



Análisis de los componentes que integran un sistema de información turístico: caso cabecera cantonal de puerto López

Analysis of the components that make up a tourist information system: case of the cantonal capital of Puerto Lopez

*Artículo resultado de proyecto de investigación financiado por
La universidad estatal del sur de Manabí facultad de
Ciencias económicas carrera de turismo*

Wilson Acebo Gerardo RenE

Universidad Estatal del Sur de Manabí
<https://orcid.org/0000-0002-2412-0555>
wilson.gerardor@unesum.edu.ec
Jipijapa – Manabí – Ecuador

Alexandra Elsy Pita Lino

Universidad de Guayaquil
<https://orcid.org/0000-0001-8801-9440>
alexandra.pital@edu.edu.ec
Guayaquil - Ecuador

<http://centrosuragraria.com/index.php/revista>

Publicada por: Instituto Tecnológico Edwards Deming
Quito - Ecuador
Enero - Junio vol. 1. Num. 1 – 2018

Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons
Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional.

RECIBIDO: 8 DE ENERO 2017
ACEPTADO: 23 DE MARZO 2017
PUBLICADO: 4 DE ENERO 2018

RESUMEN

Cuando se habla de Sistemas de Información Turística (SIT) pueden encontrarse muchos enunciados y la gran mayoría enfocados a la informática y las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones. Por lo que en la actualidad los sistemas de información turística han logrado posicionarse como uno de los principales motores para la toma de decisiones. En el Cantón Puerto López de la provincia de Manabí, se realizó un estudio descriptivo con el objetivo de analizar los componentes del sistema de información turística, que permita conocer la situación actual y las potencialidades de crear un sistema que ayude a mejorar el desarrollo de la actividad turística dentro del cantón. Se utilizaron técnicas como la entrevista semiestructurada a informantes claves, el análisis de documentos, la observación y métodos estadísticos. Los resultados obtenidos en el proceso de investigación demostraron que dentro del cantón no se cuenta con un sistema de información que regule la actividad turística, y el cual ayudaría a mejorar los ingresos y generar empleos. Finalmente se concluye que la creación de un SIT dentro del cantón Puerto López ayudaría a mejorar el desarrollo local y fomentaría en gran porcentaje el aumento de los visitantes.

PALABRAS CLAVE: Sistema de información turístico, turismo, demanda.

ABSTRACT

When talking about Tourist Information Systems (SIT), many statements can be found and the vast majority focused on information technology and new information and communications technologies. Therefore, tourism information systems have managed to position themselves as one of the main engines for decision making. In the Puerto López Canton of the province of Manabí, a descriptive study was carried out with the objective of analyzing the components of the tourist information system, which allows to know the current situation and the potential to create a system that helps improve the development of the tourist activity within the canton. Techniques such as semi-structured interviews with key informants, document analysis, observation and statistical methods were used. The results obtained in the research process showed that within the canton there is no information system that regulates tourism activity, and which would help improve income and generate jobs. Finally, it is concluded that the creation of a SIT within the Puerto López canton would help improve local development and encourage a large percentage of visitors.

KEY WORDS: Tourist information system, tourism, demand.

INTRODUCCIÓN

La creación de un Sistema de Información Turística supone el desarrollo de una herramienta que obtenga información correcta, particular y completa de la situación del turismo en un espacio socioeconómico determinado, ya sea un estado, región, municipio o ciudad y debe

orientar sus objetivos con una finalidad y prospección investigadora que mejore el conocimiento del sector, de forma que la información proporcionada sirva de apoyo a la planificación y mejora del turismo. (Valdès Pelàez, Martín Fernández , Aza Conejo , Del Valle Tuero, & Delgado Castro , 2011)

Según Bermúdez (2009), los Sistemas de Información Turística posibilitan el conocimiento de la realidad turística como punto de partida para la toma de decisiones y la planificación integral de la actividad que permita una gestión adecuada de la demanda en términos cuantitativos, analizando sus flujos y movimientos, o su estacionalidad, etc. pero también cualitativamente, identificando nuevos segmentos o mercados.

