

Propuestas de mejoras para las estadísticas turísticas en Cuba

Proposals for improvements to cuban tourism statistics

Lic. Janet David-Mena, janecitadame@yahoo.com, <http://orcid.org/0000-0001-5147-6752>;

Dr. C. Mercedes del Carmen Franco-Rodríguez, mercedes.franco@ftur.uh.cu,

<http://orcid.org/0000-0001-5029-165X>;

Dr. C. Lourdes Cisneros-Mustelier, lourdes_cisneros@ftur.uh.cu,

<http://orcid.org/0000-0002-8077-3980>

Universidad de La Habana, Cuba

Resumen

Las estadísticas en el turismo tienen un papel primordial, y existen instituciones dedicadas exclusivamente a recopilarlas. La principal organización a nivel internacional encargada de esta labor es la Organización Mundial del Turismo, quien define las pautas esenciales de los datos e indicadores turísticos. Cuba presenta insuficiencias y bajo nivel de cobertura en el cálculo de indicadores turísticos. El objetivo de esta investigación es proponer acciones que permitan mejorar el nivel de cobertura de estos indicadores, identificando posibles fuentes oficiales que pueden constituir información primaria. Para dar cumplimiento a este objetivo, se emplearon herramientas metodológicas tales como el análisis bibliográfico de conceptos básicos, la encuesta y entrevistas semiestructuradas a especialistas y el análisis de triangulación de datos. Entre los principales resultados obtenidos se encuentran las propuestas de mejoras para la ampliación del nivel de cobertura de los indicadores sectoriales dotando a los decisores de herramientas que contribuyen a la mejora de la gestión turística en Cuba.

Palabra clave: estadísticas, turismo, Cuba, indicadores turísticos.

Abstract

Statistics in tourism have a important role and there are institutions dedicated exclusively to collecting them. The main organization at the international level in charge of this work is the World Tourism Organization, which defines the essential guidelines for tourism data e indicators. The objective of this research is to propose actions to improve the level of coverage of these indicators, identifying possible official sources that may constitute primary information. To meet this objective, methodological tools were used, such as bibliographic analysis of basic concepts, surveys and semi-structured interviews with specialists and data triangulation analysis. Among the main results obtained are the proposals for improvements to expand the level of coverage of the sectoral indicators, thus contributing to the improvement of tourism management in Cuba.

Keywords: statistics, tourism, Cuba, tourism indicators

Introducción

Según datos de la Organización Mundial del Turismo (OMT), en el 2019, se registraron en el mundo 1400 millones de llegadas de turistas internacionales, lo que equivale a la quinta parte de la población mundial. A finales del 2020 con la propagación del virus SARS-CoV-2 este panorama se transformó drásticamente arrastrando al sector turístico a una crisis sin precedentes. El Caribe es la región del mundo donde el sector turístico tiene la mayor participación, tanto en el Producto Interno Bruto como en el empleo.

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) haciendo uso de la Metodología de Evaluación de Desastres (DaLA) ha evaluado los impactos de la pandemia y estima pérdidas en el turismo receptor de los países del Caribe. Concluyendo que se espera un efecto negativo a largo plazo en la demanda, con pérdidas entre los 53 mil millones y 75,4 mil millones de dólares hasta el año 2023 (CEPAL, 2020).

En el caso cubano en los últimos años, el turismo es uno de los sectores más dinámicos de la economía y una de sus principales fuentes de ingreso de divisas. La crisis que atraviesa el sector provocada por la Covid-19 se produce en una combinación sin precedentes, con demanda y oferta restringidas casi en su totalidad y grandes restricciones financieras, agravadas por el bloqueo y las tensiones que produce el reordenamiento monetario por el que transita el país. Estos elementos hacen que sea particularmente difícil estimar la recuperación del sector.

De ahí que registrar, analizar y proyectar el comportamiento de las estadísticas turísticas no es una tarea fácil, particularmente por el volumen de información que se genera. El turismo es un fenómeno complejo en el que inciden múltiples factores, relacionados con los mercados emisores, los lugares de conexión y los destinos. El comportamiento del turismo depende de la evolución de la economía, los niveles de precios en el origen-conexión-destino, las tasas cambiarias, las motivaciones de viajes, la estabilidad política y depende también de una serie de factores internos: precios, oferta, estrategias de comercialización y otros que deben ser tenidos en cuenta y previstos.

A escala global, el Anuario de Estadísticas de Turismo constituye el principal conjunto de datos de la OMT y la publicación más completa de estadísticas anuales del sector. En el 2017 la organización publicó "Notas metodológicas de la base de datos de estadísticas de turismo"; este compendio armoniza con las Recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo 2008 (RIET 2008) y Cuenta satélite de turismo: Recomendaciones sobre el marco conceptual, 2008 (CST: RMC 2008). El documento incluye 145 series de datos básicos e indicadores comparables a escala internacional sobre:

1. Turismo receptor.
2. Turismo interno.
3. Turismo emisor.
4. Industrias turísticas.
5. Empleo.
6. Indicadores complementarios de corte macroeconómico (Organización Mundial del Turismo [OMT], 2017).

En Cuba, las principales estadísticas sobre el sector turístico las publica la Oficina Nacional de Estadística e Información (ONEI). Estas publicaciones incluyen datos, sobre todo, datos del Turismo receptor y algunos datos de Industrias turísticas, Turismo interno y Turismo emisor. En sus Servicios Informativos, la ONEI publica con periodicidad mensual, el acumulado de los arribos de visitantes internacionales para el año en curso, comparándolo con igual periodo del año anterior y anualmente publica un capítulo en el Anuario Estadístico de Cuba dedicado al turismo.

Sin embargo, estos datos frecuentemente presentan inconsistencias y resultan totalmente descriptivos, están desprovistos de proyecciones, incluso los atrasos de las publicaciones en ocasiones alcanzan un año. La falta de datos sobre los gastos promedios limita el análisis de los principales mercados emisores y los mercados potenciales; así como el comportamiento en los destinos receptores. No se publican datos sobre indicadores complementarios de corte macroeconómico. Por otra parte, los datos relacionados con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, o los elementos de sostenibilidad son poco abordados en las estadísticas turísticas cubanas.

