

## Intercambio de Experiencias en Inteligencia Turística a través del mecanismo TAIEX

### i. Introducción

La Secretaría de Integración Turística Centroamericana (SITCA) ha llevado a cabo diversas acciones y actividades desde 2014 con el objetivo de desarrollar y capacitar a los funcionarios públicos del sector turístico en Centroamérica y República Dominicana en la mejora de la metodología de las Cuentas Satélites de Turismo. Estas actividades incluyen la participación de miembros de los comités de estadísticas y funcionarios de los bancos centrales.

En esta ocasión, se realizó un evento denominado "Intercambio de Experiencias de Cuentas Satélites de Turismo" en el Hotel Radisson de la Ciudad de Santo Domingo, República Dominicana, del 9 al 11 de mayo, financiado con fondos del Mecanismo TAIEX (Technical Assistance and Information Exchange) de la Comisión de la Unión Europea. Evento que contó con la asistencia de dos representantes de cada uno de los países socios de la Región SICA, con el propósito de compartir los avances de las hojas de ruta y abordar las necesidades específicas relacionadas con la implementación de las Cuentas Satélites de Turismo.

Además, se contó con la participación de ponentes destacadas expertas en el tema, entre ellas la Dra. Sandra Maresca, jefa de la Cuenta Satélite de Turismo de Italia; la Dra. Dita Zemite, jefa de la Unidad de Estadísticas de Transportes y Turismo de Letonia; y en formato virtual, la Dra. Yenis González Mora, jefa del Instituto de Estadísticas del Instituto Canario de Estadísticas de Canarias, España. Cada una de ellas

compartió sus experiencias en la aplicación de la metodología de las Cuentas Satélites de Turismo en Italia, Letonia e Islas Canarias, respectivamente.

El evento tuvo como objetivo principal; presentar la Cuenta Satélite de Turismo (CST) como una herramienta fundamental para la medición económica del turismo, destacando la importancia de las experiencias turísticas en la construcción de observatorios que respalden los procesos de inteligencia turística y faciliten la toma de decisiones informadas. Finalmente, se buscó conocer de primera mano la experiencia de recuperación post-Covid de la República Dominicana, y las medidas específicas que implementaron para convertirse en el país líder en la región en términos de recuperación del turismo, brindando así un ejemplo inspirador para otros destinos.



Ilustración 1: Participantes de los 8 países miembros del SICA, equipo SITCA y expositores de Italia y Letonia



## ii. Actividades y resultados

### Día 1. Introducción a la CST y revisión de estado de las hojas de ruta de CST por país

El día 9 de mayo SITCA dio apertura al evento con la presentación de las ponentes invitadas por parte del Mecanismo TAIEX, seguido de las palabras de bienvenida por parte de Sr. Raymond James de Belize, en representación de la Presidencia Protemporé (PPT) de Belize, vocero del Consejo Centroamericano de Turismo (CCT), donde expresó su agradecimiento por la invitación al evento y destacó la importancia que tienen las Cuentas Satélites de Turismo (CST) para la toma de decisiones en el sector. Como resultado del día uno, los representantes de cada país expusieron sus hojas de ruta, construidas con el apoyo de la SITCA a través de ocho talleres impartidos con el apoyo de Kepa Aramburú. Los representantes, presentaron los avances realizados a la fecha, los retos y desafíos en la aplicación de las cuentas.

Durante el primer día del evento, la Dra. Sandra Maresca, experta invitada, proporcionó una introducción exhaustiva sobre las Cuentas Satélite de Turismo (CST). Explicó en detalle qué son estas cuentas y las medidas que se adoptan para su implementación, resaltando su relevancia para medir todos los aspectos del sector turístico de un país. Su presentación estableció el marco inicial para los participantes, brindando una base sólida de conocimiento. En la última sesión del día, la Dra. Dita Zemite presentó ejemplos de buenas prácticas en el diseño y aplicación de encuestas, utilizando a Letonia como un caso de estudio interesante. Se destacaron tres tipos de encuestas específicas: la encuesta de entrada de personas que cruzan la frontera estatal, la encuesta a domicilio de los pasajeros residentes y la encuesta de oferta hotelera, que abarca los establecimientos de hospedaje, agencias de viaje y operadoras turísticas. Estos ejemplos ilustraron cómo Letonia ha logrado desarrollar y promover con éxito su industria turística, a pesar de ser un país de tamaño

relativamente pequeño en comparación con otros grandes hubs turísticos en Europa. Además, se resaltó la integración de la inteligencia turística como estrategia clave para el crecimiento del sector en Letonia.

Con estas sesiones, el primer día del evento sentó las bases teóricas y prácticas sobre las CST y las buenas prácticas en encuestas, proporcionando a los participantes una comprensión sólida y ejemplos concretos de cómo aplicar estas herramientas para medir y promover el turismo de manera efectiva.



*Ilustración 2: Sandra Maresca representante de Italia a la izquierda, Dita Zemite, representante de Letonia a la derecha.*

### Día 2. Las CST en Letonia, Islas Canarias e Italia

El día 10 de mayo, se dio apertura a la jornada con la intervención de la Dra. Yenis González Mora, jefa de estadísticas del Instituto Canario de Estadísticas (ISTAC), dando a conocer en primera instancia el directorio de establecimientos turísticos, el cual recopila la información de todos los establecimientos que brindan servicios en el sector turístico de las islas Canarias.

Conjuntamente, se conocieron las buenas prácticas en materia de estadísticas turísticas aplicadas como lo son las encuestas de: alojamiento turístico, las expectativas de los hoteles, así como la encuesta de gastos de turismo.





Así mismo, se expuso la metodología que se aplica para evitar la duplicación de datos de los turistas que visitan más de una de las islas, y el comportamiento que estos tienen al desplazarse entre ellas.

