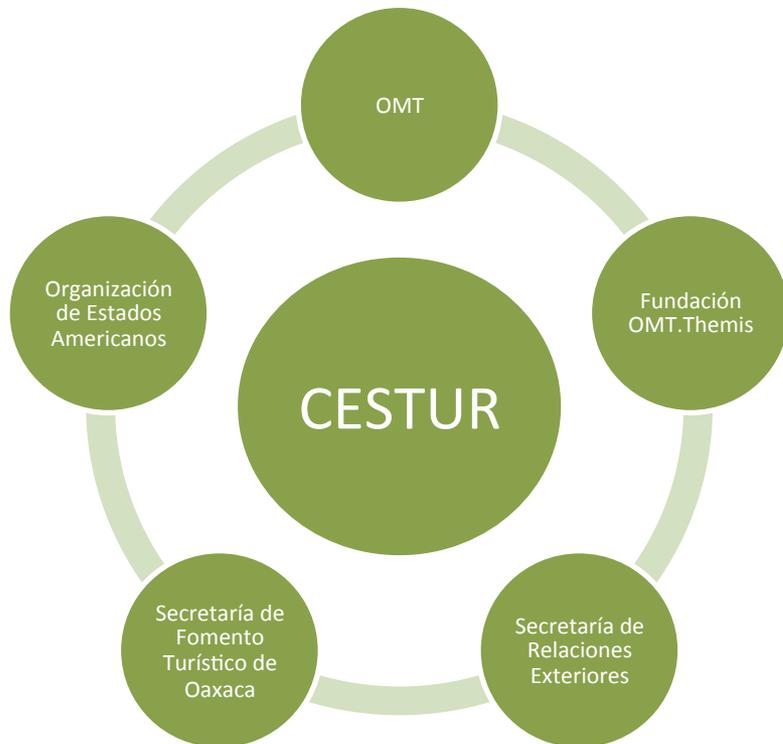
Seminario “Conversando con los expertos” y talleres de uso de la información.

XI CURSO DE LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO

Competitividad Turística: planeación y gestión de productos turísticos

 Oaxaca, Oaxaca del 1 al 5 de octubre del 2012

ORGANIZACIÓN:



PARTICIPACIÓN:

30 funcionarios federales,
estatales y municipales

15 funcionarios de
Administraciones
Nacionales de Turismo de
países latinoamericanos
miembros de la OMT

Empresarios y
autoridades involucrados
en el desarrollo turístico

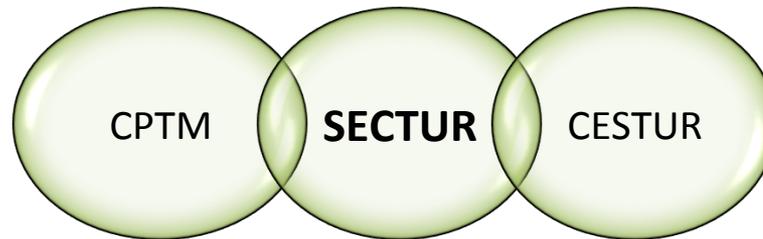
Representantes de
instituciones educativas
públicas y privadas

Reunión Nacional de Interlocutores de Información e Investigación

Turística “Procesos de *Planeación de los Destinos Turísticos*”

Ciudad de México, los días 6, 7 y 8 de agosto del 2012

ORGANIZACIÓN:



Objetivo:

-  Presentar los alcances de las herramientas e instrumentos federales y su aplicación en lo que se refiere a la planeación para el desarrollo de la oferta, su comercialización y promoción.
-  Fortalecer el vínculo entre los mandos medios y superiores de los estados, destinos y organismos que están involucrados en las actividades de planeación, investigación, generación de estadística, y áreas afines en México.
-  Mejorar los procesos de planeación de los productos y destinos turísticos del país, y alinear las estrategias de generación de información, conocimiento y evaluación del producto turístico mexicano entre los organismos estatales y de destinos de México.
-  Fortalecer las capacidades de los cuadros involucrados en procesos de investigación e inteligencia de mercados en los destinos.

