

**Departamento Administrativo
Nacional de Estadística**

Dirección de Metodología y Producción Estadística



**Lineamientos Operativos Muestra
Mensual de Hoteles**

ENERO DE 2011



LINEAMIENTOS OPERATIVOS MUESTRA MENSUAL DE HOTELES

CÓDIGO: LAR-MMH-MOT-01
VERSIÓN :02

Página: 2

Fecha:27/01/2011

CONTENIDO

INTRODUCCION.....	3
1. OBJETIVO.....	4
2. COBERTURA GEOGRÁFICA.....	4
3. ASPECTOS GENERALES.....	5
3.1 Población Objetivo.....	5
3.2 Periodo de referencia.....	5
3.3. Sistema de recolección.....	5
4. ESQUEMA ORGANIZATIVO.....	6
4.1 Equipos de trabajo.....	6
4.2 Perfiles y Honorarios.....	6
5. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN.....	9
5.1. Formulario.....	12
5.2 Manual de diligenciamiento.....	12
5.3 Manual de crítica.....	12
6. DIRECTORIO.....	12
7. CRONOGRAMA.....	13
8. PROCESOS PREOPERATIVOS.....	13
8.1 Convocatoria.....	13
8.2 Capacitación y selección de personal.....	14
8.3 Contratación.....	14
8.4 Asignación cargas de trabajo.....	14
9. PROCESOS OPERATIVOS.....	15
9.1. Visitas a fuentes.....	15
9.2 Recolección de información.....	17
9.3 Verificación de información.....	17
9.4 Control y seguimiento operativo.....	18
10. RECURSOS.....	24
10.1 Recurso humano.....	25
10.2 Transporte.....	25
10.3 Viáticos y Gastos de Viaje.....	25
10.4 Materiales y suministros.....	27

INTRODUCCION

Una de las etapas más importante en el desarrollo de una encuesta es la ejecución de los operativos de recolección. Es posible desarrollar un buen diseño de una encuesta en términos temáticos y estadísticos, sin embargo, la falta de una adecuada organización y supervisión de trabajo en campo pueden llegar a invalidar los resultados de una investigación estadística. Por ello, Los lineamientos en términos de planificación, seguimiento y controles en los operativos de campo deben contemplar mecanismos que garanticen altos estándares de calidad de la información. Las diferentes etapas de recolección requieren de indicadores que identifiquen problemas de cobertura, calidad o de rendimientos, con el fin de tomar oportunamente los correctivos necesarios, corrigiendo las distorsiones y los posibles errores encontrados en la ejecución de las encuestas.

En este contexto, el presente documento recoge las directrices o lineamientos a seguir para el desarrollo del operativo de recolección en las Direcciones Territoriales sedes y subsedes de la muestra mensual de hoteles, a fin de garantizar los estándares de calidad requeridos.

1. OBJETIVO

Conocer el comportamiento económico de la actividad de hoteles y agencias de viajes en el corto plazo, con base en índices y variaciones de las variables ingresos y el personal ocupado remuneraciones e indicadores específicos de la actividad hotelera.

2. COBERTURA GEOGRÁFICA

La Muestra mensual de Hoteles –MMH- posee cobertura a nivel nacional (24 ciudades). El cuadro siguiente relaciona el directorio base de fuentes que conforma la MMH y la cobertura geográfica a nivel territorial y por subsele.

No	DIRECCION TERRITORIAL /SUBSEDE	MUESTRA MENSUAL DE HOTELES
1	BARRANQUILLA	37
2	BOGOTA	174
3	BUCARAMANGA	26
4	CALI	82
5	MANIZALES	11
6	MEDELLIN	79
7	PEREIRA	15
8	ARMENIA	7
9	CARTAGENA	24
10	CUCUTA	22
11	IBAGUE	18
12	MONTERIA	6
13	NEIVA	8
14	PASTO	16
15	POPAYAN	7
16	SANTA_MARTA	33
17	TUNJA	9
18	VILLAVICENCIO	15
19	FLORENCIA	1
21	RIOHACHA	2
22	SAN_ANDRES	25
23	SINCELEJO	3
24	VALLEDUPAR	4
	TOTAL	624

	<p align="center">LINEAMIENTOS OPERATIVOS MUESTRA MENSUAL DE HOTELES</p>	<p>CÓDIGO: LAR-MMH-MOT-01 VERSIÓN :02 <i>Página: 5</i> Fecha:27/01/2011</p>
---	---	---

3. ASPECTOS GENERALES

3.1 Población Objetivo

Está conformada por empresas dedicadas a prestar servicios de agencias de viajes y alojamiento en hoteles.

3.2 Periodo de referencia

El período de referencia es el mes anterior al de recolección.

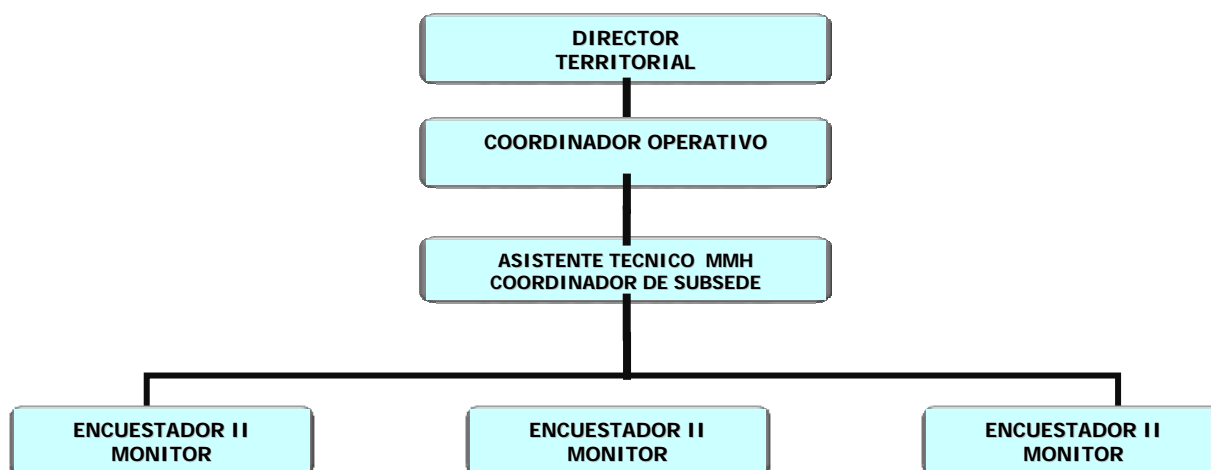
3.3 Sistema de recolección

La información de la Muestra mensual de hoteles se recolecta en formulario electrónico. Una vez que el empresario haya diligenciado el formulario, el encuestador monitor, responsable de asesorar a la empresa, debe dar inicio a la revisión verificación y depuración de la información ingresando al igual que el empresario por la página Web del DANE y utilizando la clave y contraseña asignada por el rol de encuestador monitor.