En investigaciones llevadas a cabo en la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas (Albenis, 2016) ha llegado a la conclusión de que la delegación encargada del sector turístico en la provincia no cuenta con un sistema de información adecuado para realizar el control en los niveles de decisión, de sus procesos y en la toma de decisiones, específicamente en la actividad comercial.

La ausencia de elementos prospectivos y el uso de herramientas estadísticas para realizar proyecciones de las variables e indicadores turísticos, también es advertido por los investigadores. Generar estimaciones y el cuerpo de indicadores y variables que faciliten a los decisores definir estrategias y políticas para el turismo es imprescindible. El uso de herramientas econométricas permite realizar pronósticos vitales en el escenario dinámico e incierto en el que se desarrolla la economía mundial (Franco, 2020).

Algunas de estas dificultades ya han sido identificadas en la Facultad de Turismo de la Universidad de La Habana que se encuentra inmersa en la tarea de aplicar herramientas y métodos económicos-matemáticos en el cálculo de indicadores del sector turístico y sus proyecciones. En ese camino se hace necesario:

- Diagnosticar las insuficiencias en la recolección de la información y en el cálculo de los indicadores sectoriales.
- Proponer acciones de mejora y métodos para la recolección de información y cálculo de indicadores.

En el caso cubano el turismo se considera un sector estratégico, y en los últimos años la política turística ha estado encaminada al crecimiento extensivo del sector. Esto justifica la importancia del estudio de las proyecciones y los diversos escenarios que se vislumbran para el sector turístico. Superar el enfoque predominantemente descriptivo en las estadísticas sectoriales permitirá a los decisores y a los actores económicos, contar con herramientas científicas que soporten las decisiones, acercando la gestión de la actividad turística al uso de la ciencia y la innovación.

Fundamentación teórica

Spiegel (1991) afirma "La estadística estudia los métodos científicos para recoger, organizar, resumir y analizar datos, así como para sacar conclusiones válidas y tomar decisiones razonables basadas en tal análisis."

En la actualidad la Estadística es uno de los principales puntos de partida para la gestión de cualquier actividad. Es reconocida como la ciencia que se ocupa de la obtención de información y una de sus mayores relevancias está en la proporción de instrumentos para la toma de decisiones cuando prevalecen condiciones de incertidumbre.

En el siglo XX se produjo un incremento notable del uso de la estadística en diferentes disciplinas, la estadística pasó a considerarse una de las ciencias metodológicas fundamentales y base del método científico experimental. (Cox ,1997). En el contexto actual las investigaciones que conduzcan a la mejora en la cultura estadística son primordiales, la no veracidad de la información, la falta de transparencia o la ausencia de datos producen una pérdida de confianza en las instituciones u organismos implicados.

El uso de las estadísticas se ha incrementado en el siglo XXI y no solo se publican en la prensa y en los medios de comunicación, la internet ha provocado el incremento del volumen de información de diversos temas y la rapidez con la que podemos acceder a ella. La información estadística relacionada con la actividad turística ha crecido

notablemente, poniendo en moda términos como *blockchain*, *neuromarketing*, y técnicas específicas como el *eye tracking*, entre otras.

Específicamente en el turismo las TIC's han tenido un fuerte impacto, el uso de las plataformas de intermediación y búsquedas se ha extendido rápidamente y genera un enorme volumen de información. Esta transformación digital y la existencia de *bigdata* significan un reto para las entidades responsables de la elaboración de las estadísticas; observatorios, ministerios, institutos, agencias oficiales, universidades y centros de investigación. La forma en que estos datos se convierten en información útil para los decisores se ha convertido en un imperativo competitivo en el sector turístico.

La Organización Mundial del Turismo (OMT) mediante un análisis al finalizar el último trimestre del año 2018, señala que el turismo representó en promedio el 10,4 % del producto interno bruto (PIB) mundial con 8,8 billones de dólares y generó 1 de cada 10 empleos, lo que lo sitúa entre los principales sectores económicos del mundo; mientras que en el 2019 se fijó al turismo como un importante diversificador con capacidad para ser un motor económico sostenible y de desarrollo. En septiembre del 2020 en una nota informativa sobre el turismo y la COVID-19, indica la OMT (2020) que se debe aprovechar el turismo interno para impulsar la recuperación económica.

Con el objetivo de agrupar datos e informaciones inherentes al sector turístico, varios organismos e instituciones internacionales han volteado su mirada hacia la actividad turística y han entendido la importancia de medir su impacto y su comportamiento de una manera confiable, comparable y periódica. Estos esfuerzos han estado encabezados por la OMT mediante la creación del Programa de Estadísticas y Cuenta Satélite de Turismo. Del mismo modo, la OMT, en conjunto con Naciones Unidas, por medio del Programa de Estadísticas y Cuenta Satélite de Turismo (CST) redactó en 2008 dos publicaciones denominadas (en su versión en español) *Recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo 2008* y *Cuenta satélite de turismo: Recomendaciones sobre el marco conceptual, 2008*, con las cuales se ha buscado estandarizar la forma en que los países elaboran su CST y demás estadísticas relacionadas con las actividades turísticas.

Las *Recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo, 2008* fueron redactadas por la Organización Mundial del Turismo en estrecha colaboración con la División de Estadística de las Naciones Unidas, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y otros miembros del Grupo de Coordinación Interinstitucional sobre Estadísticas de Turismo.

La preparación de recomendaciones internacionales para estadísticas del turismo forma parte de los esfuerzos desplegados por la OMT y la División de Estadística de las Naciones Unidas para ayudar a los países a establecer los fundamentos metodológicos y prácticos de las estadísticas de turismo de un modo integrado, inclusive aumentando la coherencia de las estadísticas de turismo con otras estadísticas oficiales y velando por el desarrollo de las cuentas satélite de turismo.