PROGRAMA DE VOLUNTARIOS DE LA OMT

 En coordinación con la Fundación Themis OMT, cada año se publica la convocatoria para las Secretarías de Turismo de los Estados.

 Se recibieron propuestas y son enviadas para su evaluación a la Fundación OMT Themis.

PROCESO:

Detección de problemática particular en regiones o áreas determinadas

OMT y Fundación OMT.Themis conforman grupo de especialistas multidisciplinarios y de diversas nacionalidades

Realizan diagnóstico y propuesta de implementación de mejoras con proyectos turísticos

Proyectos:

Convenio Marco SECTUR-OMT para la difusión y aplicación de los programas de la Organización y de la Fundación OMT-Themis.

Convertir al CESTUR en un centro de difusión y aplicación de los proyectos de la OMT en México:

- Voluntarios
- TedQual
- Cursos y Seminarios de Capacitación
- Red del Conocimiento

4) Difusión de conocimiento práctico e información estratégica e Impulso a la adopción y desarrollo tecnológico en el sector turístico.

Objetivo:

Acercar la información a los tomadores de decisiones y coadyuvar en el entendimiento de ésta.

Proyectos:

Caravanas CESTUR en universidades para difusión de noticias positivas del turismo y proyectos de SECTUR y CESTUR.

CEDOC y CEDOC Virtu@l (Centro de Documentación en línea).

Presentación de estudios y conferencias.

Difusión de la publicación de estudios multidisciplinarios de turismo.

Seminario “CEDOC y sus Autores”.

Boletín de Artículos del CESTUR y de nuevas adquisiciones.

Renovación y formalización de Bases de Cooperación y acuerdos con Universidades.

HERRAMIENTAS DE DIFUSIÓN EN LÍNEA

 Micrositio del Cestur (www.cestur.sectur.gob.mx): herramienta que informa a los actores vinculados con los temas de investigación, documentación y eventos relacionados con la generación y la gestión del conocimiento turístico en el país.



 Twitter ([@cestur_sectur](https://twitter.com/cestur_sectur)): Herramienta interactiva que ha facilitado el contacto directo con interesados en el turismo y la investigación turística, además, se publican las actividades, proyectos y resultados de estudios del CESTUR, eventos, así como algunas encuestas dirigidas a diferentes mercados.

2,740
seguidores

1,667
twitts



BOLETINES

- 1) **Boletín de Nuevas Adquisiciones:** Boletín electrónico que se envía de manera semestral (Junio y diciembre). Se elabora una síntesis de los títulos más importantes que se incluyeron en el acervo del CEDOC durante ese tiempo.
- 2) **Boletín de Artículos del CEDOC Virtu@l:** Publicación mensual que recopila artículos o investigaciones realizadas por la SECTUR, el CESTUR y la OMT

ENERO	<ul style="list-style-type: none"> • OCDE. Políticas y tendencias del Turismo 2010
FEBRERO	<ul style="list-style-type: none"> • Avance preliminar del Barómetro Turístico de la OMT
MARZO	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de competitividad para viajes y turismo. Foro Económico Mundial 2011
ABRIL	<ul style="list-style-type: none"> • Segmento romance en México, principales resultados del diagnóstico de la oferta en 12 destinos.
MAYO	<ul style="list-style-type: none"> • Estudio sobre productos y servicios diferenciados en los principales destinos de cruceros en México.
JUNIO	<ul style="list-style-type: none"> • Perfil y grado de satisfacción de los turistas.
JULIO	<ul style="list-style-type: none"> • La liberalización del transporte aéreo europeo: los beneficios de aerolíneas de bajo costo a los consumidores, los aeropuertos, las regiones y el medio ambiente.
AGOSTO	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades de oferta turística para la población de clase media del turismo doméstico en México.
SEPTIEMBRE	<ul style="list-style-type: none"> • Estudio sobre la relevancia económica del turismo de reuniones en México.
OCTUBRE	<ul style="list-style-type: none"> • Turismo hacia el 2030 - OMT
NOVIEMBRE	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis sobre la lealtad del consumidor de destinos turísticos en México.
DICIEMBRE	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de los Servicios Aeroportuarios en los Aeropuertos de México