Para las empresas que rinden en formulario físico, el encuestador monitor debe recepcionar, criticar y capturar a través del formulario electrónico.

4. ESQUEMA ORGANIZATIVO

El operativo de recolección, validación y análisis de consistencia de la muestra mensual de hoteles estará a cargo de las Direcciones Territoriales sedes y subsedes, bajo el esquema organizativo que se presenta a continuación.



4.1 Equipos de trabajo

El equipo de trabajo en las sedes territoriales estará conformado por el responsable de las investigaciones del sector Servicios y el recolector o grupo de recolectores asignado de acuerdo al número de empresas. Para el caso de las subsedes, el encuestador monitor estará a cargo del coordinador de la subsede, el cual recibirá apoyo del asistente técnico de servicios de la Dirección Territorial.

4.2 Perfiles y Honorarios

Encuestador-

Aprobación de uno a cuatro (4) semestres de educación universitaria, tecnológica o técnica en economía, administración de empresas, administración financiera, contaduría, estadística, ingeniería industrial, ingeniería de sistemas o carreras afines y un (1) año de experiencia relacionada en recolección de información

Funciones Encuestador Monitor:

Es la persona encargada del contacto directo con las fuentes de información para el seguimiento, y validación de la información de acuerdo con las normas y conceptos establecidos. Dependen directamente del asistente operativo y tiene las siguientes responsabilidades:

1. Realizar el proceso de sensibilización de la MMH, mediante las visitas a las fuentes asignadas, presentando claramente la investigación. y haciendo entrega de las claves para el acceso al sistema y correcto diligenciamiento de la información solicitada.
2. Hacer seguimiento y ejercer control en el suministro de información de las fuentes según el directorio
3. Informar al asistente operativo y/o apoyo técnico de la investigación sobre cualquier inconveniente presentado durante el proceso operativo
4. Seguir permanentemente las instrucciones del asistente operativo, que estará atento al buen cumplimiento de su labor, al igual que los demás responsables de la investigación.
5. Asesorar permanentemente a las fuentes sobre los requerimientos que se presenten permitiendo el buen diligenciamiento de la encuesta.
6. Realizar la crítica de la información de manera paralela al proceso de captura de la información, a fin de corregir los posibles errores de manera oportuna.
7. Consultar y verificar con las fuentes las inconsistencias presentadas, antes de realizar cualquier ajuste a los datos y efectuar las observaciones pertinentes.
8. Contactar telefónicamente a las fuentes que requieran aclaraciones sobre la información consignadas en los respectivos formularios
9. Revisar la información recibida, consultar y verificar con las fuentes las variaciones presentadas antes de realizar ajustes a los datos y efectuar las observaciones pertinentes
10. Efectuar la captura y depuración de los formularios que se requieran, de acuerdo con el sistema de procesamiento.
11. Criticar la información de acuerdo con los conceptos contemplados en el respectivo manual de crítica y codificación de la investigación.

	<p align="center">LINEAMIENTOS OPERATIVOS MUESTRA MENSUAL DE HOTELES</p>	<p>CÓDIGO: LAR-MMH-MOT-01 VERSIÓN :02 Página: 8 Fecha:27/01/2011</p>
---	---	--

12. Cumplir con las cargas de trabajo asignadas y hacer seguimiento en línea para velar por la crítica y validación de la información con los estándares requeridos.

13. Responder y velar por la conservación del material a su cargo.

Honorarios mes: \$980.000

Funciones Coordinador Operativo MMH:

A nivel Territorial es el responsable de la dirección técnica de la MMH en todos sus aspectos, de él dependen el equipo de trabajo adscrito a la territorial (encuestador-monitor), con quien debe mantener comunicación permanente.

Funciones Asistente Técnico de la MMH:

Es responsable de las actividades preliminares de la muestra y la supervisión a los equipos conformados, tiene a su cargo el manejo de la muestra en todos sus aspectos con las siguientes responsabilidades:

1. Coordinar y asignar cargas de trabajo para el proceso de recolección de la Muestra mensual de Hoteles.
2. Apoyar a la MMH en la capacitación del personal (encuestador- monitor). En las ciudades donde no se cuente con asistente es responsabilidad del coordinador de dictar los cursos respectivos).
3. Resolver los problemas que se presenten en recolección y las dudas de carácter conceptual que encuentren los grupos de trabajo durante el desarrollo de las diferentes labores, consultando, en los casos que se requiera.
4. Monitorear periódicamente la información capturada y que ha sido criticada para garantizar la calidad de la información.
5. Garantizar que los envíos de información al DANE central se establezcan en los tiempos programados.
6. Tener total conocimiento de la aplicación de captura de la MMH.
7. Responder por la cobertura, contenido y calidad de los formularios capturados
8. Velar por el uso racional de los recursos asignados a la MMH.

	<p align="center">LINEAMIENTOS OPERATIVOS MUESTRA MENSUAL DE HOTELES</p>	<p>CÓDIGO: LAR-MMH-MOT-01 VERSIÓN :02 Página: 9 Fecha:27/01/2011</p>
---	---	--

9. Entregar oportunamente los informes requeridos por el asistente de la Muestra o el Coordinador Operativo
10. Mantener la reserva y no divulgar la información que conozca por causa o con ocasión del contrato.
11. Presentar informe de las actividades realizadas, cuando el encargado del Control y Vigilancia del contrato lo requiera.
12. No divulgar la información recolectada con las personas no autorizadas
13. Guardar registros de las omisiones y errores detectados en el proceso.

5. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN

Con el objetivo de facilitar a las fuentes el diligenciamiento de la información y garantizar la calidad y oportunidad en los resultados, la muestra mensual de servicios, cuenta con un (1) formulario electrónico en línea, el cual se debe acceder a través de la página Web del DANE: WWW.dane.gov.co, Link: económicas - Comercio y Servicios- Formulario electrónico. El formulario es el siguiente:


5.1 FORMULARIO DE RECOLECCIÓN

El cuestionario consta de 5 capítulos. Las partes del formulario se relacionan a continuación:

1. Identificación de la empresa
2. movimiento mensual de los establecimientos
3. Ingresos netos operacionales causados
4. personal ocupado
5. Características de los hoteles

	<p align="center">LINEAMIENTOS OPERATIVOS MUESTRA</p> <p align="center">MENSUAL DE HOTELES</p>	CÓDIGO: LAR-MMH-MOT-01
		VERSIÓN :02
		Página: 10
		Fecha:27/01/2011

• Capítulo 1. Identificación

	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA	MUESTRA MENSUAL DE HOTELES		IMPORTANTE: los datos que el DANE solicita en este formulario son estrictamente confidenciales y en ningún caso tienen fines fiscales ni pueden utilizarse como prueba judicial.		
		INFORMACIÓN DE _____ DE 201__				
PARA USO EXCLUSIVO DEL DANE						
Número de orden	Código de actividad	Inclusión	NIT	1	Número de identificación	DV
			ó C.C.	2		
POR FAVOR LEA LAS INSTRUCCIONES RESPECTIVAS DE LA CARTILLA ANTES DE DILIGENCIAR ESTE FORMULARIO						
CAPÍTULO I. NOMBRE Y DIRECCIÓN DE LA EMPRESA						
Razón social _____						
Nombre comercial _____ Sigla: _____						
Domicilio principal o dirección de la gerencia _____						
Municipio _____ Departamento _____						
Teléfono: _____ FAX: _____ AA: _____						
Correo electrónico de la Gerencia: _____						

• Capítulo 2. Movimiento mensual de los establecimientos

CAPÍTULO II. MOVIMIENTO MENSUAL DE LOS ESTABLECIMIENTOS QUE CONFORMAN LA EMPRESA			
Número de establecimientos de este informe			
1. Iniciales (+)	2. Apertura en el mes(+)	3. Cierre en el mes (-)	4. Total al final del mes(=)

• Capítulo 3. Ingresos netos operacionales causados

CAPÍTULO III. INGRESOS NETOS OPERACIONALES CAUSADOS EN EL MES (miles de pesos)						
En los valores parciales no incluya impuestos indirectos (IVA, consumo)						
1. Alojamiento						
2. Alimentos y bebidas no alcohólicas						
3. Bebidas alcohólicas y cigarrillos						
4. Servicios de comunicaciones (teléfono, fax, Internet, comunicación móvil y otros de telecomunicaciones)						
5. Otros servicios menores de los hoteles (lavandería, peluquería)						
6. Servicios Receptivos (City tours, guías turísticos y servicios similares)						
7. Alquiler de salones para diferentes eventos						
8. Otros ingresos netos operacionales no solicitados antes (especifique en observaciones)						
9. Total ingresos netos operacionales (suma renglones 1 a 8)						
Desde	Día	Mes	Hasta	Día	Mes	
10. Total IVA causado (facturado)						
Desde			Hasta			

	<p align="center">LINEAMIENTOS OPERATIVOS MUESTRA</p> <p align="center">MENSUAL DE HOTELES</p>	<p>CÓDIGO: LAR-MMH-MOT-01 VERSIÓN :02 Página: 11 Fecha:27/01/2011</p>
---	--	--

• Capítulo 4. Personal Ocupado

CAPÍTULO IV. PERSONAL OCUPADO PROMEDIO, SALARIOS Y PRESTACIONES CAUSADOS EN EL MES

Tipo de contratación	Número de personas (promedio mensual)	Sueldos, salarios y prestaciones causados en el mes (miles de pesos)		Fechas que comprende		
		Sueldos y salarios causados	Prestaciones sociales causadas			
1. Propietarios, socios y familiares sin remuneración fija					Día	Mes
2. Personal permanentes (contrato a término indefinido)				Desde		
3. Personal temporal contratado directamente por la empresa				Hasta		
4. Temporales suministrados por otras empresas		Valor cobrado por las empresas		Desde		
5. Personal aprendiz o estudiante por convenio (universitarios, tecnólogos o técnicos)		Valor aporte de sostenimiento		Hasta		
6. Total (sume renglones 1 a 5)						

• Capítulo 5. Características de los hoteles

CAPÍTULO V. CARACTERÍSTICAS DE LOS HOTELES

1. Servicio de alojamiento día a día		<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> 2		8. Tarifa de habitación (diligencie de acuerdo a las siguientes especificaciones)	
Concepto	Cantidad (en número)	Tipo de habitación	Número de habitaciones vendidas mes	Tarifas promedio en pesos	
2. Habitaciones disponibles para ser ocupadas en el mes		8.1. Sencilla			
3. Habitaciones ocupadas (vendidas) en el mes		8.2. Doble			
4. Camas disponibles en el mes		8.3. Suite			
5. Camas vendidas en el mes		8.4. Otro tipo de habitación			
6. Huéspedes residentes en Colombia en el mes					
7. Huéspedes no residentes en Colombia en el mes		8.5. Total (igual renglón 2)			

9. Huéspedes que pernoctaron por:	Porcentaje (%)	10 Motivo de viaje de los huéspedes	Residentes %	No residentes %
9.1 Una noche		10.1 Negocios		
9.2 Dos noches		10.2 Ocio, recreo, vacaciones		
9.3 Tres noches		10.3 Convenciones		
9.4 Cuatro noches		10.4 Salud		
9.5 Cinco noches		10.5 Inconvenientes de transporte (Americos)		
9.6 Seis noches		10.6 Otros (especifique)		
9.7 Siete noches				
9.8 Más de siete noches y menos de 30				
9.9 Huéspedes permanentes		10.7 Total (renglones 10.1 a 10.6)	100%	100%
9.10 Total (renglones 9.1 a 9.9)	100%			

5.2 Manual de Diligenciamiento

Como apoyo para la empresa en el diligenciamiento del formulario, se cuenta con un manual que contiene los requerimientos en cada una de las variables del formulario, descripción de conceptos y ejemplos ilustrativos sobre el reporte de información. El manual puede ser descargado o consultado a través de la página Web de la entidad en el

momento de haber ingresado con su clave y contraseña para el diligenciamiento de la información

Para las fuentes que rinden en papel, el manual de diligenciamiento es enviado desde DANE central impreso a las Direcciones Territoriales y estas realizan su distribución de acuerdo a la cantidad de fuentes que rinden por este medio.

5.3 Manual de crítica

Para el desarrollo del proceso de crítica, el recolector – crítico cuenta con un manual, el cual contiene los lineamientos metodológicos para verificar la consistencia y realizar el análisis de la información reportada por las empresas para cada periodo de proceso.