El documento proporciona un amplio marco metodológico para la recopilación y elaboración de estadísticas de turismo en todos los países, con independencia del grado de desarrollo de sus sistemas estadísticos. Están dirigidas fundamentalmente al personal de las oficinas nacionales de estadística y de las administraciones nacionales de turismo que participan en la compilación de estadísticas de turismo. Esta publicación contiene asimismo abundante información que podría revestir interés para los usuarios que deseen comprender mejor la naturaleza de los datos turísticos. Por último, en ella se proporciona orientación general sobre las fuentes de datos y los métodos empleados para la recopilación de los mismos que es complementado por unas Orientaciones para la elaboración de estadísticas básicas de turismo. (OMT, 2010)

Cuenta satélite de turismo: Recomendaciones sobre el marco conceptual, 2008 proporciona un marco actualizado para la creación de una cuenta satélite de turismo y su pretensión es mejorar la coherencia interna de las estadísticas de turismo con el resto del sistema estadístico de un país, así como la comparabilidad internacional de dichos datos. (OMT, 2008)

El propósito de una cuenta satélite de turismo es analizar minuciosamente todos los aspectos de la demanda de bienes y servicios asociados con la actividad de los visitantes, observar la interfaz operativa con la oferta de dichos bienes y servicios en la economía y describir la manera como esta oferta interactúa con otras actividades económicas. (OMT, 2008)

Las estadísticas turísticas en Cuba

Con el propósito de diagnosticar el nivel de cobertura que se logra actualmente en Cuba de los indicadores propuestos por la OMT, se realizó un diagnóstico inicial en el que se identificaron las publicaciones oficiales que contienen datos e indicadores de la actividad turística que son compatibles con los que propone la Organización Mundial del Turismo.

- Los datos básicos e indicadores relacionados con el Turismo Receptor, Turismo Interno, Turismo Emisor e Industrias Turísticas se compatibilizaron con el Anuario

Estadístico de Cuba 2019. Capítulo 15: Turismo. Publicado en el 2020 por la Oficina Nacional de Estadística e Información.

- Los datos básicos e indicadores relacionados con el Empleo se compatibilizaron con el *Anuario Estadístico de Cuba 2019*. Capítulo 7: Empleo y Salarios. Publicado en el 2020 por la Oficina Nacional de Estadística e Información.
- Los Indicadores Complementarios relacionados con la demanda fueron diagnosticados a partir del *Anuario Estadístico de Cuba 2019*. Capítulo 15: Turismo. Publicado en el 2020 por la Oficina Nacional de Estadística e Información.
- Los Indicadores Complementarios que se relacionan con los indicadores macroeconómicos fueron compatibilizados con Producto Interno Bruto Trimestral. Serie 2010-2019. Edición diciembre del 2020. Oficina Nacional de Estadística e Información. La publicación ofrece los resultados del Producto Interno Bruto trimestral por la vía de la producción a precios constantes de 1997, para el periodo de 2010 a 2019. En el caso de la actividad turística, los datos que aparecen registrados son los correspondientes a Hoteles y restaurantes y se muestran los datos del PIB trimestral para esta actividad económica, así como la tasa interanual del PIB.

A partir del análisis de los datos oficiales publicados por la ONEI se determinó que, de los 145 indicadores propuestos por la OMT, en Cuba se calculan 33. La cobertura total alcanzada es del 22,75 %, no obstante, existen distintos niveles de cobertura para los indicadores de Turismo receptor, Turismo interno, Turismo emisor, Industrias turísticas, Empleo e Indicadores complementarios de corte macroeconómico (tabla 1).

Tabla 1. Resultado del diagnóstico sobre la cobertura de los indicadores de la OMT

Datos básicos o indicadores comparables	Indicadores propuestos por la OMT (unidades)	Calculados en Cuba (unidades)	Porcentaje de cobertura (%)	Indicadores con posibilidades de los cálculos (unidades)
Turismo receptor	44	23	52,3	15
Turismo interno	28	1	3,57	11
Turismo emisor	11	1	9,09	3
Industrias turísticas	30	6	20,00	10
Empleo	17	2	11,76	4
Indicadores complementarios de corte macroeconómico	15	0	0	2
Total	145	33	22,75	45

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la Oficina Nacional de Estadística e Información (2020). Anuario Estadístico de Cuba. Capítulo 15: Turismo. Edición 2020.

Como resultado del diagnóstico inicial se estima que en el corto plazo se puede lograr calcular el 53,79 % de los indicadores recomendados por la OMT, o sea 45 indicadores más de los que se publican actualmente. Este análisis se realizó para cada grupo de

indicadores, en la tabla 2 se muestra parte del análisis realizado para el turismo receptor (Tabla 2).

Tabla 2. Diagnóstico de los datos e indicadores relacionados con el turismo receptor del Compendio de estadísticas de turismo de la OMT en Cuba.

Indicador	Incluido en las estadísticas cubanas	Posibilidades de cálculo a partir de datos oficiales
Llegadas		
1.1 Total	Sí	-
1.2 Visitantes que pernoctan (turistas)	Sí	-
1.3 Visitantes del día (excursionistas)	No	Sí
1.4 de los cuales, pasajeros en cruceros	No	Sí
Llegadas por región		
1.5 Total	Sí	-
1.6 África	Sí	-
1.7 Américas	Sí	-
1.8 Asia Oriental y el Pacífico	Sí	-
1.9 Europa	Sí	-
1.10 Oriente Medio	No	Sí
1.11 Asia Meridional	No	Sí
1.12 Otros no clasificados	No	Sí
1.13 * de los cuales, nacionales residentes en el extranjero	Sí	-
Llegadas por motivo principal		
1.14 Total	Sí	-
1.15 * Motivos personales	Sí	-
1.16 * Vacaciones, recreo y ocio	Sí	-
1.17 * Otros motivos personales	Sí	-
1.18 * Negocios y Motivos profesionales	Sí	-
Llegadas por medio de transporte		
1.19 Total	Sí	-
1.20 Aéreo	Sí	-
1.21 Acuático	No	Sí
1.22 Terrestre	No	No
1.23 Ferrocarril	No	No
1.24 Carretera	No	No
1.25 Otros	No	No

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la Oficina Nacional de Estadística e Información (2020). Anuario Estadístico de Cuba. Capítulo 15: Turismo. Edición 2020.

La mayor cobertura la alcanza el Turismo receptor con un 52,3 %. Este porcentaje puede ser mejorado, en algunos casos de una manera expedita, como cuando se hace referencia a las llegadas por medio de transporte. Si se publica el total de llegadas (indicador 1.19) y las llegadas por vía aérea (indicador 1.20), la diferencia son llegadas por vía acuática (indicador 1.21); sin embargo, el indicador no se publica.