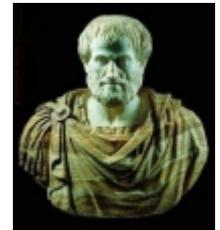
Proyectos:

Convenio Marco de Colaboración con universidades y renovación de Bases de Coordinación para intercambio Documental

- Intercambio bibliotecario y de información.
- Visitas técnicas de las instituciones a la Secretaria de Turismo y viceversa.
- Celebración de eventos de manera coordinada (Seminarios, presentaciones).
- Cooperación técnica institucional.
- Vinculación con gobiernos estatales y municipales para el desarrollo de proyectos de investigación.
- Transferencia de metodologías propiedad del CESTUR.
- Residencias e intercambios académicos.
- Difusión de convocatorias mutuas.
- Bolsa de trabajo e información del gobierno federal.
- Difusión de información estadística.

“La inteligencia consiste no sólo en el conocimiento, sino también en la destreza de aplicar los conocimientos en la práctica.”

Aristóteles



Ventajas de la investigación en la toma de decisiones



DECISIONES EMPÍRICAS

- Corresponden sólo a una parte de la realidad
- Altas probabilidades de error
- Los riesgos son desconocidos
- Las consecuencias son imprevistas y pueden ser costosas
- Lo que funciona la primera vez puede ser un fracaso en la siguiente



DECISIONES BASADAS EN INVESTIGACIÓN

- Se puede predecir el costo-beneficio de las acciones
- Permite accionar en lugar de reaccionar
- Las consecuencias son controladas
- Se pueden replicar y proyectar en la planeación de largo plazo

5 mitos de la investigación



“La investigación cuesta una fortuna”



“La investigación es para los muy jóvenes”



“La investigación es sólo un ejercicio académico”



“La experiencia es superior a la investigación”



“La investigación es difícil de interpretar”

Retos que enfrentan los tomadores de decisiones



1 de cada 3

Líderes, frecuentemente toman decisiones críticas sin la información que necesitan