6. DIRECTORIO

El directorio de la Muestra mensual de hoteles está conformado por 624 empresas, distribuidos en las sedes de las seis Direcciones Territoriales y subse-des.

Total Directorio	Hoteles		Agencias	
	Inclusión forzosa	Probabilística	Inclusión forzosa	Probabilística
624	255	198	113	58

El tipo de muestreo que utiliza la investigación es una muestra probabilística estratificada Para el sector de hoteles y agencias de viajes. En el interior del sector se estratifica por tamaño de empresa según ingresos y personal ocupado para generar dos subestratos: inclusión forzosa e inclusión probabilística. En el mes se debe recolectar información en 624 empresas dedicadas a las actividades de 453 hoteles y 171 Agencias de viajes. Del total de hoteles, 255 son de inclusión forzosa y 198 probabilísticos. Para agencias de viajes, 113, son de inclusión forzosa y 58 probabilísticos.

7. CRONOGRAMA

	<p align="center">LINEAMIENTOS OPERATIVOS MUESTRA MENSUAL DE HOTELES</p>	<p>CÓDIGO: LAR-MMH-MOT-01 VERSIÓN :02 <i>Página:</i> 13 <i>Fecha:</i>27/01/2011</p>
---	---	---

Por tratarse de una investigación de carácter continuo, se ha definido un operativo mensual. La información se recoge mes vencido, con inicio los cinco (5) primeros días de cada mes. En la comunicación de inicio del operativo a Direcciones Territoriales se incluye un cronograma detallado de actividades.

8. PROCESOS PREOPERATIVOS

8.1. Convocatoria

Una vez recibida la comunicación de DANE central sobre la fecha de inicio del operativo, el número de recolectores requeridos con sus respectivos perfiles y la asignación de honorarios, las Direcciones Territoriales darán inicio a la convocatoria y citación a curso de capacitación.

8.2. Capacitación y selección de personal

La capacitación del personal convocado estará a cargo de los asistentes técnicos responsables de las investigaciones del sector servicios en las sedes de las Direcciones Territoriales y para el caso de las subsedes de los coordinadores de éstas, para lo cual se enviará desde DANE Central el material requerido como presentaciones, manuales y formulario.

Una vez finalizada la capacitación se procederá a evaluar a los participantes para seleccionar el número de recolectores asignados por sede y subsede.

8.3. Contratación

En DANE central se preparan los estudios previos de oportunidad y conveniencia y se cargan en el sistema de contratación SICO, donde se genera un número para cada estudio previo y se informa a las Direcciones Territoriales para que presenten sus observaciones si a ello hubiere lugar, las cuales son evaluadas y de ser procedentes se realizan los ajustes del caso.

Finalmente se gestionan las firmas correspondientes y se verifica la programación en SPGI para que las Direcciones Territoriales realicen el requerimiento de contratación a Logística y esta su vez envíe a la Coordinación de Licitaciones y contratos para gestionar la elaboración de los contratos.

8.4. Asignación de cargas de trabajo

Para cumplir con el compromiso de entrega de cifras mensuales en las fechas previstas y de acuerdo con la asignación de recursos, se ha previsto que un encuestador monitor gestione la obtención de la información en un promedio de 50 empresas al mes, desde el requerimiento de la información a la empresa hasta la verificación de consistencia en el sistema.

Para el caso de las sedes o subsedes que la carga de trabajo este por debajo de las 50 fuentes mes, el recolector deberá apoyar la recolección y critica de otras investigaciones del sector económico.

9 PROCESOS OPERATIVOS

A continuación se describen los procesos operativos a desarrollar en las Direcciones Territoriales sedes y subsedes.

9.1 Visita a Fuentes

Para la realización de esta actividad, se ha diseñado un modelo de carta, donde se informa a la empresa el esquema de recolección. Adicionalmente, se entrega la clave y contraseña para que cada empresa ingrese a través de la página Web del DANE y reporte por este medio mes a mes la información con la asesoría del recolector.

Previo al inicio de la recolección se envía del DANE Central el Directorio con la clave y contraseña para cada empresa.

Es importante reiterar que el trabajo del recolector se debe centrar en asesorar a la empresa en el diligenciamiento de la información a través de la Web utilizando el formulario electrónico, de esta forma los proceso que involucran el desarrollo del operativo se tornaran ágiles y se obtendrá información con los estándares de calidad requeridos.

Para las empresas que manifiesten que no pueden suministrar la información a través de éste medio, se deberá solicitar el requerimiento del formulario en medio físico a DANE Central para su impresión, prediligenciamiento y envío.

	<p align="center">LINEAMIENTOS OPERATIVOS MUESTRA MENSUAL DE HOTELES</p>	<p>CÓDIGO: LAR-MMH-MOT-01 VERSIÓN :02 Página: 16 Fecha:27/01/2011</p>
---	---	---

9.2 Recolección de la información

Luego que la empresa ha diligenciado el formulario, el recolector responsable de asesorar la empresa, debe dar inicio a la revisión y realizar la verificación y depuración de la información ingresando al igual que la empresa por la página Web del DANE y utilizando la clave y contraseña asignada para el rol de crítico.

Para las empresas que rindan en formulario físico, el recolector debe recepcionar, criticar y capturar a través del formulario electrónico.

En el proceso de asesoramiento a las fuentes, el crítico en el evento que se requiera (sensibilización, asesoría o confirmación de novedades de manera presencial), debe evidenciar el motivo de la visita realizada a la fuente, diligenciando el formato que a continuación se relaciona:

- **Formato de Visitas:** herramienta que permite realizar seguimiento y control al proceso de crítica para evidenciar el acompañamiento realizado por el crítico cuando se presta asesoramiento a la empresa.

