

INFORMACIÓN PARA EL DESARROLLO TURÍSTICO LOCAL SOSTENIBLE: SISTEMA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA ISLA DE LA JUVENTUD (S.I.T.I.J).

MSc. Luis Pérez Rives¹, Dra.C. Maité Echarri Chávez²

Resumen

Esta investigación aborda los referentes teóricos asociados al desarrollo y diseño de Sistemas de Información Turística, sustentada en la utilización de métodos empíricos para la recopilación de la información como: la observación no participativa, la encuesta y la entrevista no estructurada, así como la aplicación de métodos teóricos como el histórico-lógico, el análisis-síntesis, el inductivo-deductivo y el análisis bibliográfico. La misma propone la formulación de una propuesta orientada a la creación de un Sistema de Información Turística para el destino Isla de la Juventud en aras de enriquecer los servicios de información a escala local en el mismo y permitir una mejor cuantificación del impacto que genera la actividad turística en dicha región. Esta propuesta contribuirá a la visualización y futuro aprovechamiento de la oferta turístico-recreativa, así como a la toma de decisiones por parte de las entidades gestoras del territorio, en cuanto a las posibles acciones de ordenamiento y planificación territorial a ejecutar en función del desarrollo turístico.

Palabras claves.

Información turística, Sistema de Información Turística, Isla de la Juventud, ofertas turístico-recreativas.

Abstract

This investigation tackles the theoretical modality associated with the development and systems design of Tourist Information, sustained in the use of empirical methods for the compilation of the information like: not participative observation, the survey and not structured interview, as well as the application of theoretical methods like the historical - logical, the analysis - synthesis, the inductive - deductive and the bibliographical analysis. The same one Isla de la Juventud

¹ Subdirector Comercial en Sucursal Marina Marlin Cayo Largo, Isla de la Juventud. Cuba. lperez910329@gmail.com <https://orcid.org/0000-0003-3396-5477>

² Profesora titular Facultad de Turismo. Universidad de La Habana. Cuba. maite_echarri@ftur.uh.cu <https://orcid.org/0000-0002-1200-3562>

proposes the formulation of a proposal faced to the creation of a Tourist Information Systems for the destination for the sake of enriching the information services in the destination to local scale and allowing a better quantification of the impact that generates the tourist activity in the above mentioned region. This proposal will help to the visualization and future use of the tourist - recreational offer, as well as to the decision making on the part of the managing entities of the territory, as for the possible actions of arranging and territorial planning to execute according to the tourist development.

Keywords

Tourist information, Information System, Isle of Youth, tourist-recreational offers.

Introducción

Los Sistemas de Información Turística alcanzan su materialización en un conjunto de oficinas, módulos, centros y puntos de información turística que garantizan la asistencia al visitante, brindando información acerca de los recursos, atractivos, servicios y productos que oferta un destino turístico determinado. En muchas ocasiones estos sistemas constituyen redes de información asociados a la gestión de diversos entes u organismos en función de la actividad turística.

La información turística desde la comercialización en los emisores del destino Cuba no puede abarcar todos aquellos recursos/atractivos que el cliente puede conocer una vez que arriba al territorio. La misión primordial del sistema de información al visitante en Cuba es brindar información del destino. Sus objetivos principales son proveer a los mercados emisores, informar a los visitantes extranjeros que arriban y orientar al mercado nacional y es la Oficina Nacional de Información al Turismo (OFITUR), la encargada de Implementar y desarrollar el sistema de Información en general. Dirige la “Red de Centros INFOTUR”, realiza estudios del nivel de satisfacción del destino y comercializa productos turísticos como complemento a la información.

La Isla de la Juventud es una isla caribeña, la segunda en extensión del archipiélago cubano, con una superficie territorial de 2397 km² aproximadamente. Junto a más de 600 cayos e islotes, conforma el Archipiélago de los Canarreos, en la parte sur-occidental de Cuba, junto al Golfo de Batabanó, aproximadamente a 60 kilómetros de la Isla de Cuba y 142 kilómetros de la ciudad de La Habana. Es considerada un Municipio Especial, siendo sus principales asentamientos poblacionales Nueva Gerona, cabecera municipal, Santa Fe y La Demajagua. También existen poblados menores como los repartos Delio Chacón, José Martí, Patria, La Victoria y Argelia Libre.