1 de cada 2

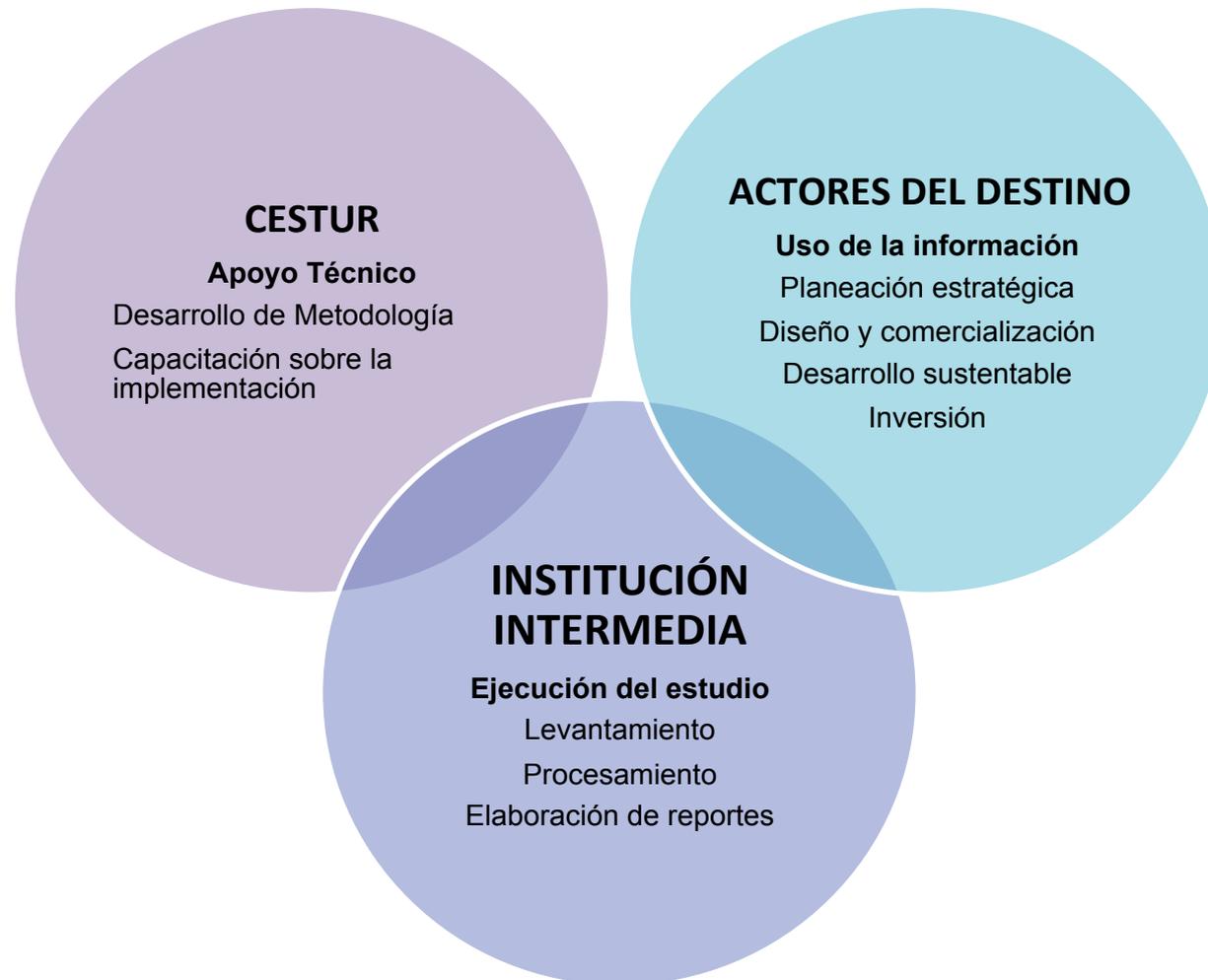
No tiene acceso a la información a través de su organización, que es necesaria para realizar sus funciones.

+19 horas

gastadas por los empleados cada semana solo buscando información

Caso de éxito: Investigación aplicada al desarrollo competitivo de los destinos turísticos