Tampoco se publican las estadísticas de las llegadas en cruceros (indicador 1.4), a pesar de que esos registros son llevados por el MINTUR. Otro tanto sucede con las llegadas por regiones (indicadores 1.10, 1.11 y 1.12).

Existe una ausencia de información con todo lo relacionado a las agencias de viajes y otros servicios de reserva, lo cual incide en que se desconozcan las llegadas por paquetes turísticos, limitando el cálculo de indicadores de Industrias turísticas.

El porcentaje más bajo se asocia a los Indicadores complementarios de corte macroeconómico, de los 15 Indicadores complementarios propuestos por la OMT, actualmente no se calcula ninguno. Esto puede estar motivado por la complejidad de los cálculos y la imposibilidad de calcular el Gasto turístico emisor sobre el PIB y el Gasto turístico receptor sobre el PIB, estos dos indicadores imposibilitan el cálculo de otros 11 indicadores.

Estas dificultades en el cálculo de los indicadores y la exigua cobertura lograda, demuestra la necesidad de mejorar en la calidad y transparencia de la información estadística del sector turístico, buscando y proponiendo soluciones factibles en el corto plazo y que permitan una mayor cobertura.

Es oportuno precisar que más allá de lo conciliadas o no que se encuentren las estadísticas sectoriales con las que se manejan en el lenguaje y los documentos de los organismos supranacionales relacionados con el turismo, es imprescindible avanzar también en la realización de pronósticos y el uso de técnicas estadísticas.

Métodos

Durante el desarrollo de la investigación se emplearon diferentes métodos, técnicas y herramientas. Entre los métodos teóricos se empleó el Análisis-síntesis; al estudiar las estadísticas turísticas de Cuba para conocer en qué medida la ausencia de fuentes primarias de información están influyendo en la gestión sistemática de los indicadores sectoriales.

La inducción-deducción para deducir insuficiencias en la recolección de información turística y a partir de esos casos, por el método inductivo se llegó a determinadas generalizaciones como que el nivel de cobertura de las estadísticas sectoriales se puede mejorar.

Se utilizó el método histórico lógico para el análisis de la evolución de las estadísticas en el turismo a lo largo de los años y la importancia que tienen en la actualidad, principalmente en el contexto de la pandemia mundial generada por el virus SARS-CoV-2 en el último año. Resaltando la necesidad de contar con los indicadores sectoriales más completos.

Los métodos empíricos permitieron la realización de procedimientos prácticos para la obtención de los resultados de la investigación, los cuales fueron: la encuesta (realizadas a funcionarios del turismo en Cuba), análisis documental y la búsqueda referencial en internet de artículos y documentos, así como el análisis y la triangulación de datos.

Como parte del estudio y con el propósito de calcular la cobertura que logra Cuba en la obtención de indicadores turísticos, e identificar las insuficiencias en el cálculo y recolección de las estadísticas sectoriales se aplicó un cuestionario con ocho preguntas a funcionarios e investigadores del sector turístico. Para la realización se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia. En el cuestionario se usaron respuestas cerradas policotómicas, de opinión y de expectativas.

El cuestionario se aplicó online en octubre del 2021 debido a las limitaciones impuestas por la pandemia y se elaboró mediante google forms: https://docs.google.com/forms/d/e/1FALpQLSdDQKEdSKnow6c43YnrBlowkkSoDbm bOp18VPL9S_G2RRXPcq/viewform?usp=sf_link

En el cuestionario se indagó sobre el conocimiento de funcionarios e investigadores sobre las organizaciones e instituciones internacionales que publican regularmente información sobre el sector y el uso que le dan a esos informes, principales limitaciones y propuestas de mejoras, se realizaron 35 encuestas.

Resultados

Los resultados del cuestionario muestran que las principales organizaciones e instituciones del ámbito global que usan los funcionarios e investigadores son; Organización Mundial del Turismo (OMT), identificada por el 100 % de los encuestados, el 77,1 % señaló el Consejo Mundial de los Viajes y el Turismo (WTTC) y el 74,3 % a la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

El 51,4 % utiliza las estadísticas turísticas frecuentemente, mientras el 48,6 % las consulta a veces. El 97,1 % utiliza los datos e indicadores con fines investigativos, el 8,6 % para la definición de políticas, el 14,3 % con fines empresariales y el 2,9 % hace uso de la información con fines docentes, de cultura general o para su autoperparación.

Al preguntar sobre los indicadores que debían mejorarse y publicarse, los resultados apuntan en orden de prioridad a; los estudios de satisfacción, los estudios de mercado y pronósticos de demanda, indicadores medio ambientales, de sostenibilidad y de competitividad.

Las principales insuficiencias detectadas en la encuesta fueron:

- No está bien identificada la información primaria que debe recogerse.
- Los indicadores no son comparables ya que en ocasiones se publican en unidades diferentes.
- Ausencia de indicadores a nivel de destinos turísticos.
- Falta de transparencia en las estadísticas sectoriales, con retrasos en las publicaciones e inconsistencias.

A partir de los resultados obtenidos en la encuesta se realizaron varias sugerencias:

- Diferenciar entre viajeros, turistas y excursionistas.
- Calcular indicadores sociales.
- Introducir indicadores de seguridad de los destinos turísticos.
- Publicar series completas con datos homogéneos.
- Incorporar datos de temas medio ambientales y demográficos.

Los encuestados reconocieron que las entidades que deben rectorar la mejora de los indicadores son el Mintur, la ONEI y las universidades y centros de investigación entre otras (Gráfico 1).