Por consiguiente estos sistemas, además de cuantificar han de abordar estudios que permitan la caracterización de la demanda turística, su segmentación y cualificación; el análisis de la estructura empresarial, las estrategias y políticas desarrolladas desde el ámbito público, privado o mixto; evaluar la importancia del turismo en la economía regional o local; y, elaborar indicadores sobre la evolución del sector, identificar nuevos segmentos y/o productos, así como abrir nuevas líneas de investigación.

Howie (2003) y Ejarque (2005) concuerdan en que en los últimos años, se asiste a un incremento de la demanda de información sobre los mercados en origen. Las administraciones y el propio empresario comienzan a requerir información acerca del comportamiento turístico del cliente, desde la óptica del origen, pues ello les permite establecer campañas adecuadas de promoción y comercialización del destino turístico.

Definición del problema.

Los avances en las tecnologías y el crecimiento de los destinos ha logrado que muchos productos turísticos tengan su Sistema de Información Turística (SIT), El problema, centrado entonces en la información escasa de los destinos, ha ido evolucionando hacia las formas de obtener información segura y, al mismo tiempo, viable desde todos los puntos de vista (especialmente económico). Al respecto, Wöber (2000) señalaba la necesidad de crear un sistema de datos del turismo de ciudad que permitiera la comparabilidad con los principales competidores. Esta es una de las principales funciones de un sistema de información al turista.

En la Cabecera Cantonal de Puerto López no se cuenta con un SIT para el manejo de toda la información y no se conoce cuáles son los componentes que se pueden utilizar en cuanto al manejo de la información relacionada al turismo.

La Cabecera Cantonal de Puerto López cuenta con un gran potencial de atractivos naturales y culturales que se prestan para ser visitados por muchos turistas nacionales y extranjeros, siendo así que tiene una gran acogida de visitantes y turistas que llegan a visitar y disfrutar de todo lo que ofrece el lugar.

Se busca analizar los componentes que integran un sistema de información turística Realizar la caracterización de la oferta y demanda en la Cabecera Cantonal de Puerto López. Identificar los soportes de información mediante los cuales se hace la difusión de la información turística en la Cabecera Cantonal de Puerto López.

Identificar si la Cabecera Cantonal de Puerto López cuenta con profesionales de la información con profundos conocimientos en desarrollo de actividades turísticas.

Ecuador siendo un país mega diverso por poseer una extraordinaria variedad de atractivos, diversos ecosistemas, recursos, diversidad climática, étnica y cultural, y muchos más atributos formando así un escenario idóneo para el desarrollo del turismo en las zonas rurales. Actualmente los sistemas de información turística han logrado ayudar a las áreas donde están estos mecanismos de información a desarrollarse y aportar con una herramienta de distribución de la información que llega a muchos más lugares con mayor facilidad.

Además de tener una gran importancia el internet en la actualidad para los turistas antes de visitar un lugar. La Cabecera Cantonal de Puerto López se encuentra interesada en tener un sistema de información turístico completo, por lo cual se pudo realizar este proyecto para analizar los componentes y ver si estos están llevándose a cabo correctamente para así ver si es factible la creación del sistema en esta área de estudio.

Siendo así que debe aportar tanto a la Cabecera Cantonal como a los visitantes. La propuesta del análisis de los componentes del sistema de información turístico en la Cabecera Cantonal de Puerto López, permitirá el aprovechamiento del potencial de los atractivos turísticos naturales y culturales con que cuenta la cabecera cantonal de Puerto López, con la puesta en valor de una oferta siendo así que se podrá aumentar el nivel de visitantes en cada uno de los recursos turísticos, lo cual dinamizará la economía local y permitirá la participación activa de los habitantes de la Cabecera Cantonal.

Antecedentes. Wöber, K.W. (2003), afirma que las tecnologías de la información están proporcionando a los turistas un acceso a la información sobre los destinos turísticos más rápidos y económicos, unido a la posibilidad de presencia global que proporciona el internet, parece indicar que la Red es una vía potencial de comercialización del turismo.