La Dra. González cerró su intervención haciendo una reflexión acerca de la relevancia de ofertar el producto turístico de los países como una experiencia, aprovechando los potenciales que los caracterizan como lo es el clima en el caso de las islas Canarias.



*Ilustración 3: Yenis González Mora, jefa de estadísticas del Instituto Canario de Estadísticas (ISTAC), en pantalla*

Como segunda intervención del día, la Dra. Dita Zemite, presentó las buenas prácticas en la CST de Letonia, que es un país situado en el noreste de Europa, cuenta con un patrimonio cultural y natural diverso que atrae a los visitantes de todo el mundo. La metodología utilizada en este país para la CST permite cuantificar y analizar el gasto de los turistas en diferentes categorías, como alojamiento, transporte, alimentación, actividades recreativas y otros servicios relacionados con el turismo. Esto proporciona una visión detallada de cómo el turismo contribuye al PIB, la generación de empleo y los ingresos fiscales del país. Lo que permite identificar oportunidades de crecimiento y facilita la toma de decisiones informadas para el desarrollo del sector turístico sostenible.

El cierre del segundo día del evento, estuvo en manos de la Dra. Sandra Maresca quien ha tenido un amplio recorrido en la construcción de la CST de Italia, el cual es un país con un flujo turístico sumamente alto, debido a que es uno de los destinos turísticos más populares del mundo, conocido por su patrimonio cultural, histórico y artístico. La Dra. Maresca expuso el sector turístico italiano en 2019 (antes de la pandemia covid-19), donde se ha utilizado la CST para evaluar la importancia del turismo en su economía y desarrollar estrategias y políticas relacionadas con el sector que permitieron su recuperación y reapertura al momento de recibir nuevamente a los turistas una vez que se levantaron las medidas restrictivas sanitarias.

### **Día 3. Visita de campo al Ministerio de Turismo de República Dominicana**

El 11 de mayo, como último día del evento, se llevó a cabo una visita de campo al Ministerio de Turismo (MITUR) de República Dominicana. Durante la visita, la Msc. Liliana Cruz expuso las medidas implementadas en el país que les permitieron ser los primeros en recuperarse tras la pandemia del COVID-19. Entre las que se incluyen:

- Levantamiento de las restricciones migratorias, permitiendo nuevamente el ingreso de turistas al país con garantías como el ofrecimiento de un seguro de salud gratuito para turistas y sus familias, cubriendo todos los gastos relacionados, como hospedaje, alimentación y atención médica.
- La priorización de vacunas para el personal de turismo.
- La creación de un gabinete de turismo con una importante participación de las máximas autoridades, entre las que se encontró presidente de turismo y la cámara de turismo.
- El Establecimiento de acuerdos con los hoteles para su reapertura y funcionamiento.
- El apoyo de Políticas Públicas para el pulso de acciones como el Eticket.



La combinación de estas acciones resultó fundamental para alcanzar e incluso superar los niveles pre-pandemia.

El Ministerio de Turismo presentó durante la visita la herramienta llamada ETICKET, la cual se utiliza para recopilar datos turísticos en República Dominicana. ETICKET es un formulario obligatorio que todos los turistas deben completar al entrar y salir del país. Su implementación a través de una plataforma virtual desde mediados de 2021, en reemplazo del formato tradicional en papel, ha mejorado significativamente la comprensión del comportamiento del turismo en el país, con reporte al día en datos ingresos, localización, características base de los visitantes que se complementan con reportes de datos de ocupación recogidos en la página de estadísticas (SITUR) con reportes y publicaciones al día. Esta estrategia fue posible gracias a la gestión interinstitucional entre el Ministerio de Turismo y la entidad de Migración y Extranjería de República Dominicana.

Durante el evento, los participantes tuvieron la oportunidad de plantear preguntas sobre los desafíos y obstáculos que enfrenta República Dominicana en su proceso de innovación, específicamente en la implementación de herramientas como el ETICKET y las plataformas de inteligencia. Se abordaron aspectos relacionados con la planificación, estructura, coordinación, implementación y monitoreo, entre otros.



Ilustración 4: Visita de Campo al Ministerio de Turismo de República Dominicana

**Links de accesos:**

Eticket: <https://eticket.migracion.gob.do/>

SITUR: <https://situr.mitur.gob.do/>







### iii. Principales Resultados

Los principales resultados obtenidos a lo largo del evento fueron los siguientes:



Conocimiento del estado de las hojas de ruta por país de las CST, donde se indicó a nivel general el proceso de cambio de año base de las cuentas nacionales de los países.

La importancia que tiene el trabajo conjunto entre los actores públicos y privados para la recolección precisa de la información.



La actuación interinstitucional a partir de estrategias colaborativas.



Se conocieron las formas en las que se encuentran estructuradas la CST de Letonia, Islas Canarias y de Italia y la importancia del análisis para la toma de decisiones

La necesidad de la integración de las políticas públicas para la implementación exitosa de mecanismo de recopilación de datos



Incurción en nuevas formas de recolección de datos para alimentar las CST como ETICKET.

### iv. Conclusiones

La participación en el intercambio de experiencias de CST nos brindó una valiosa visión sobre las metodologías utilizadas en la estructuración de las CST en países fuera de la Región SICA. Además, se nos presentaron nuevos enfoques de recolección de datos que podrían ser implementados a largo plazo. En conclusión, este proceso resaltó la importancia de la colaboración entre instituciones públicas y privadas para garantizar una recolección de datos precisa y eficiente en el que las Políticas Públicas se convierte en un factor estratégico en el proceso de construcción y ejecución, bajo un enfoque de responsabilidades compartidas.

