



ORGANISATION MONDIALE DU TOURISME
WORLD TOURISM ORGANIZATION
ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO
ВСЕМИРНАЯ ТУРИСТСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
منظمة السياحة العالمية

INFORME DE MISIÓN

PUERTO RICO: ASISTENCIA TÉCNICA SOBRE ESTADÍSTICAS DEL TURISMO Y PARA LA ELABORACIÓN DE UNA CUENTA SATÉLITE DEL TURISMO EXPERIMENTAL (CST)

San Juan, 25-29 de Agosto de 2008

JUAN FALCONI MORALES
Consultor de la OMT

Septiembre de 2008

Madrid, España

ÍNDICE

Páginas

Introducción	1
Desarrollo de los trabajos programados de asistencia técnica a Puerto Rico	1-5
Un Plan de Trabajo para finales de 2008 y 2009 (Programa de Trabajo y Asignación de Responsabilidades, propuesto por el Consultor).....	5-7
Otras actividades desarrolladas en el curso de la misión.....	8

PUERTO RICO: ASISTENCIA TÉCNICA SOBRE ESTADÍSTICAS DEL TURISMO Y PARA LA ELABORACIÓN DE UNA CUENTA SATÉLITE DEL TURISMO EXPERIMENTAL

INTRODUCCIÓN

Entre el 25 y el 29 de Agosto de 2008 se llevó a cabo una misión de asistencia técnica a la Compañía de Turismo de Puerto Rico (CTPR), por parte del Consultor de la OMT, señor Juan Falconí Morales, cuyos objetivos eran, básicamente, evaluar las disponibilidades estadísticas de Puerto Rico, Estado Libre Asociado a los Estados Unidos de América (EE.UU.), como paso previo a la futura construcción de una Cuenta Satélite del Turismo (CST), que permita disponer de un instrumento de medición del impacto de la actividad turística sobre la economía de la Isla, en distintos ámbitos.

El Consultor de la OMT fue recibido por la Directora de la Compañía, señora Terestela González, quien explicó que el afán de la Organización era proceder a un mejoramiento de las estadísticas de base sobre el turismo y bajo ese fundamento propender al establecimiento de una CST para Puerto Rico. Reiteró la importancia de contar con instrumentos estadísticos perfeccionados, sobre todo porque posibilitan tener un mejor conocimiento del sector, lo cual es fundamento para una apropiada definición de políticas de desarrollo sectorial y para fines de promoción y marketing interno e internacional, lo que constituye una necesidad sentida en la coyuntura, pues Puerto Rico aspira a promover aún más sus atractivos como destino turístico interno e internacional.

Los técnicos contraparte de la Misión fueron la señora Carol Málaga, Supervisora del Departamento de Estudios de Mercado de la CTPR, y el señor Rafael Silvestrini, experto del área, quienes colaboraron en todas las actividades que fueron programadas para la referida Misión.

DESARROLLO DE LOS TRABAJOS PROGRAMADOS DE ASISTENCIA TÉCNICA A PUERTO RICO

El caso de Puerto Rico, desde el punto de vista de la medición de *flujos turísticos* y del cálculo del efecto-gasto sobre su estructura económica es en la práctica muy especial: en efecto, si se tiene en cuenta que el mayor flujo turístico proviene de los EE.UU., en estricto sentido la forma prevaleciente de turismo podría ser, en principio, asimilada a la de *turismo interno (flujos que provienen, finalmente, del mismo país)*. Los nacionales de los EE.UU. no están sujetos a requisito alguno para su ingreso a Puerto Rico¹, lo cual impide que sean considerados para alguna clasificación estadística.

¹ Los ciudadanos *originarios de Puerto Rico* tienen la nacionalidad estadounidense. En este Informe de Misión se utiliza la calificación de *nacionales de Puerto Rico* sólo por el interés de calcular el impacto del turismo hacia la Isla y desde allí hacia afuera, procurando una asimilación a los conceptos metodológicos internacionales y por las particulares modalidades de la vinculación de Puerto Rico a los EE.UU. Este tratamiento no tiene ninguna otra implicación o supone criterio alguno sobre ese *status*.