A pesar de que en Cuba existe una red de centros de información turística INFOTUR los cuales brindan toda la información a los clientes que consumen de sus productos/servicios y atractivos turísticos, aun se carece de estos servicios de información en algunos destinos como la Isla de la Juventud, lo que hace que los turistas que arriban no dispongan de orientación. Es por ello que el potencial turístico pinero más allá de ser conocido nacional e internacionalmente debe estar

materializado en un sistema que propicie el enriquecimiento de la información del destino, garantice una base de datos para la toma de decisiones de los gestores turísticos y posibilite la retroalimentación con los visitantes que consumen su oferta.

El **objetivo general** que persigue la investigación es la de proponer un Sistema de Información Turística para el visitante en la Isla de la Juventud en el contexto del programa de informatización de la sociedad cubana que tribute al desarrollo turístico local sostenible.

Métodos y técnicas aplicados en la investigación.

Como sustento a la investigación y para la obtención de la información sobre el diseño de sistemas de información turística, se emplearon métodos empíricos y teóricos que posibilitaron el cumplimiento de los objetivos propuestos. Dentro de los métodos teóricos utilizados se encuentra el **Inductivo-deductivo** a través del cual se arribó a conclusiones que dieron respuesta y solución al problema de la investigación y se particularizó en aspectos relacionados a cada uno de los elementos a tener en cuenta para la elaboración de estos sistemas, así como el uso que hacen los visitantes de los mismos dentro del sistema turístico-recreativo de la Isla de la Juventud.

Otro de los métodos utilizados fue el de **Análisis y Síntesis** mediante el cual se elaboró el marco teórico de la investigación a partir de diversos estudios realizados sobre la información turística, su importancia para la promoción y comercialización de los destinos turísticos, los Sistemas de Información Turística su función como herramientas de gestión e información, y el uso que realizan los visitantes y actores turísticos y sociales de estos sistemas; proporcionando la conformación de la hipótesis y su posterior ratificación con los resultados de la investigación.

El método **Histórico-lógico** permitió enmarcar momentos de creación y desarrollo de Sistemas de Información Turística en la actualidad y su aplicación en Cuba, posibilitando determinar su uso y funciones actuales a partir de una secuencia lógica de análisis sobre la temática abordada en la investigación, en este caso el diseño de un Sistema de Información Turística para la Isla de la Juventud, obteniéndose información para el diagnóstico y evaluación actual de los elementos de la oferta turístico-recreativa a incluir dentro del Sistema.

Se empleó el método de observación directa no participativa el cual posibilitó la obtención de la información asociada a los elementos de la oferta turístico-recreativa a incluir dentro del Sistema de Información Turística mediante el inventario de recursos y el trabajo de campo realizado, otro de los métodos utilizados para la exploración in-situ del objeto de investigación, así mismo la investigación se complementa con la utilización de técnicas como la aplicación de encuestas y entrevistas no estructuradas a especialistas sobre el tema objeto de estudio.

Desarrollo

Sistema de Información Turística del destino Isla de la Juventud (S.I.T.I.J).

De manera concreta se mostrará la propuesta del Sistema de Información Turística para el destino Isla de la Juventud en función de los pasos necesarios a seguir en su diseño e implementación, así como los elementos utilizados por (Beraghi, 2006); para dar respuesta efectiva a las necesidades de clientes reales y potenciales que consumirán el producto turístico territorial pinero, las ofertas turístico-recreativas y del sistema en cuestión.

Componentes del Sistema de Información Turística (S.I.T.I.J).

El Sistema de Información Turística del destino turístico Isla de la Juventud estará orientado a la promoción de la imagen y potencial de ofertas turístico-recreativas del territorio pinero. EL S.I.T.I.J materializado en un conjunto de oficinas, centros y puntos de información turística mediante su interconexión en red y la creación de una base de datos, facilitará el enriquecimiento de la información del destino y contribuirá a la toma de decisiones de los gestores turísticos, posibilitando a su vez la retroalimentación con los visitantes que consumen de su oferta.