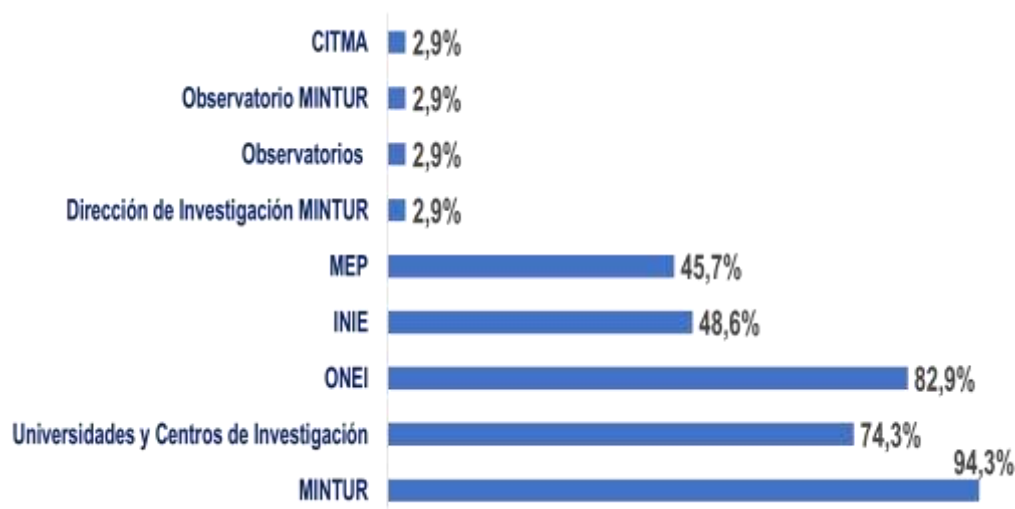


Gráfico 1. Organizaciones e instituciones que pueden propiciar mejoras en los niveles de cobertura.
Fuente: Resultados de encuesta aplicada a 35 empresarios, funcionarios e investigadores vía online.

Al evaluar el nivel de cobertura de los indicadores sectoriales y compararlo con los de otros países, el 71,4 % califica el nivel de cobertura de los indicadores de regular y el 17,1 % como malo (Gráfico 2). Corroborando los resultados obtenidos en el diagnóstico inicial.

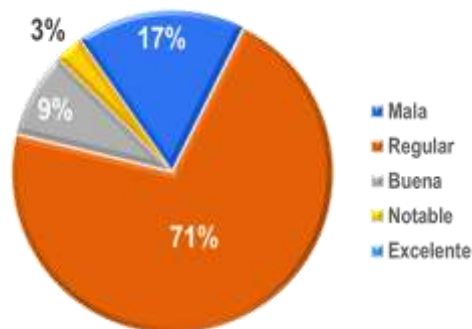


Gráfico 2. Evaluación del nivel de cobertura de los indicadores sectoriales. Fuente: Resultados de encuesta aplicada a 35 empresarios, funcionarios e investigadores vía online.

Considerando los resultados obtenidos en el cuestionario y con el propósito de profundizar en el estudio se verificó la presencia de las estadísticas sectoriales en los principales reportes e informes emitidos por los organismos internacionales.

Se constató que Cuba, a pesar de ser uno de los países incluidos en el Compendio de Estadísticas de Turismo y en los Barómetros de Viajes y el Turismo, no presentaba una información actualizada en la edición de 2020, lo que demuestra el desfase de las publicaciones nacionales relativas al sector en comparación con otras naciones del Caribe. El país tampoco publica las cuentas satélites de turismo con las recomendaciones metodológicas de la OMT. Además, no está incluido en el Índice de Competitividad de Viajes y Turismo que calcula el Foro Económico Mundial debido a que no es miembro del mismo.

Adicionalmente se constató la presencia de Cuba en las plataformas Travel Tech (PTT) y en los rankings turísticos. El desarrollo de las TICs, ha propiciado que se genere un volumen de información importante en las redes relacionada con la actividad turística. En el manejo de los datos una transformación tecnológica importante es la proporcionada por las PTT. Estas están desempeñando un papel importante en el desarrollo del turismo junto a las redes sociales, vinculando eslabones de la cadena de valor del sector viajes y pueden separarse en varios grupos:

- Buscadores de servicios que permitan acceder a información (Kayak.com, Travel related search).
- OTAs o agencias de viaje online (despegar.com, expedia.com).
- Plataformas que administran principalmente contenidos generados por usuarios (tripadvisor.com, vistacity.com).

- Plataformas P2P especializadas en la comercialización de alojamiento temporal o en la contratación de experiencias (Airbnb.com, Homeaway.com).

Unido a estas plataformas, los rankings también desempeñan un papel importante en la búsqueda de información. Como una de las experiencias de ranking en el Caribe, la firma *Resonance Consultancy*, a partir de las vivencias de 44 000 viajeros, comparó los destinos del Caribe usando las opiniones en redes sociales y en *Tripadvisor*. En ese estudio el tercer lugar del ranking gastronómico lo ocupa Cuba y en las categorías de entretenimiento y alojamiento ocupó el cuarto lugar. También los *World Travel Awards*, son considerados una autoridad líder que reconoce y premia la excelencia en viajes y turismo. Se otorgan en correspondencia con los criterios de viajeros y profesionales del sector y Cuba recibió este galardón en la categoría Mejor Destino Cultural del Caribe 2021.

Las plataformas de viajes como *Tripadvisor*, *Expedia*, *BestDay*, *Trivago*, *Despegar*, entre otras generan cientos de opiniones y comentarios. *Tripadvisor*, por su parte, otorga premios en distintas categorías; y en la categoría playas Cuba aparece premiada con Playa Santa María y Varadero. *Expedia* es una agencia de viajes online la cual publica un ranking que mide en tiempo real y sobre la base de valoraciones comprobada de sus clientes los mejores alojamientos del mundo; el ranking se denomina *Insiders`select*.

Los desempeños de los destinos turísticos en estos rankings y en las PPT son especialmente importantes. Aunque no constituyen indicadores en sí, la popularidad que estas publicaciones han alcanzado muestran la necesidad de incluir en las estadísticas turísticas, la información que generan. Los manejos de los datos generados a partir de las PTT pueden facilitar el estudio de los flujos turísticos, los gustos y preferencias, la competitividad de los destinos, entre otros.

Propuestas de mejoras

A partir de los resultados alcanzados en el diagnóstico inicial, se comenzó a trabajar en la definición de acciones para mejorar la cobertura y en la búsqueda de fuentes de información. Con la finalidad de mejorar la cobertura de los indicadores turísticos se realizan varias propuestas usando los nuevos datos recopilados mediante la aplicación móvil *D`Viajeros* y otras fuentes de información como la encuesta a visitantes, los datos que ofrecen las entidades empresariales pertenecientes al Mintur, a Gaviota y a Palco, las cifras emitidas por la Dirección de Identificación, Inmigración y Extranjería, los datos que manejan organismos como el Ministerio del Transporte (Mitrans) y el MEP.