Para David M. (1999) el turismo como sectores económicos, no puede quedarse ajeno a la revolución que está provocando el desarrollo de las tecnologías de la información. Para este autor las ventajas de estas tecnologías en cuanto a incremento de competitividad, reducción de errores y creación de nuevas funcionalidades, son incuestionables en cualquier sector y también en el sector turismo.

Hay dos factores que hacen que, en este caso, sea muy importante, el potencial del desarrollo de la informática y las comunicaciones: el turismo es un negocio esencialmente interterritorial con una necesidad muy grande de comunicación rápida, fiable y segura que permitan promoción y comercialización de productos desde puntos de oferta alejados a los puntos de ventas. (Andreu, Ricart, & Valor, 1996)

Sistema de Información Turístico Se puede conceptualizar un sistema como el conjunto de elementos, propiedades y relaciones que perteneciendo a la realidad objetiva, representan para el investigador el objeto de estudio o análisis.

Un sistema es un todo, y como tal es capaz de poseer propiedades o resultados que no son posibles de hallar en sus componentes vistos de forma aislada (efecto sinérgico). Todo este complejo de elementos, relaciones y resultados se produce en determinadas condiciones de espacio y tiempo. (Annals of Tourism Research, 1996)

Los sistemas están formados por elementos, que pueden ser objetos físicos, máquinas, hombres y aún cosas inmateriales, como energía e información. Estos elementos deben actuar de manera armónica para lograr objetivos determinados. Todos los sistemas producen algo, ya sea trabajos materiales, objetos físicos o servicios diversos (Bermúdez et al., 2009).

Entonces, un sistema de información puede definirse como un conjunto organizado, interdependiente de subsistemas, (personas, información y procesos inter organizacionales establecidos) que, captando datos del entorno y transformándolos en información pertinente, responden a objetivos previamente establecidos.

Si extrapolamos estos conceptos a los sistemas de información turística y su evolución, y teniendo en cuenta lo definido por Kotler et al (2000) con respecto a los Sistemas de Información de Marketing empresariales, los SIT o SIGD pueden ser conceptualizados como estructuras estables y orientadas al futuro, cuya finalidad es captar, procesar, almacenar y más tarde generar información para contribuir a la toma de decisiones de los gestores de un destino. (Arjonilla & Medina, 1998)

Importancia del Sistema de Información Turístico (SIT)

Enright y Newton (2005) destacan que los sistemas de información forman parte de la gestión de destinos, junto a elementos tales como la promoción, organización de actividades de gestión y otros. Lo mismo ocurre con Howie (2003) y Ejarque (2005) que también destacan la trascendencia y utilidad de los sistemas de información para la gestión del destino turístico (SIGD) en cuanto a herramientas para la toma de decisiones.

Así pues, estos sistemas de información permiten también evaluar las posibilidades de captación de un mayor flujo de turistas; conocer qué hacen los competidores; así como apoyar en el proceso de previsión y planificación estratégica del turismo (Martín, 2004). A través de estos sistemas se puede lograr la segmentación del mercado y una mayor eficiencia en el trabajo de marketing del destino (Botezat, 1998, Pons y Maldonado 2009).

También la información proveniente de estos sistemas puede ofrecer señales de cambios y aspectos significativos que indiquen la necesidad de realizar investigaciones puntuales sobre determinados temas (Martín, 2005 y 2006).

Además, teniendo en cuenta que el turismo es una actividad cada vez más competitiva, uno de los elementos importantes para tener éxito y mantenerlo, está en conocer con precisión las opiniones que tienen los clientes actuales sobre las ofertas generales que se les hacen.

Componentes del Sistema de Información Turístico (SIT)

Un sistema de información turística deberá estar compuesto por:

Información

Soportes

Profesionales de la información

Usuarios

Información

La información que se obtenga a través del sistema debe estar dirigida a la captación de datos sobre:

Las características y evolución de la oferta turística del área y de sus componentes.

El comportamiento y características de la demanda turística en el área.

Influencia de los cambios que se prevén en el entorno en el corto plazo.

La satisfacción del turista con respecto a la oferta global del destino.