El Sistema de Información basa su desarrollo en tres componentes imprescindibles que le dan sentido a su creación y utilización.

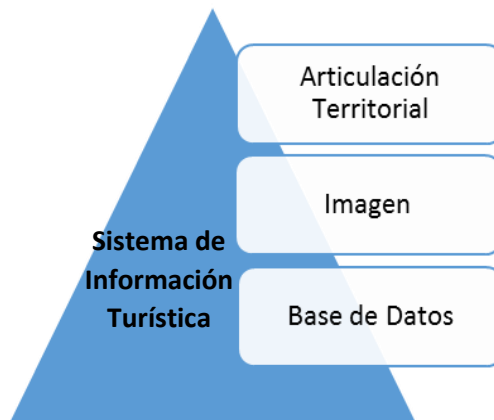


Figura 1 Componentes del Sistema de Información.

Fuente: Modificado de (Beraghi, 2006).

La **Articulación Territorial** en el Sistema de Información estará dado por la estrecha relación que existirá en el funcionamiento de cada una de las oficinas, puntos y centros de información, los cuales mediante una base de datos homogénea podrán desarrollar su oferta de una manera autónoma, pero con cierta flexibilidad dentro del sistema corporativo integrado (S.I.T.I.J) el cual responderá a una homogeneidad, pero no a una uniformidad.

La homogeneidad es un concepto a través del cual se expone en gran medida, la participación futura de los organismos rectores de la actividad turístico-recreativa

en el territorio pinero, o entidades autónomas que quieran participar o incluirse dentro del Sistema de Información, dígase Cooperativas no Agropecuarias (CNA), Trabajadores por Cuenta Propia (TCP), Mipymes y otros actores económicos.

El mecanismo principal a tener en cuenta en este proceso es crear un sistema que brinde las herramientas suficientes que le permita a cada una de las entidades de información en el territorio no ser idénticas, sino complementarias, disponer de elementos compatibles e intercambiables, siempre con una rigidez mínima pero necesaria.

Teniendo en cuenta las características intrínsecas del destino turístico Isla de la Juventud tanto naturales como antrópicas, la localización forma parte del producto a ofertar dentro del Sistema de Información, teniendo en cuenta factores claves dentro de la localización como la proximidad a los mercados (nacionales e internacionales) y su vinculación con las terminales de arribos de visitantes. En este sentido las oficinas, centros y puntos de información estarán focalizados: una primera parte en zona norte (oficinas y puntos de información turística) y una segunda parte en la zona sur del territorio (centros de atención al visitante).

El desarrollo económico tecnológico del área es también importante, de ahí que el apoyo institucional en función del desarrollo del sector es otra de las variables determinantes en el proceso de implementación del Sistema de Información Turística. Acciones financieras y políticas son otras de las condiciones del entorno que pueden constituirse en ventajas comparativas las cuales correrán por cuenta del Estado.

El avance que han alcanzado las nuevas tecnologías de la informatización y las comunicaciones, constituyen un factor clave en el desarrollo del Sistema de Información Turística de la Isla de la Juventud, teniendo en cuenta que el Internet puede ofrecer la posibilidad de mejorar la posición competitiva a través de la aplicación de la geolocalización, la utilización de la Web 2.0 y la utilización de la tecnología móvil para la realización de rutas temáticas guiadas tanto al centro de la capital ciudad Nueva Gerona como a la Zona Sur, Sureste y Suroeste del destino.

Dentro de todo proceso de creación de un Sistema, la Imagen se convierte en el elemento que vincula un determinado servicio ofertado con la eficiencia en la prestación del mismo. Teniendo en cuenta que las imágenes se concentran sobre un ícono de referencia que sintetiza toda la información en una sola imagen que referencie un lugar determinado a continuación se muestran aquellos símbolos o iconos que pueden sustentar el diseño del (S.I.T.I.J.) basado en los componentes que conforman la imagen del destino Isla de la Juventud, según encuestas realizadas.