La aplicación móvil D'Viajeros, que facilita mediante un formulario digital información adelantada para facilitar los trámites en los diferentes puntos de entrada al país es de carácter obligatorio y genera información para; la Dirección de Identificación, Inmigración y Extranjería, la Aduana General de la República y el Ministerio de Salud Pública. El formulario digital se encuentra disponible a partir del 15 de noviembre del 2021 (<http://www.dviajeros.mitrans.gob.cu>) y contiene:

- Datos personales
- Información Migratoria
- Información Sanitaria
- Información de Aduana
- Declaración Jurada

Los datos personales recogen los nombres y apellidos de los viajeros, su número de pasaporte, país emisor, país de nacimiento, país de residencia, fecha de nacimiento, género, teléfono y correo electrónico. La información migratoria por su parte recoge la fecha de arribo, el país de origen, el número de vuelo, la aerolínea, el punto de entrada a Cuba y el motivo del viaje: colaborador, trabajo, turismo, visita.

Por su parte la Información Sanitaria contempla la provincia y municipio al que se dirige el visitante, el lugar de alojamiento que puede ser; casa de renta, hotel o residencia. Los países visitados en los últimos 15 días, e información relevante para salud pública como si el visitante está vacunado o no, con qué vacuna, si ha presentado síntomas y los resultados de pruebas PCR. La información de aduana genera datos del equipaje y las importaciones en Moneda Libremente Convertible (MLC) o artículos, entre otros datos. Por último, en la Declaración Jurada el cliente declara la veracidad de la información que está proporcionando. Al llenar el formulario se genera un código QR que valida que el formulario se ha llenado correctamente y debe ser presentado a las autoridades de migración.

La encuesta a visitantes que aplica regularmente INFOTUR puede desempeñar un rol importante para recopilar información relevante. Actualmente contiene 18 preguntas, sobre la cantidad de viajes realizados con anterioridad, a través de qué medios conoció acerca de Cuba; internet, agencias de viajes, turoperadores, anuncios publicitarios, amigos y familiares, ferias y eventos, guías turísticos. Se les pregunta si la organización del viaje se hizo de manera individual o por agencia de viajes, esto puede brindar información para los indicadores total de llegadas por forma de organización del viaje

(1.26), llegadas por paquete turístico (1.27) y otras formas de organización del viaje (1.28).

En cuanto a las razones de su viaje a Cuba se le pregunta por: cultura y patrimonio, seguridad, su pueblo, sus playas, tratamientos de salud, familiares y amigos, eventos; estas razones pueden ser revisadas y atemperadas al manejo de las estadísticas internacionales.

Con relación a esta pregunta en la encuesta de satisfacción se pudieran incluir los motivos principales del viaje; vacaciones, recreo y ocio (indicador 2.6), otros motivos personales (indicador 2.7), negocios y motivos profesionales (indicador 2.8) lo que permitiría poseer y contabilizar estos indicadores que no están incluidos actualmente en las estadísticas turísticas cubanas.

Turismo receptor

En el caso de Turismo receptor, el Ministerio de Turismo registra en sus estadísticas la cantidad de cruceristas, usando los controles aduanales también es posible conocer la cantidad de excursionistas que visitan el destino Cuba.

Con respecto a los indicadores llegadas por región, también es posible, usando los registros aduanales y las cifras emitidas por la Dirección de Identificación, Inmigración y Extranjería, publicar los datos correspondientes a Oriente Medio, Asia Meridional, y otros no clasificados.

En los indicadores relativos a la forma de organización del viaje, en Cuba existen varias agencias de viaje que promocionan y comercializan el destino, entre ellas Havanatur con oficinas en varios países del mundo, Ecotur dedicada al turismo de naturaleza o Paradiso especializada en turismo cultural. El hecho de que en el caso de Cuba el número de agencia de viajes sea reducido y que esta actividad no se desarrolla de manera privada hace posible la obtención del indicador, cantidad de paquetes turísticos vendidos y del tamaño de los grupos de viaje.

En el indicador relativo a la duración media de la estancia total que se refiere a la duración de los viajes de turismo receptor realizados por visitantes internacionales, puesto que los mismos podrían alojarse en diferentes instalaciones durante su estancia, esas cifras pueden estimarse comprobando las fechas en las tarjetas oficiales de llegada/partida para una muestra de visitantes (o para todos ellos) que figuran en los registros aduanales, mediante datos de las agencias de viajes o los datos de que ofrecen entidades de alojamiento. Según la información que recoge la Dirección de Identificación, Inmigración

y Extranjería de los viajeros, se puede saber el total de noches que los turistas pasarían en alojamientos comerciales, y de ahí cuántas serían en hoteles y establecimientos similares, así como los días que se instalarán en alojamientos no comerciales.

El gasto medio por día se obtendría del gasto total de los visitantes en general, dividido por el número total de días empleados, y puede ser estimado mediante la encuesta de visitantes.

Turismo interno

El Turismo interno comprende las actividades de un visitante residente dentro del país de referencia por lo que el Ministerio del Transporte debe poseer todos los datos de los viajes de los turistas nacionales cuando estos adquieren pasajes o tickets por vías estatales, posibilitando un estimado del total de viajes, el tamaño de los grupos de viaje, así como la cantidad de días que los visitantes pasarán fuera de su lugar de residencia y a través de los puntos de control se podría saber quiénes hacen viajes de ida y vuelta y los datos de quienes se transporten por la vía no estatal.

Los viajes por motivos de vacaciones, recreo y ocio es un indicador que su estimación podría ser posible utilizando la información de las entidades empresariales atendidas por el MINTUR, Gaviota y Palco, que tienen actividad económica de: alojamiento, comercio minorista, gastronomía y recreación. En estas entidades se lleva un control de las personas que están alojadas y su lugar de residencia, si ese lugar de residencia no es el mismo de donde radica el centro, contaría para el cálculo del indicador, haciendo una aproximación de los turistas nacionales que se desplazan a otros destinos turísticos nacionales por razones de ocio.