En el formato se debe registrar por parte de la persona encargada de la visita el nombre de la fuente, número de orden , que corresponde a la identificación de la empresa para el DANE, el mes de referencia o de operativo, el motivo específico por el cual se hizo la visita (control de novedades, asesoría, requerimiento de información, sensibilización, etc.), la fecha y los asuntos más relevantes tratados en la misma; por último es de absoluta obligatoriedad el registro firmas y cargos de de las personas asistentes de cada parte. Este formato debe quedar como registro y debe estar debidamente archivado como evidencia del proceso realizado



**LINEAMIENTOS OPERATIVOS MUESTRA
MENSUAL DE HOTELES**

CÓDIGO: LAR-MMH-MOT-01
VERSIÓN :02

Página: 17

Fecha:27/01/2011

MUESTRA MENSUAL DE HOTELES

FORMATO DE VISITA

NOMBRE DE LA EMPRESA: _____

NUMERO DE ORDEN: _____

MES(ES) DE REFERENCIA: _____

MOTIVO DE LA VISITA:

FECHA:

ASUNTOS TRATADOS

FIRMA DE LOS ASISTENTES

NOMBRE_____ **CARGO**_____ **FIRMA**_____

NOMBRE_____ **CARGO**_____ **FIRMA**_____

9.3 Verificación de la información

Realizado el proceso de diligenciamiento de la información por parte del empresario, se desarrolla el proceso de crítica que consiste en validar la información capturada en el sistema a través de la ficha de variación, apoyados en llamadas telefónicas, correos electrónicos y otros tipos de recursos que permitan sustentar los cambios “fuera de rango de aceptación” según parámetros establecidos en el manual de crítica, o en su defecto modificar los datos a los que haya lugar indicados por la fuente. Las actividades de captura, crítica, consistencia de la información de los formularios entregados a través del aplicativo electrónico de captura se desarrollan en forma simultánea. En la medida que avanza la recolección el seguimiento y monitoreo del proceso se realiza en línea, el control de cobertura se calcula permanentemente y el proceso de validación que realiza el crítico permite de manera oportuna detectar y ajustar posibles inconsistencias, garantizando la calidad de la información en un primer nivel de crítica.

Realizado el primer filtro de validación de la información por el crítico recolector, la investigación establece un segundo nivel, el cual es realizado en DANE Central. El equipo de Logística de Autodiligenciamiento y registro monitorea permanentemente el operativo, revisa las fuentes codificadas con novedades y el indicador de cobertura, genera las tablas de resumen para el análisis, generando las variaciones por fuera de rango, valida las observaciones y realiza las consultas con las fuentes cuando se requiera. Adicionalmente, evalúa la probabilidad de cumplimiento de la fechas establecida en el cronograma y toma decisiones en caso de evidenciarse posibles retrasos; se valida la calidad de la información, mediante la utilización del aplicativo de crítica y captura.

Una vez culminado el tiempo establecido en el cronograma de actividades para este proceso, el equipo logístico verifica el cumplimiento de la cobertura (98%), para cerrar el operativo y proceder a realizar las actividades de análisis, verificación y depuración de las bases de datos para la publicación de resultados.

El proceso de crítica desarrollado paralelamente a la captura de la información permite garantizar la calidad de la información y optimizar los tiempos para el análisis final y entrega de resultados en los tiempos previstos.

9.4. Control y Seguimiento Operativo

El seguimiento al operativo se realiza en tiempo real a través del aplicativo de la investigación, ingresando por la Web de acuerdo al perfil del usuario, se cuenta con los siguientes reportes para el desarrollo de ésta actividad:

- **Cuadros operativos:** Muestra a nivel nacional y/o por sede o subsede el avance en la notificación a las fuentes (distribución), recolección y crítica de la información:



TOTAL BOGOTÁ CONSOLIDADO								
Seleccione el periodo a consultar: Febrero_2010								
Dirección Territorial	Dirección	Race	Total Capturados	Desde	Total Críticas	Envíos		
						Race	Novedades	Total
Barranquilla	Total	0						0
	%	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Bogotá	Total	338	275	15	272	275	49	324
	%	100.00	81.12	4.42	80.24	81.12	14.45	95.58
Bucaramanga	Total	0						0
	%	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Cali	Total	0						0
	%	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Manizales	Total	0						0
	%	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Medellín	Total	0						0
	%	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Total	Total	338	275	15	272	275	49	324
	%	100.00	81.12	4.42	80.24	81.12	14.45	95.58

- **Informe operativo por procesos:** describe por sede o subsede el estado de cada una de las fuentes a cargo del recolector, mostrando el avance de captura, crítica - depuración y novedades para el mes de proceso:

MUESTRA MENSUAL DE SERVICIOS													
Lista de empresas Reportes Nacional Reportes Bogotá Administración Descargas Salir													
FECHA: 1/1/2011 HORA: 1:29:53 PM MODELO: MUESTRA MENSUAL DE SERVICIOS													
INFORME OPERATIVO POR PROCESOS													
Seleccione el periodo a consultar: Enero_2011 Seleccione la región a consultar: Bogotá													
OPERATIVO DIRECCION TERRITORIAL													
REGISTRADO / CRÍTICOS / EXISTENTES	TOTAL FUENTES ASIGNADAS	ACABADAS	%	DEUDA	%	CRÍTICAS Y DESPARADAS	%	RINDO	%	NOVEDADES	%	TOTAL	%
Luis Antonio Sarmiento Sánchez	20	0	0.0000	0	0.0000	20	100.0000	0	0.0000	0	0.0000	0	0.00
Elizabeth Fuentes	18	0	0.0000	0	0.0000	18	100.0000	0	0.0000	0	0.0000	0	0.00
Orlando Rafael Tobar Osorio	18	0	0.0000	0	0.0000	17	88.4727	0	0.0000	2	10.5263	2	10.53
Alfonso Molina Riosmena	0											0	
Germanneider Dario Garcia Largo	0	0	0.0000	0	0.0000	0	100.0000	0	0.0000	0	0.0000	0	0.00
Stella Rosas Valencia	49	0	0.0000	1	2.0408	38	73.4694	0	0.0000	10	20.4082	12	24.49
Claudia del Rosario Moreno Prieto	21	0	0.0000	0	0.0000	40	88.2353	0	0.0000	0	11.7647	0	11.76
Dagoberto Castro Lopez	50	0	0.0000	1	1.9808	43	81.1321	0	0.0000	0	18.8679	0	18.86
Fernando Camarillo Sanchez	50	0	0.0000	4	7.8431	42	80.7692	0	0.0000	0	11.8182	0	11.84
Orlando Moreno Rosa	50	0	0.0000	0	0.0000	41	82.0000	0	0.0000	0	18.0000	0	18.00
Total OT	320	0	0.00	6	1.88	278	84.42	0	0.00	22	13.54	107.3334	42.29

- **Reporte de novedades:** a través de éste se consulta se verifica y analiza las novedades presentadas en el transcurso del operativo por tipo y ubicación. El tratamiento de cada novedad es explicado en el documento “manejo de novedades de la investigación”, el cual determina los lineamientos básicos para el manejo de las mismas.