Figura 2: Componentes de la imagen del destino Isla de la Juventud.

Fuente: elaboración propia.

La **Base de Datos** proporcionada por el Sistema de Información se convierte, en una herramienta que facilita la adquisición de conocimiento tanto para los usuarios como para los organismos del sector turístico. Este conocimiento se manifiesta por un lado en el aumento de oportunidades y posibilidades para satisfacer las necesidades de los usuarios. Por otro lado, en que dicho proceso dentro del Sistema se puede solucionar en tiempo real sin intermediación.

La clave está en qué información y a quién y sobre todo, en cómo se trata esta información para ofrecer conocimiento. Si bien la integridad del servicio a ofrecer es total la información debe estar centrada hacia la demanda fundamentalmente, desde donde se desprenderán las retroalimentaciones hacia la oferta.

El Sistema debe ser capaz de disponer de información relevante para los usuarios y poder ofrecerla en los diferentes soportes que estos lo soliciten (papel, digital, estadísticas e información personalizada).

El S.I.T.I.J Objetivos.

A continuación y en base a lo anteriormente expuesto se realizará una propuesta para la futura conformación del S.I.T.I.J en la Isla de la Juventud, el mismo estará basado en los modelos de información utilizados por INFOTUR en Cuba para brindar el servicio a los visitantes, aunque en este caso el Sistema tendrá la particularidad que utilizará un sistema homologado el cual mediante parámetros reglados que mediante determinados conceptos básicos y características particulares se fusionen aplicaciones para crear un sistema universal de uso común. La intención es adecuar dicho sistema a las necesidades y particularidades del territorio, tomando como referencia las directrices del Plan de Desarrollo Integral de la Isla de la Juventud y los Lineamientos de la Política Económica del estado cubano.

El Sistema de Información Turística estará promovido por la Delegación Territorial del MINTUR como órgano superior de la actividad turística, así mismo se encargará de la promoción del mismo. Esta última trabajará de manera conjunta con las entidades que se asociarán e insertarán al Sistema de la región. Su objetivo será facilitar, en todo el ámbito territorial un conjunto integral de servicios de información turística homogéneos en cuanto a su contenido, imagen, desarrollo y mecanismos de trabajo, así como alcanzar altos índices de satisfacción de usuarios y lograr la fidelización de los visitantes que visitan la Isla de la Juventud como destino turístico.

La utilidad de este sistema estará basada en la posibilidad de brindar información al visitante en los puntos de mayor flujo turístico, actualizada en tiempo real de toda la oferta turístico-recreativa y recursos turísticos, así como la atención personalizada.

Constituyen además objetivos del Sistema:

- Fomentar una imagen corporativa de los servicios de información turística.
- Fomentar los lazos de colaboración entre las diferentes entidades que conforman la oferta o los servicios de información en materia turística.

- Ser una fuente de capacitación en busca de la excelencia, en localidad de los servicios prestados tanto en el trato brindado como en la forma de hacerlo.
- Contribuir a la propagación de la imagen de la Isla de la Juventud como destino turístico.
- Integrar a las entidades turístico-recreativas al Sistema con el fin de establecer retroalimentación del comportamiento de la demanda turística en el territorio.

Características diferenciales del (S.I.T.I.J).

- Creación de una imagen corporativa logotipo e imago tipo. Misión y Visión de las oficinas, puntos y centros de información turística que integran el Sistema.
- Desarrollo de mecanismos comunes de trabajo para la facilitación de la información turística basados en métodos y tecnologías actuales.
- Utilización de herramientas y contenidos informativos homogéneos, en coherencia con las necesidades específicas del territorio.
- Creación de una fuente de adquisición de información (estadística y no estadística) sobre las características y preferencias de los turistas que utilizan los servicios del S.I.T.I.J.
- Formación específica del personal que operará en las oficinas, puntos y centros de información turística pertenecientes al Sistema.