Mediante las entidades de alojamiento de estos grupos se obtendría también la duración media de la estancia, de los que practican turismo interno, para todos los servicios de alojamientos comerciales y en hoteles y establecimientos asimilados. Además, dado que casi todas estas actividades se comercializan online, existen un registro digital de donde se pudieran sacar los datos.

El gasto medio por día se obtendría del gasto total de los visitantes en general, dividido por el número total de días empleados, estimado mediante la encuesta de visitantes.

Turismo emisor

En el Turismo Emisor mediante registros aduanales se pueden saber los visitantes que pernoctan al hacer un viaje hacia otro país (indicador 3.2) y los visitantes del día (indicador 3.3). Así como la duración media de la estancia (indicador 3.10). Todos estos datos están presentes en la compra de su boleto de viaje.

Industrias Turísticas

En el caso de Industrias turísticas, mediante datos oficiales del MINTUR, Gaviota y Palco, se puede conocer sobre los números de establecimientos dedicados a actividades de agencia de viajes y otros servicios de reserva (indicador 4.6). Además, estos grupos tienen los datos de las nóminas de sus instalaciones y se puede estimar cuánto ganan los trabajadores del sector (indicadores 4.11 y 4.23). También poseen la información sobre las plazas-cama y la tasa de ocupación hotelera de las entidades empresariales que atienden, por lo que se podría calcular también el indicador de la tasa de ocupación/plazas-cama (indicador 4.17), la duración media de la estancia (indicador 4.18) y la capacidad disponible de plazas-cama por 1000 habitantes (indicador 4.19), la cual se refiere al número de plazas-cama en hoteles y establecimientos asimilados por cada 1000 habitantes de la población residente permanente del país, por lo que con la información de las plazas-camas y con el censo poblacional se podría proveer este indicador. Y con la información que manejan las agencias de viajes y otros servicios de reserva se podrían conocer las llegadas por paquetes turísticos (indicadores del 4.25 al 4.28).

Empleo

El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de la República de Cuba cuenta con la información del número de empleados que se dedican a otros servicios de alojamiento (indicador 5.3), al transporte de pasajeros (indicador 5.5) y a las actividades de agencias de viajes y de otros servicios de reservas (indicador 5.6), debido a que todas estas actividades están reguladas por el Estado.

El Ministerio de Economía y Planificación de Cuba (MEP) posee la información de los puestos de trabajo de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES), del trabajo por cuenta propia y de las cooperativas no agropecuarias, permitiendo el cálculo del indicador 5.10.

Indicadores complementarios (Macroeconómicos)

La propensión bruta a viajar (I) mide el número de viajes de turismo emisor e interno en términos de población residente permanente total del país de referencia. Los valores más altos del indicador implican la mayor frecuencia de estos viajes e indican la movilidad presente de la población que viaja. Por lo que se pudiera calcular con los números de viajes totales y el total de salidas, con el número total de la población cubana.

$$\text{Propensión bruta a viajar} = \frac{\text{No. de Viajes Totales}}{\text{Población Total}} \quad (I)$$

Con los datos de los visitantes internacionales que pernoctan, que actualmente sí se calcula, y los datos del total de turista nacionales y el número total de la población en Cuba se calcularía el indicador 6.2: (turistas receptores + turistas internos) / población.

Usando las diferentes fuentes de información propuestas se puede mejorar el nivel de cobertura de varios indicadores (tabla 3).

Tabla 3. Fuentes de información primaria propuestas para mejorar el nivel de cobertura de los indicadores.

Indicadores	Fuentes de información
Llegadas de pasajeros en cruceros (1.4). Número de establecimientos dedicados a actividades de agencias de viajes y otros servicios de reserva (4.6). Remuneración de trabajadores asalariados en las entidades de alojamiento (4.11) y en entidades de agencias de viajes y otros servicios de reserva (4.23). Tasa de ocupación / plazas-cama (4.17), duración media de la estancia en establecimientos de alojamiento (4.18), Capacidad disponible (plazas-cama por 1000 habitantes) (4.19).	Entidades empresariales atendidas por MINTUR, Gaviota y Palco.
Llegadas desde Oriente Medio (1.10), desde Asia Meridional (1.11) y desde otros no clasificados (1.12). Salidas de turistas (3.2), de excursionistas (3.3). Duración media de la estancia de las salidas (3.10).	Registros aduanales y la Dirección de Identificación, Inmigración y Extranjería.
Total de llegadas por forma de organización del viaje (1.26), llegadas por paquete turístico (1.27) y otras formas de organización del viaje (1.28). Tamaño medio de los grupos de viaje del turismo receptor (1.39). Viajes internos con paquetes turísticos (4.25) y sin paquetes (4.26). Viajes receptores con paquetes turísticos (4.27) y sin paquete (4.28).	Entidades empresariales atendidas por MINTUR, Gaviota y Palco.
Duración media de la estancia de las llegadas (1.40).	Entidades empresariales atendidas por MINTUR, Gaviota y Palco. Registros aduanales y la Dirección de Identificación, Inmigración y Extranjería. Agencias de Viajes.
Duración media de la estancia para todos los servicios de alojamiento comercial del turismo receptor (1.41) y no comercial (1.43), duración en hoteles y establecimientos asimilados (1.42).	D' viajeros.
Gasto medio por día del turismo receptor (1.44) y del interno (2.28).	Encuesta INFOTUR
Total de viajes del turismo interno (2.1), visitantes que pernoctan (2.2) y excursionistas (2.3). Tamaño medio de los grupos de viaje del turismo interno (2.23), duración media de la estancia (2.24), en servicios de alojamiento comercial (2.25) y en hoteles y establecimientos asimilados (2.26).	MITRANS
Número de empleados en otros servicios de alojamiento (5.3), en transporte de pasajeros (5.5), en actividades de agencias de viajes y otros servicios de reserva (5.6) y trabajadores autónomos (5.10).	MTSS y MEP

Al triangular los resultados alcanzados en el diagnóstico, lo que se proyectó y las fuentes de información identificadas en el caso de Turismo Receptor, se identifican fuentes de información para el 81,79 % de los indicadores. Turismo Interno y Turismo Emisor 32,14 % y 36,36 % respectivamente. Los indicadores relacionados con Industrias Turísticas pueden calcularse en un 53 %, a partir de las fuentes identificadas y el grupo

de indicadores que sigue mostrando nivel de cobertura más bajo es el de los indicadores Macroeconómicos que solo abarca el 13 % (Figura 1).