MUESTRA MENSUAL DE SERVICIOS																	
FECHA: 01/01/2010 HORA: 9:52:07 PM																	
NOVEDAD AGRUPADO																	
DIRECCION TERRITORIAL	SECCION	DIRECCION BASE	EMPRESAS RENDI	EMPRESAS DEUDA	EMPRESAS NOVEDADES	Liquidado B (Cero) meses de operacion	Cambio de sector por el primer operativo	Inactivo	Sin trabajar	Duplicados	Postulado	Excluido	Absorcion	Vigencia con actividad economica	Cambio de sector por mala clasificacion ocupado o no pertenencia al universo de estudio	Liquidado con 1 o mas meses de operacion	Para los imputados deuda
Barranquilla	HOTELES	127	117	0	10	0	1	3	0	0	0	0	2	0	10	0	0
	AGENCIAS DE VIAJES	10	10	1	4	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTAL DT	142	121	1	20	0	2	5	1	0	0	0	2	0	10	0	0
Bogotá	HOTELES	140	122	1	20	0	2	2	2	0	1	0	0	0	3	0	2
	AGENCIAS DE VIAJES	100	87	4	29	4	0	9	10	1	0	0	9	0	0	0	0
	TOTAL DT	240	189	5	49	12	2	7	12	1	1	0	9	0	3	0	2
Buenaventura	HOTELES	42	34	0	0	4	1	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0
	AGENCIAS DE VIAJES	14	11	1	2	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
	TOTAL DT	56	45	1	10	4	1	1	0	0	0	0	0	3	1	0	0
Cali	HOTELES	50	50	0	0	4	0	2	1	0	0	0	1	0	0	0	0
	AGENCIAS DE VIAJES	30	22	0	14	0	0	0	2	0	0	0	4	0	0	0	0
	TOTAL DT	124	102	0	22	7	0	7	3	0	0	0	5	0	0	0	0
Medellín	HOTELES	33	29	0	4	2	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
	AGENCIAS DE VIAJES	11	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
	TOTAL DT	44	29	0	7	3	1	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0
Iquiqué	HOTELES	59	53	0	9	0	0	1	1	0	0	0	0	0	4	0	0
	AGENCIAS DE VIAJES	24	18	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTAL DT	83	71	1	11	1	0	2	1	0	0	0	0	0	4	0	0
TOTAL NACIONAL	HOTELES	552	439	1	52	18	5	9	4	0	1	0	4	2	18	0	2
	AGENCIAS DE VIAJES	202	138	7	37	9	1	10	10	1	0	0	17	1	0	0	0
	TOTAL DT	754	577	8	89	27	6	19	14	1	1	0	21	3	20	0	2

- **Cuadros de análisis:** La consulta relaciona los cuadros de análisis por las variables objeto de análisis de la investigación: análisis de personal ocupado, ingresos y sueldos, ingresos hoteles, ingresos agencias, etc.



[Lista de empresas](#)
[Reportes Nacional](#)
[Reportes Bogotá](#)
[Administración](#)
[Descargas](#)
[Salir](#)

FECHA: 01/01/2010 HORA: 4:50:39 PM

Cuadros Operativos

Indicadores de Calidad

Cuadros de Análisis

Cuadros de Salida Grupo 1

Cuadros de Salida Grupo 2

Indicadores Temáticos

Análisis de ingresos y sueldos

Análisis de personal ocupado

Ingresos Hoteles

Ingresos Agencias

Sueldos y Prestaciones Hoteles

Sueldos y Prestaciones Agencias

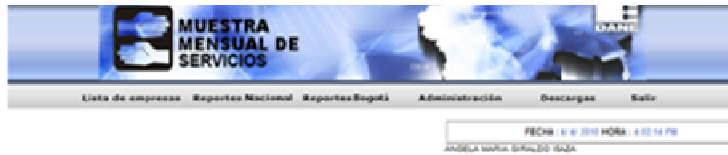
Empleos Hoteles

Empleos Agencias

Indicadores Hoteles

Motivos de viaje Hoteles

In Proceso: julio_2004 Consultar



3. INGRESOS NETOS OPERACIONALES - HOTELES

3.1. ALOJAMIENTO

Número de Orden	Valor			Mensual		Anual		Participación	Contribución
	Año Anterior	n-1	Actual	Variable	Catificación	Variable	Catificación		
1	0	0	10						0.00
00001	0	0	87086						0.00
00010	0	0	580580						0.00
00012	0	0	7773						0.00
00013	0	0	17717						0.00
00018	0	0	524172						0.00
00044	0	0	25046						0.00
00018	0	0	68526						0.00
00018	0	0	138162						0.00
00020	0	0	229172						0.00
00023	0	0	228086						0.00
00038	0	0	10673						0.00
00196	0	0	580310						0.00
00197	0	0	1518866						0.00
00199	0	0	35259						0.00
00200	0	0	80474						0.00
00202	0	0	118721						0.00
00203	0	0	566222						0.00
00208	0	0	1108384						0.00
00207	0	0	3076083						0.00
00208	0	0	1266940						0.00
00213	0	0	1342543						0.00
00217	0	0	32256						0.00

- **Control de cambios:** describe los cambios efectuados en determinado mes de proceso para los usuarios fuente, crítica, asistente técnico, logística.



LINEAMIENTOS OPERATIVOS MUESTRA MENSUAL DE HOTELES

CÓDIGO: LAR-MMH-MOT-01
VERSIÓN :02

Página: 23

Fecha:27/01/2011



REPORTE CONTROL DE CAMBIOS POR PROCESO

USUARIO	PERIODO	ACTIVIDAD	NUMERO DE ORDEN	FECHA DE MODIFICACION	VARIABLE MODIFICADA	VALOR ANTERIOR	VALOR ACT
Buscar	Seleccionar	Seleccionar					
4_Administrador_4	trim1_2005	Acabado de productos textiles no producidos en la miam...	12	2005-12-17 17:28:42	Impuestos indirectos Mercado nacional	1	2
4_Administrador_4	trim1_2005	Acabado de productos textiles no producidos en la miam...	12	2005-12-17 17:28:42	Impuestos indirectos Mercado externo	1	2
4_Administrador_4	trim1_2005	Acabado de productos textiles no producidos en la miam...	12	2005-12-17 17:28:42	Impuestos indirectos Total ingresos	2	4
4_Administrador_4	trim1_2005	Acabado de productos textiles no producidos en la miam...	12	2005-12-19 19:37:11	Impuestos indirectos Mercado nacional	2	1000
4_Administrador_4	trim1_2005	Acabado de productos textiles no producidos en la miam...	12	2005-12-19 19:37:11	Impuestos indirectos Mercado externo	2	100
4_Administrador_4	trim1_2005	Acabado de productos textiles no producidos en la miam...	12	2005-12-19 19:37:11	Impuestos indirectos Total ingresos	4	1100
1_Empresa Prueba Inc.00_1	trim1_2005	Expendio de alimentos preparados en el sitio de venta	999999	2005-12-20 21:59:09	CAP II Iniciales	0	1
1_Empresa Prueba Inc.00_1	trim1_2005	Expendio de alimentos preparados en el sitio de venta	999999	2005-12-20 21:59:09	CAP II Total al final del trimestre	0	1
1_prueba_5	trim1_2005	Acabado de productos textiles no producidos en la miam...	999914	2005-12-20 22:05:10	CAP I Departamento directo/n de notificaci/n	0	91
1_prueba_5	trim1_2005	Acabado de productos textiles no producidos en la miam...	999914	2005-12-20 22:05:10	CAP I Fecha hasta (Constituci/n)	31-12-1999	0-0-0