En cuanto a la conformación territorial el destino Isla de la Juventud posee una vasta extensión territorial, dentro de la cual tiene un sinnúmero de atractivos y recursos turísticos, así como productos y ofertas turístico-recreativas que son localizados en zonas delimitadas en las cuales serán ubicados los servicios de información turística. En este sentido a continuación quedan delimitados los establecimientos de la siguiente manera:

- Puntos de Información Turística:** Estos estarán ubicados principalmente en las terminales de arribo de visitantes al destino ya sea por vía marítima o aérea. Diseñados para que los visitantes entren en contacto con el territorio a través de contenidos audiovisuales de alta definición, con información disponible en varios idiomas y lenguaje de signos, así como multimedias interactivas con información de la región.
- Centros de Atención a Visitantes o Centros de Interpretación:** Estos estarán ubicados en la zona sur, sureste y suroeste del territorio teniendo en cuenta que es donde mayoritariamente confluyen los atractivos y recursos turísticos asociados a áreas protegidas, reservas ecológicas, entre otros. Existirán dentro de estos puntos de venta y exposición de guías, publicaciones, mapas y todo tipo de objetos de recuerdo y productos artesanales.
- Oficinas de Información Turística:** En este caso serán ubicadas en los corredores principales de las ciudades cabeceras en el territorio (la Fe y Nueva Gerona). Aquí se brindará información general del destino, así como informaciones específicas de los usuarios respecto a cualquier información

referente a la oferta turístico-recreativa. Existen dentro de estos puntos de venta y exposición de guías, publicaciones, mapas y todo tipo de objetos de recuerdo y productos artesanales.

De igual manera existirán **puntos de autoinformación** los cuales pueden encontrarse en las inmediaciones o en el interior de los centros y oficinas de información turística, donde se debe llevar el control de folletos y el funcionamiento correcto de los equipos informáticos y espacios audiovisuales. Así mismo son localizados generalmente en puntos de afluencia de público como corredores, terminales y estaciones de medios de transporte.

S.I.T.I.J. Modelo de servicio de información turística.

Otro de los aspectos importantes a gestionar es la posibilidad de ofrecer a los usuarios/clientes una selección de la oferta turístico-recreativa disponible en función de las preferencias o presupuesto de gasto, tanto localmente como en los puntos donde articule la red del Sistema (puntos, oficinas y centros de información en el destino). De igual forma se podrán ubicar paneles y placas con información de servicios y productos en el destino, así como mapas de la Isla en estos tótems para ubicar al visitante y guiarlo de una manera más efectiva, ejemplo de los utilizados en el bulevar principal de la ciudad cabecera Nueva Gerona.

Los elementos relevantes y característicos que debería poseer el Sistema de Información propuesto se centran en:

- ✚ Generación de un inventario de recursos turísticos de cada localidad adherida al Sistema y del territorio en función de las necesidades demandadas por los usuarios y las posibilidades de la oferta, atendiendo a su naturaleza específica (histórico-monumental, naturaleza y deportes) en un proceso de actualización y reclasificación sistemática de cada una de las localidades, a medida que se incorporen elementos que afecten a su tipología.
- ✚ Generación de mapas y redes entre distintos puntos turísticos, según las preferencias de los usuarios y sobre tipo de ruta turística, tiempo disponible para recorridos y deseos de mantener o cambiar el punto de alojamiento. Esto se basaría en función de los corredores turísticos y los conectores.
- ✚ Generación de alternativas presupuestarias en función del gasto disponible.

Las oficinas de información turística, así como los puntos y centros de atención de visitantes constituyen un papel fundamental en las estrategias de fidelización de turistas al destino, a través de la oferta de servicio pos-venta, ya que ellos, se produce el encuentro personal y directo entre los visitantes y los centros receptores. La eficacia en el servicio y la calidez en la atención es, decisiva para garantizar el disfrute de la estancia y asegurar el retorno de los visitantes.