Más allá que desde la perspectiva de la medición de flujos turísticos el concepto que debe tenerse en cuenta es el de *residencia*, esto también dificulta inferir el impacto de ese flujo en términos de lo que es en la realidad: una forma de *turismo receptor*. Esto, porque de acuerdo a las informaciones recibidas la asociación de Puerto Rico a los EE.UU., tiene características muy particulares, cuyo detalle no corresponde explicitar en este Informe de Misión y que sustentarían esa consideración.

Por el lado de los no nacionales de los EE.UU. estos deben cumplir con la formalidad principal de ingreso a ese país: la presentación de una visa de ingreso. En tanto no nacionales, estos visitantes son considerados *turistas internacionales*, aunque detrás estaría implícita una asimilación del concepto de nacionalidad al de turista, lo cual no está en línea con las recomendaciones metodológicas para este propósito.

De hecho, en Puerto Rico el turismo es una actividad muy importante, aunque no la principal, según se mencionó en el curso de las reuniones realizadas con la mayor parte de Agencias que tienen que ver con la economía de la Isla. De paso, cabe mencionar que Puerto Rico tiene sus propias Cuentas Nacionales, aunque no definidas bajo el Sistema de Cuentas Nacionales de Naciones Unidas de 1993, sino bajo metodologías muy anteriores, por lo que tienen limitaciones en varios ámbitos.

Las restricciones conceptuales a las que se ha hecho referencia anteriormente en términos de medición de flujos turísticos condicionan seriamente una mejor comprensión analítica del fenómeno turístico. Las estimaciones que realiza la Junta de Planificación de Puerto Rico se fundamentan en varias encuestas que se realizan de forma corriente, no obstante lo cual los indicadores y coeficientes de ajuste –bajo un procedimiento que no fue explicado *in extenso*– son muy atrasados, por lo que los esfuerzos futuros estarían orientándose a su actualización. Este es por ahora un *trabajo pendiente*: se conoce no obstante que el número de turistas que recibe Puerto Rico es de alrededor de los 5 millones por año, cifra que se ha incrementado en el tiempo, pero cuya repartición interna (por nacionalidad, necesaria siempre) debe ser mejor precisada. Se debe señalar que esta medición se basa en una encuesta hotelera realizada por la CTPR, la que es ajustada por la Junta de Planificación una vez que se confrontan varias fuentes de información, incluyendo las recientes investigaciones que se aplican para el caso de los Cruceros, forma turística que ha adquirido importancia y que tiene varias modalidades que demandan también ajustar las mediciones, un aspecto que fue abordado con los técnicos de la CTPR con detalle.

En términos de turismo interno, se han realizado varios esfuerzos para mejorar su medición, pero aún no hay resultados absolutamente confiables, al menos desde el punto de vista de su relación con las Cuentas Nacionales, una consistencia que es requerida pues, como se conoce, por el objetivo de disponer a futuro de una CST, esa vinculación debe ser correcta en tanto la CST es una derivación de las cuentas agregadas e influye a su turno sobre la medición macroeconómica.

En lo que concierne al turismo emisor, las mediciones adolecen de las limitaciones que se revelan en el caso del turismo receptor: los nacionales de Puerto Rico no son objeto de registro alguno cuando viajan al territorio de los EE.UU. Desde la perspectiva del interés de las autoridades de turismo de la Isla y desde una visión de lo que sería una Balanza de Pagos, la

información de flujos de esta forma de turismo estaría sesgada y los resultados de una posición de débito de la clásica cuenta “*viajes*” demandarían ser mejorados. La determinación o medición estadística de este tipo de flujos se aplica sólo a los no originarios de Puerto Rico o de los EE.UU., bajo las consideraciones que se hacen en el pie de página 1.

En el curso de la misión se evaluaron con detalle *todos* los cuestionarios y formas que se aplican en las estadísticas y encuestas puestas en práctica actualmente, con diversos objetivos: perfil del visitante, marketing, gasto, ocupación hotelera, etc. La impresión general compartida por los expertos de Puerto Rico, es que los mismos demandan un ajuste con miras a facilitar las investigaciones y a adaptar su diseño a las necesidades de información que derivan de las recomendaciones internacionales. Para el caso de las investigaciones de *gasto* y sugeridos los ajustes que se mencionan arriba, el Consultor hizo una propuesta que fue analizada con el equipo nacional de la CTPR y cuyo objetivo es implementarlo a corto plazo (cf. Programa de Trabajo propuesto por el Consultor, adelante).