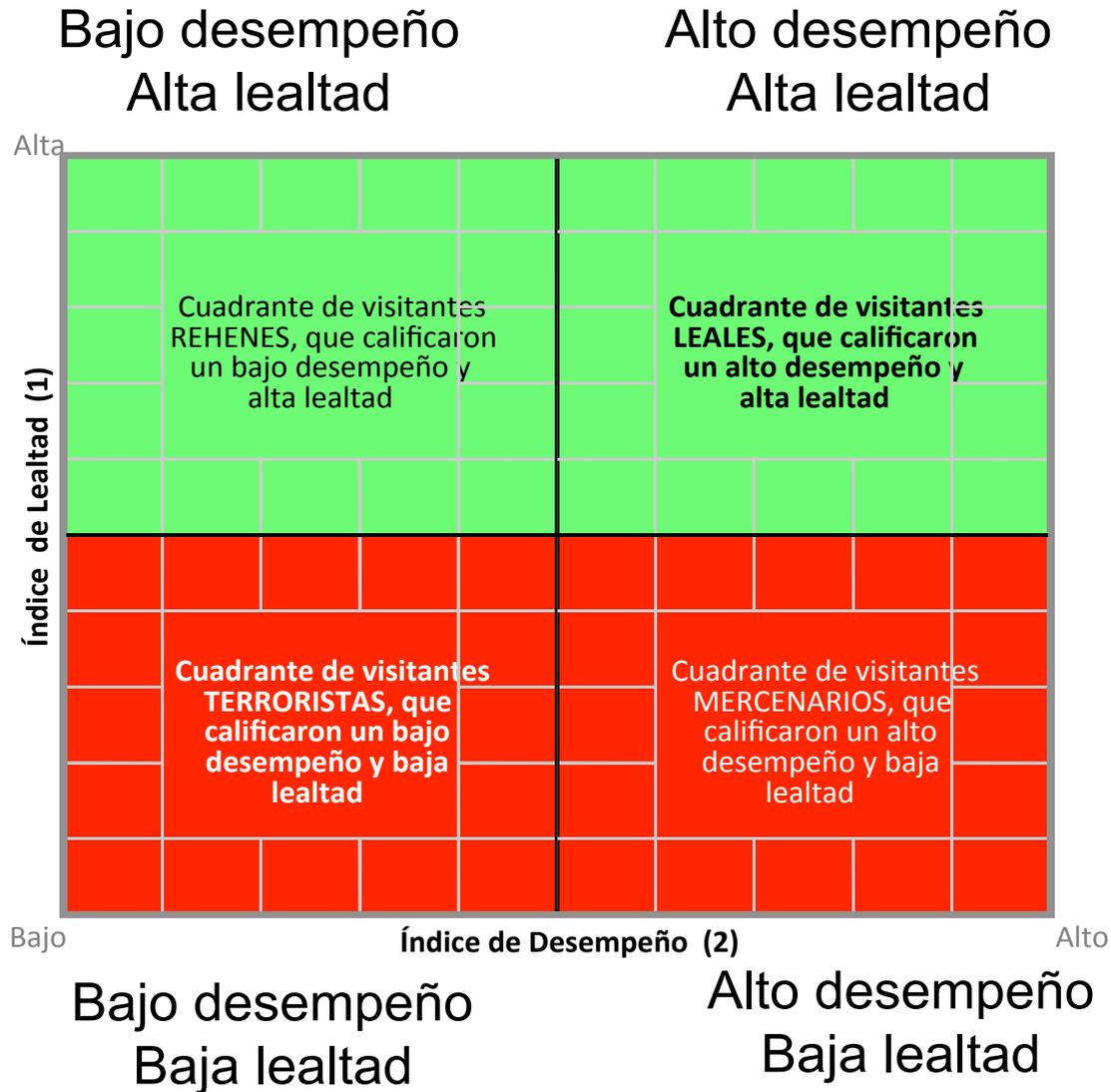
Programa descentralizado de Perfil y Grado de Satisfacción del Turista