Estas unidades pertenecientes al Sistema desarrollarán actividades en torno a:

- Visitas guiadas (pueden realizarse con los diferentes equipamientos de los centros o unidades de información turística, como son las exposiciones permanentes y/o temporales, áreas de interpretación del medio natural y/o

cultural, zonas ajardinadas, que constituyen un recurso turístico educativo de primera mano. Estas visitas contribuyen a dinamizar determinadas actividades del territorio y su economía, ayudando a fidelizar clientes.

- Visitas taller (combinan la visita a una zona determinada del destino, con la realización de una actividad práctica concreta relacionada con la artesanía local, productos de alimentación tradicional, artistas locales, explotaciones agroganaderas) Ejemplo en el destino es la producción de artesanías como la cerámica, la chamota, así como la elaboración de productos del mar. Las visitas de este tipo pueden complementarse con la degustación o una comida en un restaurante local con platos tradicionales.
- Coordinación con otros agentes turísticos del destino (administraciones turísticas, ambientales, ordenación del territorio y protección del patrimonio): La comunicación y coordinación con los gestores y profesionales del sector, permitirá unificar esfuerzos y realizar todo tipo de mejoras en la planificación del servicio de información y en la dinamización turística de todo el territorio, como por ejemplo, disponer de información actualizada de la oferta y la demanda, organizar acciones y actividades conjuntas de promoción y comercialización, creación de imagen corporativa, planes de dinamización, certificaciones y sistemas de calidad, señalización turística homogénea, creación del producto turístico, entre otros.
- Call Centers: Ofrecer servicios personalizados de atención e información por diferentes vías como teléfono, fax, correo ordinario y e-mail, en diferentes idiomas. Con respecto al tipo de información, al igual que la atención presencial incluye todo tipo de contenidos relacionados con el turismo en general, productos y servicios concretos, reservas hoteleras, envío de material informativo para usuarios individuales y profesionales.

Cada organismo competente en materia de turismo proporciona diferentes tipos de información en relación a su jurisdicción, pero esto es una limitante en la búsqueda de recopilar datos, ya que no proporciona una comparabilidad de las distintas magnitudes de cada una. Debido a esta circunstancia es necesario que desde la administración nacional se dé una solución a esta exigencia dotando al sector de un conjunto de estadísticas oficiales que realmente se ajusten a las necesidades de los agentes públicos y privados.

Es importante realizar los estudios de diseño correspondientes para determinar las ubicaciones más adecuadas de la imagen corporativa, tanto a la hora de rotular cada uno de los centros, puntos y oficinas de información turística, como cuando se señalizan, siempre contando con el apoyo de los servicios técnicos correspondientes. A continuación, se muestra a modo de ejemplo un posible rótulo:



Figura 3: Imagen S.I.T.I.J propuesta de posible rótulo.
Fuente: Elaboración propia.

La imagen corporativa debe tratar de ser incorporada paulatinamente en diferentes espacios estratégicos claves para su fortalecimiento dentro del imaginario del usuario/cliente. Así mismo es importante plasmar esta imagen en la papelería, tarjetas y otros soportes de las oficinas, puntos y centros de información turística que integraran el Sistema.

Conclusiones

1. El diseño del S.I.T.I.J permitirá el manejo y la gestión de la información turística de manera más rápida y eficiente para los gestores del turismo en el territorio, así como brindar información actualizada al cliente sobre los productos-servicios asociados al turismo de naturaleza y a la oferta turístico-recreativa de la región.
2. Para estructurar el S.I.T.I.J se siguió convenientemente las metodologías propuestas para el diseño de este tipo de Sistema, pudiendo ser evidenciadas y analizadas en este proceso interrogantes sobre las funciones, datos, aplicaciones, equipos, programas, personal, entrenamiento, plan de calidad y retroalimentación de clientes.
3. Se propuso un esquema básico de funcionamiento del S.I.T.I.J, en el que se refleja la retroalimentación que debe existir entre los gestores turísticos, clientes y el propio Sistema en cuestión, así como cada una de las fases del proceso de inclusión y actualización de la información asociada a los productos-servicios en la base de datos.