Registro 1 al 10 de 2574719 [Siguiente >>](#) [Ultimo >](#)

- **Indicador de calidad:** Para cada sede o subsede permite tomar una muestra aleatoria correspondiente al 10% de las fuentes de cada una de estas y calificar de acuerdo a los lineamientos de calidad establecidos.



LINEAMIENTOS OPERATIVOS MUESTRA MENSUAL DE HOTELES

CÓDIGO: LAR-MMH-MOT-01
VERSIÓN :02

Página: 24

Fecha:27/01/2011

No.	NUMERO DE ORDEN	ACTIVIDAD	RAZON SOCIAL	NOMBRE COMERCIAL	PUNTAJE	NIVEL DE CALIDAD
1	80180	881	COMPANIA HOTELERA CARTAGENA PLAZA LTDA	OLIVE HOTEL CARTAGENA PLAZA	NC	
2	80208	881	GRUPO HOTELERO MAR Y SOL S.A	HOTEL CARIBE	NC	
3	80387	881	CHACHO PERIA TERESA	HOTELDAJE SUCRE	NC	
4	80489	881	CORDEL WILCHES SANA LUIS	APARTA HOTEL SANABAR	NC	
5	80580	881	TOVAR AGUIA ELBA NURY	HOTEL MIRAMAR	NC	
6	80651	881	ADMINISTRACION HOTELEROS S CIA LTDA	HOTEL BULEVARD 88	NC	
7	80663	881	SUAREZ BARRALES YULY KARINA	HOTEL SANATOSA	NC	
8	80669	881	MARTINEZ POMEBA GUSTAVO	HOTEL VILLA DEL MAR CARIBE	NC	
9	80673	881	CERA ORTIZA JESUS ENRIQ	HOTEL UNIVERSO	NC	
10	80750	881	PINEDA PUERTAS EDGAR DE JESUS	HOTEL ARECIPES CARIBEÑO	NC	
11	80887	881	CARIBAN OPERADORES HOTELEROS LTDA	APARTA HOTEL Y SUITE BORDENADO	NC	
12	280007	834	VIAJAR LIMITADA L KLUANDA	VIAJAR LIMITADA L KLUANDA	NC	
13	280008	834	VIAJES Y TURISMO RAFAEL LOPELO ACOSTA Y CIA LTDA	VIATURLA LTDA	NC	
14	740040	881	HOTELES T & T S.A	CASA DEL ALPAREZ	87.874	Cambio de imagen
15	740055	881	HOTEL CALI REAL LTDA	HOTEL CALI REAL	NC	
16	740059	881	HERNANDEZ DE CONTRERAS ANA LUCIA	HOTEL EL PUENTE	NC	
17	740069	881	DUQUE CAMANZO CLAUDIA MARIA	HOTEL SENSACIONES CALI	NC	
18	740071	881	HOTELES BENTA AVENIDA S.A	V HOTELES TORRE DE CALI	NC	
19	740428	881	AGUACIARA S.A	HOTEL PRINCIPE	NC	
20	740613	881	CENTRO COMERCIAL Y HOTEL DE TURISMO DE CAJECORON S.A	HOTEL CHAMANA	NC	
21	740794	881	SAHUNA DIEZ ALEXANDER ANTONIO	HOTEL ARISES	NC	
22	740808	881	TRUJILLO GOMEZ NIDIA JEANNETTE	LA HOSTERIA	NC	

Los usuarios habilitados responsables del seguimiento al avance del operativo son los profesionales encargados de la muestra y asistente técnico de la investigación en las sedes de las Direcciones Territoriales y los Coordinadores de las subsedes en cada una de éstas, con la claridad que únicamente podrán visualizar los reportes con la información de su competencia, es decir con las fuentes correspondientes al operativo de su sede o subse; de igual manera y paralelamente se hace seguimiento al operativo por parte de los responsables de la investigación en el área logística en DANE Central.

10. RECURSOS

Los recursos asignados para el desarrollo del operativo por Dirección Territorial, sede y subse se detallan en la programación de recursos. El presupuesto es asignado para cada periodo de recolección y puede variar dependiendo de la adición de muestra que contemple el directorio.

El seguimiento y control de la programación de la Muestra Mensual de Hoteles, se efectúa a través de Danenet: Sistemas integrados de Gestión Institucional. SPGI Consulta Programación 2011 de acuerdo a los siguientes esquemas:



LINEAMIENTOS OPERATIVOS MUESTRA MENSUAL DE HOTELES

CÓDIGO: LAR-MMH-MOT-01
VERSIÓN :02

Página: 25

Fecha:27/01/2011



Sistema Integrado de Gestión Institucional SIGI | Planes institucionales | Gestión Personal | Oficinas DANE

Última actualización Enero 28 de 2011

Servicios

- Inicio
- Directorio funcionarios
- Equipos y salones
- Estado de cuenta
- Foro
- Imagen Institucional
- Ingreso fines de semana
- Plan Emergencia
- Sistemas
- Sistema Orfeo

Sistema Integrado de Gestión Institucional
Bienvenido

Inicio > Sistema Integrado de Gestión Institucional SIGI > Sistema de apoyo a Planeación y Gestión Institucional


Sistema de apoyo a Planeación y Gestión Institucional

[Archivos Excel](#)

- SPGI 2010
- SPGI 2009
- SPGI HISTÓRICOS

[Aplicativos](#)

- SPGI - Programación 2011
- ~~SPGI - Consulta Programación 2011~~
- SPGI ONLINE - Evaluación

**Sistema de Apoyo a la Planeación y Gestión Institucional**

Bienvenido:Usuario de Consulta

Lista de Proyectos

- AGROPECUARIO
- CONVENIO MEDELLÍN 018 de 2009
- CONVENIO MINCOMERCIO 184 (021) de 2010
- CONVENIO SDP 166 de 2010
- CONVENIO 117 de 2010
- CUENTAS NACIONALES Y MACROECONOMÍA
- CULTURALES Y POLÍTICOS
- DATOS ESPACIALES
- INFORMACIÓN POBLACIONAL Y DEMOGRÁFICA
- MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA
- OBJETIVOS DEL MILENIO
- PLANIFICACIÓN Y ARMONIZACIÓN ESTADÍSTICA
- PRECIOS
- PRODUCCIÓN COMERCIO Y SERVICIOS
- Muestra Mensual de Hoteles MMH**
 - Muestra Trimestral de Servicios MTS
 - Encuesta Anual de Servicios EAS
 - Tecnologías de la Información y Comunicac
 - Encuesta de Desarrollo e Innovación Tecnol
 - Zonas Francas

Muestra Mensual de ...