Al analizar lo relativo a la calidad de la oferta turística de acuerdo con los criterios de los clientes actuales del destino, puede obtenerse información relevante con respecto a la valoración de los principales atractivos del destino, lugares de interés, alojamiento (hoteles, moteles, villas, casas de alquiler, etc.), transporte (aéreo, marítimo, terrestre), restauración (restaurantes, cafeterías, bares), centros de recreo y ocio (salas de juego, centros nocturnos, centros deportivos, instituciones culturales, museos, galerías, monumentos, eventos, etc), compras (cadenas de tiendas).

También puede hacerse el análisis basado en las modalidades turísticas, por ejemplo el Barómetro Turístico de Guanajuato, introduce dentro del estudio de la oferta el posicionamiento del destino con respecto a las principales modalidades o productos turísticos que se desarrollan en el destino (turismo religioso, cultural, naturaleza y ecoturismo, negocios, educativo etc.) (Sectur Guanajuato, 2009)

Dentro de los componentes de la oferta es necesario estudiar los niveles de precios, así como la influencia de estos, la promoción y la distribución en las temporadas altas o bajas de la demanda turística.

Necesidades de los usuarios Entre las principales características de este sistema, destacan la participación de todos los agentes involucrados en el desarrollo turístico, el liderazgo de los gobiernos locales y la coordinación a través de la gerencia técnica de actividades de promoción sectorial.

Como todo modelo, se adapta a las particularidades de cada territorio y de acuerdo a la relaciones entre los distintos actores del desarrollo turístico local (Rojas, 2005). ¿Quiénes serán entonces los usuarios de un sistema de información para la gestión de destinos? Pues, debido a que el sistema es un instrumento esencial de apoyo para la administración turística y los patronatos o entidades mixtas público-privadas, estos serán los primeros usuarios del sistema, que les permitirá definir políticas a corto y medio plazo.

Por otra parte, el sector empresarial se convierte en el otro gran usuario ya que en él puede encontrar una referencia de lo que el turismo genera, así como las motivaciones de la demanda hacia el producto o los cambios que se van produciendo en ésta (Perelló, 2005). Otros usuarios del sistema serán los medios de comunicación, las oficinas de información, turoperadores y agentes de viaje, así como otros colaboradores que puedan estar implicados en la actividad turística de forma directa o indirecta como las universidades y las escuelas que se dedican a la formación de personal para el turismo.

MATERIALES Y MÉTODOS

Para la caracterización de la Cabecera se utilizó la observación a través de tres fichas diseñadas para caracterizar los 6 elementos del sistema turístico local, así como ciertas condiciones del entorno, y la encuesta con su instrumento de recolección de información, los formularios de encuesta aplicadas a los visitantes del lugar y al jefe del departamento de turismo de Puerto López.

Dirigida a los visitantes de la Cabecera Cantonal de Puerto López, con el objetivo de identificar la perspectiva y actitudes hacia el producto turístico, se trabajó con la muestra realizada con los datos que se encuentran en el directorio de la Cabecera Cantonal de Puerto López sobre el ingreso de los turistas. Trabajo realizado entre el mes de Enero y Febrero de 2018.

Entrevista Lic. Ángel Pincay (Jefe del Departamento de turismo de Puerto López) (Realizada el 17 de Enero de 2018)

Tercera etapa: Trabajo analítico.- Esta etapa del trabajo de investigación consistió en el análisis e interpretación de la información obtenida a partir de la revisión de documentos y de las iniciativas surgidas en torno al turismo y de la aplicación de los instrumentos diseñados. La valoración de las diversas percepciones sobre modelo turístico arrojó resultados que abren la posibilidad de establecer algunos elementos potenciales para la sustentabilidad del modelo turístico local.

El levantamiento de la oferta turística se utilizó la metodología propuesta por Leiva & Rivas (1997) y SERNATUR-LPTUCT (2001) quienes plantean que la oferta turística está integrada por tres componentes básicos: los atractivos y actividades turísticas; la planta turística y la infraestructura turística.

Se elaboraron y aplicaron fichas para la identificación de atractivos e instalaciones que permiten albergar las actividades que se desarrollan en torno al turismo; se aplicó además entrevista al jefe del Departamento de turismo.