En el caso de Puerto Rico y referido al tema “*encuestas de gasto*” es pertinente *reproducir lo que ha sido sugerido a tomar en cuenta en otros casos en los que se advierte dificultades similares*, justamente para que pueda ser recabada información de calidad. Se mencionó ya que hubo consenso con los expertos nacionales y las operadoras de la encuestación en que este reordenamiento debe ser aplicado a la brevedad posible.

Hay que tener presente algunas reglas para el éxito de la estructuración final del cuestionario que se aplica en el proceso de encuestación. Así, se debe:

- Utilizar un lenguaje simple, preservando una mínima rigurosidad;
- Formular preguntas abiertas y cerradas, de forma combinada, en función del objetivo de la encuesta;
- Incluir sólo una idea por pregunta y una sola pregunta al mismo tiempo;
- Proponer preguntas directas para evitar sesgos en la respuesta;
- Dar guías específicas al entrevistado cuando las preguntas se refieran a eventos pasados (el caso del gasto turístico, sobre el que en ocasiones es difícil recordar ítems y montos);
- Orientar la pregunta de tal forma que se obtengan estimaciones correctas, de ser el caso;
- Asegurar que el núcleo central de la pregunta y la respuesta sean, en cada caso, comparables;
- Utilizar categorías de respuesta mutuamente excluyentes;
- Utilizar escalas de respuestas positivas y negativas bajo un esquema igualitario;

- Equilibrar la probabilidad de la respuesta en términos de escalas apropiadas;
- Ordenar las preguntas incluidas en el cuestionario alrededor de los mismos temas y tópicos;
- Disponer de un diseño apropiado de las formas a ser llenadas en la encuesta; y, por supuesto,
- Aplicar la encuesta bajo un calendario ordenado no modificable.

Según el tipo de información que trata de recabarse y el objetivo de la encuesta, deben formularse rigurosamente las preguntas de introducción, las preguntas *filtro*, las preguntas de control, las de comportamientos o conductas, las de actitudes y las preguntas de clasificación y preguntas especiales, indirectas y de respuesta aleatoria.

Una prueba del cuestionario deberá realizarse obligatoriamente, una vez que éste haya sido ya definido. Hay que precisar acciones que optimicen (el)(las):

- Planeamiento, diseño y ejecución de la (las) prueba(s) piloto(s)
- Control interno y externo de los errores ajenos al muestreo
- Muestras inter-penetrantes como herramienta de control

El procedimiento de aplicación del cuestionario exige establecer relacionamientos ex post a la determinación del universo, por lo que es fundamental realizar las experiencias piloto, con personal entrenado y capacitado, que maneje los respectivos Manuales de Instrucciones preparados con antelación, y que sea capaz de conducir las entrevistas bajo una estrategia comunicacional pre-definida.

Se deberá adoptar las previsiones del caso en orden a garantizar (la) (el) (las):

- Supervisión y control del trabajo de campo
- Control de la calidad y cobertura del marco de muestreo
- Atenuación de efectos del reemplazo de unidades seleccionadas
- Tratamiento correcto y visualización de la importancia y efectos de la no respuesta
- Faltas críticas de los encuestadores

Observar estos procedimientos garantizará recabar información de buena calidad, de manera expedita y favorecerá su procesamiento.

En ese sentido, un mejoramiento de las encuestas de *gasto* sería positivo en términos de mejora de la información disponible y preparación de un ulterior proyecto hacia la CST. Los detalles de ese proceso fueron analizados con la contraparte, la CTPR, así como con las diversas agencias gubernamentales de Planificación, Comercio, Finanzas y Economía, el Banco Oficial de Fomento, la Universidad de Puerto Rico y todas las entidades de Gobierno con las que se pudo contactar en el curso de la apretada agenda de la misión.