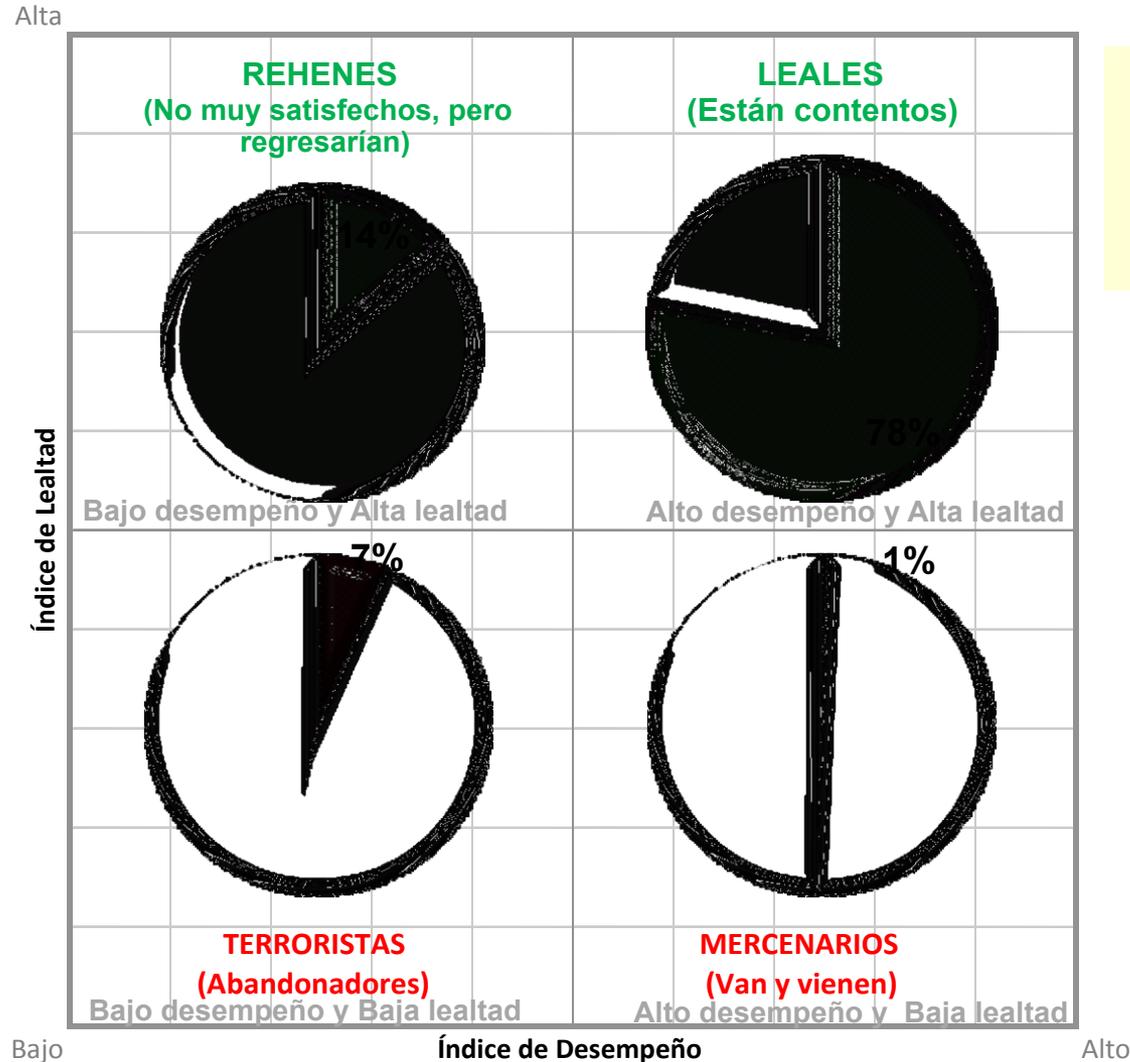
Utilidad de la información



Ejemplo de análisis avanzado



Ejemplo: Análisis de lealtad del turista



Existe un alto Índice de Lealtad de los visitantes (92%).
Por segmento, encontramos que este índice es mayor entre los visitantes nacionales.

Base: Total de entrevistados (13217)

(1) Índice de Lealtad (IR) = ((Recomendación + Lealtad)/2) * 10

(2) Índice de Desempeño (ID) = ((Satisfacción + Competitividad)/2) * 10

*Centro de conocimientos
e información estratégica
para el sector Turístico
de México.*



Arik Staropolsky
astaro@sectur.gob.mx
@ArikStaro

Schiller 138 Piso 7
Col. Bosques de Chapultepec
México, D.F. | 1580
+52 (55) 3002 6340

cestur@sectur.gob.mx

Twitter: [@cestur_sectur](https://twitter.com/@cestur_sectur)

www.cestur.sectur.gob.mx