El análisis de la demanda, realizó un estudio cuantitativo, basado en la aplicación de un cuestionario semiestructurado (preguntas cerradas y abiertas), en la Cabecera Cantonal de Puerto López, a una muestra del total del universo que visita la comuna considerando el año precedente. Se realizó la recolección de datos que verifican objetivos en base a una medición numérica y un análisis estadístico que puede determinar patrones de comportamiento. (Hernández et al., 2003).

Los métodos

Observación científica.-

Permitió conocer la realidad mediante la percepción directa de los objetos y fenómenos que se presentaron en la Cabecera Cantonal de Puerto López.

Analítico.- Utilizado para llegar al conocimiento de las partes que comprendieron la investigación, se lo empleo para la determinación de las variables y su posterior operacionalización.

Sintético.- Se aplicó para elaborar las conclusiones y recomendaciones concordantes con los resultados de la investigación. Inductivo.- Se basó en el análisis del problema planteado que

fue estudiado desde lo particular con la observación en el lugar de investigación a lo general relacionado con el tema y objetivo que se investigó.

Deductivo.- Consistió en revisión de literatura sobre fenómenos generales relacionados a la sostenibilidad, hasta llegar a relacionarlos con el lugar donde se realizó la investigación.

Histórico.- Se utilizó para la elaboración del antecedente de esta investigación ya que se estudió las distintas etapas por las que atravesó el objeto de estudio.

Hipotético – deductivo.- Utilizado para la formulación de las hipótesis de la investigación para intentar la explicación de los datos y hechos recopilados.

Estadístico.- Se lo utilizó para la interpretación de la información de los cuadros estadísticos y para graficar los resultados de la investigación.

Hipótesis General Analizar los componentes del sistema de información turístico en la Cabecera Cantonal de Puerto López contribuirá significativamente en el desarrollo local para el desarrollo del cantón Puerto López.

RESULTADOS

Realizar la caracterización de la oferta y demanda en la cabecera cantonal Puerto López.

Análisis de la Oferta turística de la cabecera cantonal Puerto López. En cuanto a los atractivos de la cabecera cantonal de Puerto López podemos decir que son pocos pero que tienen un alto interés para los turistas que visitan el área, y entre ellos tenemos:

La playa de Puerto López Esta playa tiene una extensión de 4.5 kilómetros aproximadamente. El agua se presenta de color verde claro, con arena en suspensión. Se encuentra en una ensenada amplia, limitada al norte por Punta el Chuchón y al sur por Punta Mirador.

La mayor densidad poblacional e infraestructura física de servicios, comercio y vivienda se encuentran en el sector plano correspondiente a la playa entre la desembocadura de los ríos El Pital y Estero Seco.

Las personas que comúnmente visitan esta playa lo hacen por disfrutar de un turismo de masa, llamativo por su playa, donde se pueden disfrutar de sus aguas tranquilas.

Festival de las ballenas jorobadas El festival de ballenas se inició en el año 1999, esta idea surgió a partir de la devastadora presencia del fenómeno del niño razón por lo cual desde el mencionado año el turismo se vio paralizado en la zona y nadie hacía nada por reactivar la actividad turística, entonces bajo la iniciativa de un grupo de emprendedores turísticos se propuso al señor alcalde de esa época la realización del festival de ballenas, todo con el fin de llamar la atención de las operadoras turísticas del país y del exterior, prensa radio, televisión y de las autoridades.

Logrando de esta manera que dese este año la realización del festival de ballenas que en la actualidad tiene una connotación internacional y de conservación a 24 estos cetáceos que visitan las costas del país entre los meses de junio a septiembre de cada año. El festival tiene un punto inicial con un desfile que se da el 21 de junio de cada año.

Fiestas de San Pedro y San Pablo

En los días 27, 28, 29, 30 de Junio de cada año como acto de veneración a los santos apóstoles Pedro y Pablo en la zona de Puerto López, se celebra la fiesta tradicional folclórica de los

blancos y los negros, todo esto por iniciativa de los moradores de toda la zona como aporte a mantener la gran riqueza cultural.