Cabe mencionar que en el curso de las visitas realizadas se apreció que en ciertos casos –no obstante su carácter parcial– se produce información muy valiosa y útil que podría ser reprocesada con fines de las estadísticas turísticas y las cuentas nacionales. Sin embargo, hay dificultades para la coordinación inter-agencial en materia estadística, lo que podría ser corregido con la reciente creación del Instituto de Estadística, cuya acción se encamina precisamente en esa dirección.

El Consultor pudo entrevistarse con el Director del referido Instituto de Estadística y apreció el esfuerzo que realiza la entidad bajo esa perspectiva de armonización, que seguramente redundará en beneficio de la estadística global y, como en este caso, de la estadística sectorial. El Consultor realizó gestiones para concretar a corto plazo una misión especial de la CEPAL para evaluar las Cuentas Nacionales, lo cual se relaciona y facilitará una futura coordinación con los trabajos que se adelanten en materia CST. No obstante, es claro que la base de la misma es la *depuración de la información sobre gasto, oferta, perfiles del turista, etc.*, que son necesarias para una mejor comprensión del fenómeno turístico de Puerto Rico.

Como en otros casos, es precisamente esta limitada información estadística sobre el turismo la que debe ser solventada como resultado del proceso CST, pues su construcción demanda necesariamente perfeccionar los sistemas de estadística básica del turismo. En todo caso, éste es un proceso progresivo, que se consigue sobre la base de la continuidad y consistencia de los esfuerzos nacionales en el tiempo.

Finalmente, con el equipo de la CTPR se evaluó un procedimiento que permitiría realizar una CST exploratoria sobre la base de un Cuadro Oferta-Utilización (COU) de las Cuentas Nacionales. Desafortunadamente, el COU no estará disponible sino hasta finales de 2009, por lo que se acordó evaluar una alternativa consistente en los meses a venir.

UN PLAN DE TRABAJO PARA FINALES DE 2008 y 2009 (Programa de Trabajo y Asignación de Responsabilidades, propuesto por el Consultor)

En la tabla siguiente se detallan las actividades que deberán ser abordadas por el equipo base del Proyecto, en el período Agosto-Diciembre de 2008 y hasta finales de 2009, con miras a contar con una primera aproximación a una CST exploratoria hacia finales del año siguiente.

**PLAN DE TRABAJO HACIA EL PERFECCIONAMIENTO DEL SISTEMA
ESTADÍSTICO DEL TURISMO DE PUERTO RICO (SETPR) Y CUENTA SATÉLITE
DEL TURISMO EXPERIMENTAL PARA FINALES DE 2008 Y 2009
-COMPAÑÍA DE TURISMO DE PUERTO RICO-**

Actividad	Objetivo	Responsable ejecución	Fecha limite	Responsable monitoreo	Aprobación final
Designación de responsable del proyecto CST-PR	Monitoreo y seguimiento de avances	CTPR	Septiembre 2008	Dirección CTPR	Dirección CTPR
Revisión de procedimientos aplicados para la determinación de las cifras de flujos turísticos receptor y emisor (encuesta ad hoc en puertos y aeropuertos)	Precisión de tendencias básicas fundamentales y corrección de cifras y coeficientes utilizados estimaciones PR	CTPR- Consultores PR- JNP	Septiembre- Octubre 2008	Responsable Proyecto	Dirección CTPR
Rediseño de las encuestas de gasto turístico receptor (cuestionarios e implementación)	Adaptación a normas internacionales y perfeccionamiento de la información de base	CTPR- Consultores PR- JNP	Septiembre- Octubre 2008	Responsable Proyecto	Dirección CTPR
Rediseño de las encuestas de gasto turístico emisor (cuestionarios e implementación)	Adaptación a normas internacionales y perfeccionamiento de la información de base	CTPR- Consultores PR- JNP	Septiembre- Octubre 2008	Responsable Proyecto	Dirección CTPR
Aplicación de encuestas piloto gasto receptor y emisor	Consistencia del rediseño y corrección de eventuales dificultades. Capacitación de encuestadores	CTPR- Consultores PR- JNP	Septiembre- Octubre 2008	Responsable Proyecto	Dirección CTPR
Inicio de nuevo ciclo de encuestas de gasto en el marco del SETPR 2009 (aplicación regular de encuestas)	Perfeccionamiento del SETPR, nuevo ciclo	CTPR- Consultores PR	Enero 2009	Responsable Proyecto	Dirección CTPR
Revisión de cuestionarios y procedimientos de implementación de encuestas de entrada y salida con fines de perfil del visitante y marketing	Consistencia con nuevo esquema de encuestas SETPR	CTPR- Consultores PR	Finales de 2008	Responsable Proyecto	Dirección CTPR
Pruebas de consistencia de información de otras	Verificación de resultados del SETPR 2008-2009	CTPR	Finales de 2008	Responsable Proyecto	Dirección CTPR