Ver en PDF

Tarea	Descripción	Comienzo	Finalización
Actividad: Captura			
42	captura de la información MMH	Captura de La información MMH sedes y subsedes	2011-01-03 2011-12-26
43	Captura de información del Mes de diciembre de 2010	Captura de información del Mes de diciembre de 2010 en S...	2011-01-03 2011-01-25
44	Captura de información del Mes de enero de 2011	Captura de información del Mes de enero de 2011 Sedes ...	2011-02-01 2011-02-25
45	Captura de información del Mes de febrero de 2011	Captura de información del Mes de febrero de 2011 Sedes...	2011-03-01 2011-03-25
46	Captura de información del Mes de Marzo de 2011	Captura de información del Mes de Marzo de 2011 Sedes ...	2011-04-01 2011-04-25
47	Captura de información del Mes de Abril de 2011	Captura de información del Mes de Abril de 2011 Sedes Y ...	2011-05-02 2011-05-25
48	Captura de información del Mes de Mayo de 2011	Captura de información del Mes de Mayo de 2011 Sedes Y...	2011-06-01 2011-06-24
49	Captura de información del Mes de Junio de 2011	Captura de información del Mes de Junio de 2011 Sedes Y...	2011-07-01 2011-07-25
50	Captura de información del Mes de Julio de 2011	Captura de información del Mes de Julio de 2011 Sedes Y ...	2011-08-01 2011-08-25
51	Captura de información del Mes de Agosto de 2011	Captura de información del Mes de Agosto de 2011 Sedes ...	2011-09-01 2011-09-26
52	Captura de información del Mes de Septiembre de 2011	Captura de información del Mes de Septiembre de 2011 Se...	2011-10-03 2011-10-25
53	Captura de información del Mes de Octubre de 2011	Captura de información del Mes de Octubre de 2011 Sedes...	2011-11-01 2011-11-25
54	Captura de información del Mes de Noviembre de 2011	Captura de información del Mes de Noviembre de 2011 Se...	2011-12-01 2011-12-28



LINEAMIENTOS OPERATIVOS MUESTRA MENSUAL DE HOTELES

CÓDIGO: LAR-MMH-MOT-01
VERSIÓN :02

Página: 26

Fecha:27/01/2011

Trasporte Urbano						
Número de personas	Número de días hábiles	No Meses	Tipo de Persona	Ubicación	Tarifa	Costo
2		12	Encuestadores	Barranquilla	6,000.00	2,160,000.00
1		12	Encuestadores	Cartagena	6,000.00	1,080,000.00
1		12	Encuestadores	Santa Marta	6,000.00	1,080,000.00
4		12	Encuestadores	Bogotá	6,000.00	4,320,000.00
1		12	Encuestadores	Bucaramanga	6,000.00	1,080,000.00
1		12	Encuestadores	Cúcuta	6,000.00	1,080,000.00
3		12	Encuestadores	Cali	6,000.00	3,240,000.00
1		12	Encuestadores	Manizales	6,000.00	1,080,000.00
2		12	Encuestadores	Medellín	6,000.00	2,160,000.00
Total						17,280,000.00

Intermunicipal

Otros Transportes					
Descripción	N° Total de viajes al año	No. PERSONAS	Ubicación	Tarifa ida-vuelta	Costo
Intermunicipal	6	1	Barranquilla	221,000.00	1,326,000.00
Intermunicipal	6	1	Bogotá	262,000.00	1,572,000.00
Intermunicipal	6	1	Bucaramanga	182,000.00	1,092,000.00
Intermunicipal	4	1	Cúcuta	20,000.00	80,000.00
Intermunicipal	6	1	Cali	729,750.00	4,378,500.00
Intermunicipal	3	1	Manizales	427,000.00	1,281,000.00
Intermunicipal	6	1	Medellín	400,000.00	2,400,000.00
Total					12,129,500.00

Total Transportes =127,911,500.00

10.1. Recurso Humano

Teniendo en cuenta el número de empresas dedicadas a las actividades de hoteles y agencias de viajes por Dirección Territorial, sedes y subsedes y la carga de trabajo asignado, se requiere contratar 16 recolectores como se relaciona en el cuadro siguiente:

Ciudad	Recolector Critico
Bogotá	4
Barranquilla	2
Bucaramanga	1
Cali	3
Manizales	1
Medellin	2
Cartagena	1
Santa Martha	1
cucuta	1
Total	16

10.1. Transporte

	<p align="center">LINEAMIENTOS OPERATIVOS MUESTRA MENSUAL DE HOTELES</p>	<p>CÓDIGO: LAR-MMH-MOT-01 VERSIÓN :02 <i>Página: 27</i> Fecha:27/01/2011</p>
---	---	---

Se asignaron 15 días mes de transporte urbano por recolector durante el tiempo de contratación, equivalentes a \$6.000 día y \$90.000 mes.

10.2 Transporte intermunicipal

Se asignó a cada Dirección Territorial la contratación de vehículos, para cubrir los desplazamientos que se requieran de los encuestadores monitores. El tiempo que se ha dispuesto a contratar es de 1 horas durante el mes de proceso. Resolución 1252.

10.3. Viáticos y gastos de viaje

Para asesorar a las fuentes ubicadas en los municipios fuera de las sedes y subsedes DANE, se asignó el valor de viáticos y gastos de viaje requeridos, que según la resolución N° 1252 de 2009 corresponden \$55.000 día pernoctado y el 50%, es decir \$27.500 a día sin pernoctar

10.4. Materiales y suministros

Se asignan recursos por Dirección Territorial para la compra de materiales como papel y tóner para la impresión de cartas y demás comunicados a las empresas.