Bibliografía

- Álvarez, J.O, (2013). Evaluación de los Centros de Información Turística del Cantón de Agua Santa Provincia de Tungurahua y su incidencia en el servicio al turista local, nacional e internacional. Maestría en diseño curricular y evaluación educativa. Universidad Técnica de Ambato. Ambato. Ecuador. Disponible en: <http://redi.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7254/1/Mg.DCEv.Ed.2056.pdf>
- Beraghi, J.P. (2006). Sistema de Red de Oficinas de Información Turística Argentina (ROITA). Propuesta para la creación de un modelo a Escala Nacional. Universidad Nacional de Mar del Plata. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Licenciatura en Turismo. Portal de Promoción y Difusión Pública del

Conocimiento Académico y Científico. Argentina. Disponible en: <http://nulan.mdp.edu.ar>. (Fecha de acceso 10.01.2018).

- Bermúdez, I. et al. (2009). Sistema de Información Turístico desde presupuestos ecológicos y folksonómicos. Revista de Investigación en turismo y desarrollo local TURyDES, 2 (5). Disponible en: <http://www.eumed.net/rev/turydes/05/gpgr.htm>.
- Bertonatti, C. (s/f). Los centros de visitantes y de interpretación. Fundación Naturaleza para el Futuro. Disponible en: <http://www.naturalezaparaelfuturo.org/new/centros/centros.asp>.
- Calvillo, M. (2013). La importancia de la información en el Turismo Accesible. Periódico Digital Accesibilidad Universal. Disponible en: <http://periodico.laciudadaccesible.com/portada/opinion-la-ciudad-accesible/item/2832-la-importancia-de-la-informacion-en-el-turismo-accesible>.
- Del Toro, M. (2014). *Sistema de información turística para la Península de Zapata Cuba*. Gestipolis. Disponible en: <https://www.gestipolis.com/sistema-de-informacion-turistica-para-la-peninsula-de-zapata-cuba/>
- Granados, V. H. (2006) Propuesta de Sistema de Información Turística para el Departamento de Cundinamarca, Colombia. Master en Dirección y Gestión Turística. Proyecto Fin de Master. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Escuela Oficial de Turismo. Universidad de Alicante. Bogotá D.C. Colombia. Disponible en: <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/15303/1/Victor%20Granados%20-%20PROYECTO%20FIN%20DE%20MASTER.pdf>
- Heger, J.R. (2003). Gestión de la Información para la Gestión Sustentable del Turismo. Metodología para implementar un Sistema de Información Geográfica en la Gestión del Turismo. Monografía de Graduación. Carrera Licenciatura en Turismo. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad Nacional de Mar del Plata. Argentina. Disponible en: http://nulan.mdp.edu.ar/1140/1/heger_jr.pdf.
- INFOTUR Oficina Nacional. (2017). Estrategia de comunicación para la Oficina Nacional y los Centros de Información Turística (INFOTUR) Cuba.
- Menchero, M. (2015). Propuesta y diseño de un sistema de información turística para centros colombianos: estudio de caso del centro histórico de La Candelaria (Bogotá). Reflexión Política, 17 (33), 146-161. Universidad Autónoma de Bucaramanga. Bucaramanga. Colombia. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/110/11040046012.pdf>.
- NC 1196:2017 Industria Turística-Centros de Información Turística-Requisitos del Servicio. Oficina Nacional de Normalización. El Vedado. La Habana. Cuba. 2017.
- Rodríguez, P. (2013). Situación actual y perspectivas de la información a los turistas. Trabajo de Diploma en Opción al Título de Licenciado en Turismo. Facultad de Turismo. Universidad de la Habana. La Habana. Cuba.
- Salazar, I.A. (2013). Diseño e implementación de un Sistema para Información Turística basado en Realidad Aumentada. Tesis para optar el Título de Ingeniero de las Telecomunicaciones. Facultad de Ciencias e Ingeniería. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima. Perú. Disponible en: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4647/SALAZAR_I_VAN_REALIDAD_AUMENTADA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Turmero, I. et al. (2011). Sistemas de Información Turísticos. Puerto Ordaz. Venezuela. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos-pdf4/sistemas-informacion-turisticos/sistemas-informacion-turisticos.pdf>.