Actividad	Objetivo	Responsable ejecución	Fecha limite	Responsable monitoreo	Aprobación final
agencias relativas a flujos y gasto					
Introducción de correctivos en estimaciones de JNP sobre flujos y gasto previos a difusión de resultados 2008-2009	Actualización indispensable de la estadística básica	JNP-CTPR	Finales de 2008	Responsable Proyecto	Dirección CTPR
Entrega de matriz – COU de parte JNP año 2002	Requisito de CST experimental	JNP	Octubre 2009	Responsable Proyecto	Dirección CTPR
Recolección de información estadística sobre establecimientos turísticos de parte de la Agencia de Comercio de PR	Preparación de base de datos para CST exploratoria	CTPR	Finales de 2008	Responsable Proyecto	Responsable Proyecto
Plan de investigaciones sub sectores específicos: alojamiento, restauración, agencias de viaje	Recolección de información complementaria para CST Exploratoria	CTPR	2009	Responsable Proyecto	Dirección CTPR
Información estadística por el lado de la oferta	Bosquejo de un plan de investigación	CTPR-JNP	2009	Responsable Proyecto	Dirección CTPR
CST Exploratoria PR	Disponibilidad de resultados preliminares importancia Valor Agregado Turismo PR	CTPR	Finales 2009	Responsable Proyecto	Dirección CTPR

JNP: Junta de Planificación; Consultores PR: empresa encargada de la aplicación de encuestas para la CTPR.

Una de las acciones a realizar urgentemente es la relativa a la designación de un *Responsable del Proyecto*, designación que podría asumir la propia CTPR a través de la señora Supervisora del Departamento de Estudios de Mercado de la CTPR.

Asimismo, sería importante conformar oficialmente la *Plataforma Interinstitucional de Puerto Rico para la CST*, en dos niveles: i) *político, de alto nivel*, conformado por los funcionarios principales de las entidades que tienen que ver con el turismo en Puerto Rico; y, ii) *de expertos*, integrado por los técnicos de cada una de las entidades participantes. La coordinación la ejercería la CTPR, en la persona designada como Responsable del Proyecto. Estaría así garantizado el monitoreo permanente del proceso de mejoramiento estadístico y del SETPR, así como del nivel de avance hacia una CST.

OTRAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL CURSO DE LA MISIÓN

En el curso de la misión el Consultor, aparte de las reuniones técnicas mantenidas con expertos de diversas entidades oficiales, realizó una presentación sobre aspectos metodológicos de la estadística básica y de la CST, en la CTPR, a la que asistieron representantes de varios organismos.

Asimismo, con los consultores seleccionados por la CTPR para la realización de las diversas encuestas. En esta reunión se analizaron las propuestas del Consultor en materia de encuestas de gasto y se revisaron asimismo varios aspectos metodológicos de las investigaciones en materia de estadística turística y CST.

Una reunión de información sobre los desarrollos alcanzados y sobre el Plan de Trabajo propuesto por el Consultor se promovió al término de la misión con la señora Directora de la CTPR, quien manifestó su interés por la pronta aplicación del Plan e hizo llegar su reconocimiento por la cooperación ofrecida por la Organización Mundial del Turismo (OMT).

En esta oportunidad el Consultor deja constancia de su expreso agradecimiento a la Compañía de Turismo de Puerto Rico, en la persona de su Directora, señora Terestela González, por su interés en la misión y sus finas atenciones, así como a los colegas Carol Málaga, Supervisora del Departamento de Estudios de Mercado de la CTPR y Rafael Silvestrini, experto del área, por su cooperación técnica, dedicación y gentilezas permanentes.

Madrid, Septiembre de 2008