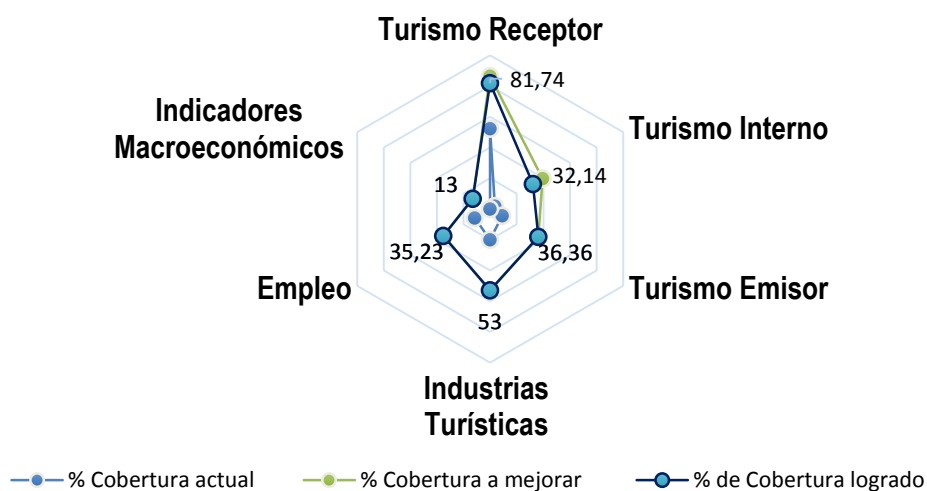


Figura 1. Triangulación entre el % de cobertura real, proyectado y logrado. Fuente: Elaboración propia a partir del diagnóstico inicial y los datos de la Oficina Nacional de Estadística e Información (2020). Anuario Estadístico de Cuba.

Haciendo uso de las fuentes de información identificadas se puede mejorar el nivel de cobertura calculando 40 indicadores, que junto a los 33 que actualmente se publican representan el 53,79 % del total de los indicadores propuestos por la OMT. No obstante, el estudio corrobora que los niveles de cobertura pueden ser mejorados a partir de fuentes de información primaria que existen y deben ser explotadas adecuadamente.

Estos datos son esenciales para la gobernanza turística y la definición de la política turística cubana sobre información confiable. Las sugerencias realizadas permiten mejorar la calidad y transparencia de las estadísticas turísticas cubanas, concilia las estadísticas del sector con las que se publican a nivel mundial y facilitará realizar recomendaciones de políticas sectoriales para la recuperación post-covid.

Conclusiones

1. *Las estadísticas del sector turístico son vitales para investigadores, funcionarios o empresarios que necesiten consumir y analizar datos estadísticos. La generación de información estadística que sea internacionalmente comparable es indispensable para Cuba como destino país y permite formular, dar*

seguimiento y evaluar la política turística; así como evaluar la competitividad en el contexto regional.

2. *La investigación permitió diagnosticar el nivel de cobertura de los indicadores recomendados por la OMT e identificar las fuentes de información que pueden ser usadas para su cálculo. Contribuyendo a perfeccionar las prácticas para el cálculo de estadísticas y a la calidad y transparencia de las estadísticas turísticas cubanas, al conciliar las estadísticas del sector con las que se publican a nivel mundial.*
3. *Los resultados alcanzados facilitan a los decisores definir estrategias, prioridades y políticas para el turismo en el escenario dinámico e incierto en el que se desarrolla la economía mundial a raíz de la pandemia desatada por el SARS-CoV-2.*

Referencias bibliográficas

1. Albenis, D. (2016). *Indicadores para el control de la actividad comercial hotelera en el MINTUR Villa Clara*. (Trabajo de de Diploma). Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas.
2. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2020). Evaluación de los efectos e impactos de la pandemia de COVID-19 sobre el turismo en América Latina y el Caribe: aplicación de la metodología para la evaluación de desastres (DaLA). Santiago: Publicación de las Naciones Unidas.
3. Cox, D. R. (1997). The Current Position of Statistics: A Personal Review. *International Statistical Review*, 65(3), 261-276.
4. Franco, M. d., & Velástegui, E. (4 de enero de 2020). El suavizado exponencial en el pronóstico de series no estacionarias. *Ciencia Digital*, 4(1), 97-100. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v4i1.1073>
5. Hernández, C. d., Cevallos, T. C., Cifuentes, J. A., & Guerrero, O. C. (Octubre de 2020). *Explorador Digital*. doi:<https://doi.org/10.33262/exploradordigital.v4i4.1439>
6. Martín, R. (2009). *Principios, organización y prácticas del turismo*. Félix Varela.
7. Oficina Nacional de Estadística e Información (ONEI). (2020). *Anuario Estadístico de Cuba 2019*. ONEI.
8. Oficina Nacional de Estadística e Información (ONEI). (2020b). *Anuario Estadístico de Cuba 2019*. Capítulo 7: Empleo y Salarios. La Habana: Edición 2020.
9. Oficina Nacional de Estadística e Información (ONEI). (2020c). *Anuario Estadístico de Cuba 2019*. Producto Interno Bruto Trimestral. Serie 2010-2019. ONEI.
10. Organización Mundial del Turismo (OMT). (2008). *Cuenta satélite de turismo: Recomendaciones sobre el mapa conceptual*. OMT. Publicación de las Naciones Unidas.
11. Organización Mundial del Turismo (OMT). (2010). *Recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo*. Publicación de las Naciones Unidas.
12. Organización Mundial del Turismo (OMT). (Septiembre de 2020). *Guiar la recuperación del turismo*. Obtenido de UNWTO: <http://www.unwto.org/es/turismo-covid-19>
13. Organización Mundial del Turismo. (2017). *Notas metodológicas de la base de datos de estadísticas de turismo*, OMT.
14. Spiegel, M. R. (1991). *Estadística*. Statistics. McGraw-Hill.