El día 28 a las 09:00, se realiza la santa misa en la cancha ubicada en la playa: luego de la misa se da inicio a la procesión o paseo marítimo en la flota de barcos pesqueros con las imágenes de los santos patronos Pedro y Pablo. El contenido de esta procesión en el mar es de fe, para lograr mejor pesca todo el año

Fiestas de San Pedro y San Pablo

Puerto López posee una riqueza ancestral muy rica y variada, producto de ellos algunos años atrás se elabora algunos objetos de forma artesanal, hoy en día la producción artesanal es limitada, sin embargo aún es posible encontrar algunos objetos elaborados con las hábiles manos de los pobladores del cantón, entre los productos que podemos adquirir están:

Bisutería y adornos en Tagua.

Muebles rústicos y adornos elaborados con caña guadua.

Barcos, autos a escala elaborados en madera.

Redes de Pescas.

Objetos de concha

Análisis de la Demanda turística de la Cabecera Cantonal de Puerto López

En lo que respecta al gráfico sobre el género de los encuestados se puede visualizar que el 51% del mismo corresponde al género Masculino: el 49% al género Femenino y el 0% de restante es a GLBTI según los resultados obtenidos durante la recolección de información en la encuesta realizada a los visitantes en la Cabecera Cantonal de Puerto López.

Edad Al terminar la encuesta se puede notar que el 36% de los encuestados están en un rango de edad de 26 a 40 años: el 30% está en un rango de edad de 16 a 25 años: el 27% está en un rango entre 41 a 60 años: el 4% de los encuestados está en un rango entre los 0 a 15 años, mientras que se encuentra en 3% el rango de edad de visitantes con mayores de 61 años.

Lugar de residencia

En cuanto al literal de residencia del visitante se pudo obtener que el 41% correspondiente a 160 encuestados que visitan la Cabecera Cantonal de Puerto López son nacionales; el 18% corresponde a 70 visitantes de origen internacional con mayor afluencia de mercados como Argentina, Chile, Francia, España, Italia, mientras que el 37% siguientes corresponde a 142 visitantes de la provincia como Manta, Jipijapa, Junín, Chone, Portoviejo, entre otros, y solo el 4% restante corresponde a visitantes de origen local.

Medio por el que se informó de la Cabecera Cantonal de Puerto López.

Los medios de comunicación por los cuales el turista se informa sobre la Cabecera Cantonal de Puerto López antes de visitarla fueron los siguientes: el 75% que corresponde a 292 visitaron la Cabecera Cantonal de Puerto López por recomendaciones de familiares y amigos; el 12% correspondiente a 45 encuestados se informó por la vallas publicitarias que se encuentran en el ingreso a la Cabecera Cantonal de Puerto López; 9% correspondiente a 35 turistas se informó mediante la página de internet; y solo 4% correspondiente a 17 encuestados se informó por radio y televisión

Motivo por el cual realizó su viaje

El motivo de realizar su viaje para los visitantes encuestados son los siguientes: el 90% correspondiente a 350 visitantes viajan por ocio; el 8% correspondiente a 30 visitantes viajan por otros motivos como distracción, vacaciones entre otros; y solo el 2% correspondiente a 9% turistas viajan por investigación y conocer un poco más de la cultura e historia de la cabecera cantonal de Puerto López.

Al finalizar la recopilación de información se pudo tener los siguientes resultados: sobre la gastronomía dentro de la cabecera cantonal Puerto López según la percepción de los visitantes; para el 82% correspondiente a 320 visitantes consideran buena la gastronomía de la Cabecera Cantonal de Puerto López; mientras que el 16% correspondiente a 61 visitantes no han degustado la gastronomía de la Cabecera Cantonal de Puerto López; y solo el 2% correspondiente a 9 visitantes consideran regular la gastronomía

CONCLUSIÓN

En cuanto a la oferta de servicios en la cabecera Cantonal Puerto López mediante un estudio exhaustivo se logró tener que existen atractivos que son de gran importancia para los turistas nacionales y extranjeros, además de ello se pudo ver que estos atractivos no están siendo aprovechados de forma correcta, siendo así que dentro de Puerto López si se contaba con un SIT patrocinado por el Ministerio de Turismo y el GAD Puerto López el mismo que fue suspendido por problemas de mantenimiento.

En lo referente a demanda de la cabecera cantonal se pudo constatar que si cuentan con una afluencia de turistas de variada que gustan de momentos de relajación en Puerto López,

En cuanto a la oferta de servicios en la cabecera Cantonal Puerto López mediante un estudio exhaustivo se logró tener que existen atractivos que son de gran importancia para los turistas nacionales y extranjeros, además de ello se pudo ver que estos atractivos no están siendo aprovechados de forma correcta, siendo así que dentro de Puerto López si se contaba con un SIT patrocinado por el Ministerio de Turismo y el GAD Puerto López el mismo que fue suspendido por problemas de mantenimiento.

En lo referente a demanda de la cabecera cantonal se pudo constatar que si cuentan con una afluencia de turistas de variada que gustan de momentos de relajación en Puerto López,

REFERENCIAS

Andreu, R., Ricart, J., & Valor, J. (1996). ESTRATEGIAS Y SISTEMA DE INFORMACION. Madrid: McGraw-Hill.

Arabie, P., & Hubert, L. (2005). Clustering, Encyclopedia of Social Measurement Vol. 1.

Arjonilla, S., & Medina, J. (1998). La gestion de los sistemas de informacion en la empresa. Madrid.

Bermúdez, I., Rodríguez, R. A., Castillo, R., y Marrero, I. (2009): Sistema de Información Turístico desde presupuestos ecológicos y folksonómicos. TuryDes, Vol 2, Nº 5. España.

Botezat, Elena (1998): Destination Management Systems (DMS) – strategical variable.

Volumul I - Sectiunea - Management and Marketing, págs. 800 – 803. Rumanía. Ejarque, J

(2005): Destinos Turísticos de éxito. Diseño, creación y marketing. Madrid. Pirámide

Enright, M. & Newton, J. (2005): "Determinants of Tourism Destination Competitiveness in Asia Pacific: Comprehensiveness and Universality." *Journal of Travel*

Howie, F. (2003): *Managing the Tourist Destination*. Continuum Publishers. London. United Kingdom.

Kotler, P., Bowen, J., & Makens, J. (2000): *Dirección de marketing*. Prentice Hall.

Martín, R. (2005): *Medición de la competitividad de los destinos turísticos*, Máster Internacional de Turismo de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.

Rodríguez, R. A. (2006): *Fundamentación teórica para la elaboración de metodología asociada al análisis de información en el Web superficial sobre fuentes no estructuradas y orientada al análisis de tendencia*. *Acimed* 2006; 14(6). Disponible

en:http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_6_06/aci05606.htm (Consultado: 25 de marzo de 2011)

Schianetz, K.; Kavanagh, L.; Lockington, D. (2007): *The Learning Tourism Destination:*

The potential of a learning organisation approach for improving the sustainability of tourism destinations. *Tourism Management*, Volume 28, Issue 6, Pages 1485- 1496

Valdès Pelàez, L., Martín Fernández, R., Aza Conejo, R., Del Valle Tuero, E., & Delgado Castro, A. (2011). *LA DEMANDA TURÍSTICA HACIA LA HABANA*. La Habana: Ediciones de la Universidad de Oviedo.

Wöber, K.W. (2003): *Información supli in turismo malajemente by marketing decisión support systems*, *Tourism Management*, vol. 24 (3), pages 241–255

Wöber, K.W. (2000): *Standardizing city tourism statistics*. *Annals of Tourism Research*, vol. 27 (1), págs. 51–68

Pons, J. y Maldonado, T. (2009): *Sistema de gestión de destino (SGD)* Instituto Tecnológico Hotelero. España.

Rojas, F. (2005): *Modelo de Gestión Integral de Destinos Turísticos*. Seminario. Universidad Tecnológica de Chile INACAP. Chile. Perillo, J. L., (2005):

Introducción a la investigación de Mercados. CETUR. Universidad de la Habana. Cuba

Cai, Castillo, P. Marisol: (2010): *Estudios y Perspectivas en Turismo*.

Centro de Investigación y estudios Turísticos. Argentina. Cruz, G. (2008): *Estrategias de promoción en Web, Análisis de destinos turísticos internacionales*. España