

Gestión de la calidad en destinos turísticos: una reflexión desde la investigación universitaria

Quality management in tourist destinations: a reflection from university research

Ing. Brenda Cecilia Otero-Navarrete^I, brendaotero1994@outlook.es,
<https://orcid.org/0000-0002-4637-7714>;

Dr. C. Frank Ángel Lemoine Quintero^{II}, fangel64@gmail.com,
<https://orcid.org/0000-0001-8885-8498>;

Dr. C. Leonardo Cuetara-Sánchez^{III}, <https://orcid.org/0000-0001-9623-1193>

^{I, III} *Universidad Técnica de Manabí, Ecuador;* ^{II} *Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Extensión Bahía de Caráquez, Manabí, Ecuador*

Resumen

La presente indagación persiguió como objetivo realizar un estudio de revisión de artículos de investigación ubicados en base de datos Elsevier con la finalidad de verificar su contribución referente a la temática de gestión de calidad en destinos turísticos para establecer la tendencia en líneas de investigación a nivel de centros universitarios en el Ecuador. Se realizó una revisión bibliográfica en la base de datos Elsevier, se consideraron los artículos de investigación entre 2012 y 2020. La investigación de carácter cualitativa y cuantitativa permitió realizar un estudio retrospectivo de publicaciones en base de datos Elsevier a partir de los métodos analítico descriptivo y el exploratorio para verificar nivel de representatividad del Ecuador a nivel de plataforma (11.5%). Se concluye fundamentando que en el periodo estudiado ha existido un crecimiento de un 11.5% del año 2019 al 2020 y del 2020 al 2021 según periodo objeto estudio creció en un 7.2% evaluándolo como satisfactorio el nivel de publicación.

Palabras clave: investigación, gestión de la calidad, Ecuador.

Abstract

The objective of this investigation was to carry out a review study of research articles located in the Elsevier database in order to verify their contribution regarding the issue of quality management in tourist destinations to establish the trend in lines of research at the level of university centers in Ecuador. A bibliographic review was carried out in the Elsevier database, the research articles between 2012 and 2020 were considered. The qualitative and quantitative research allowed a retrospective study of publications in the Elsevier database based on descriptive and analytical methods. the exploratory to verify the level of representativeness of Ecuador at the platform level (11.5%). It is concluded by stating that in the period studied there has been a growth of 11.5% from 2019 to 2020 and from 2020 to 2021, according to the period under study, it grew by 7.2%, evaluating the level of publication as satisfactory.

Keywords: research, quality management, Ecuador.

Introducción

Un destino turístico es reconocido como un conjunto de productos, servicios, recursos naturales, recursos culturales, residentes locales, atracciones creadas artificialmente, información, que atraen o tienen potencial para atraer visitantes que hacen de la actividad turística o bien un producto o un lugar de esparcimiento (Vajcnerová et al., 2012).

Como factor preponderante de la gestión de la calidad en destinos turísticos es un tema ampliamente investigado en la actualidad por la importancia que tiene el turismo a nivel económico de un país. Entre otras cosas, es importante controlar los aspectos dentro de la gestión de calidad para una toma de decisiones eficiente y un uso de información actualizada en el área. Se desprende de esta concepción que la calidad solo puede medirse desde la perspectiva del cliente (Zaharias & Pappas, 2016).

Múltiples estudios muestran la importancia del involucramiento y el valor percibido del turista acerca de la calidad del destino y la lealtad a través de la imagen del país que representa la marca país como destino sostenible (Dedeoğlu, 2019).

Se ha propuesto la reconceptualización del cliente basada en el valor de marca del destino que hace de este lo atractivo, dinámico y recreativo a partir de la gestión (Dedeoğlu et al., 2019).

Estudios han referenciado sobre los atributos de un destino y la forma en que elementos del marketing influyeron en la percepción de los viajeros sobre la calidad de la experiencia y la intención del turista en hacer turismo de islas (Moon & Han, 2018).

Por lo que muchos autores en estudio referente a la actividad turística apuestan por la gestión de la experiencia como un enfoque innovador en destinos emergentes del mediterráneo (Cervera-Taulet et al., 2019). Como también se han realizado búsquedas de las fuentes, formas y conductores de la desviación del comportamiento y la gestión de la hospitalidad como elemento preponderante en la actividad turística de un destino (Lugosi, 2019), donde también se ha realizado revisiones de literatura en cuanto a técnicas de minería de datos utilizadas en la gestión de la relación con el cliente como una forma de reconocimiento de efecto de la actividad turística en los clientes o consumidores (Ngai et al., 2009).

Otras verificaciones en relación entre el valor de la marca del destino y la familiaridad del destino con respecto a la intención de viaje han demostrado la efectividad de determinadas estrategias de marketing experiencial y su incidencia a nivel neurosensorial.

Al investigar sobre la gestión de la calidad del destino turístico en el contexto de la satisfacción del visitante es una reflexión que abarca no solo contextos sino dimensiones amplias de la gestión por procesos (Chi et al., 2020).

Estudios referente a la gestión de la calidad puede usarse, independientemente del sector turístico, como elemento clave para el desarrollo de las organizaciones en dependencia de la situación problemática y del nivel de profundización de la investigación, pero todas tienen un hilo conductor que tributa a la mejora continua de la gestión (Hernández et al., 2018).

Entre las temáticas se indaga referente a la gestión de la calidad del servicio en obras de ingeniería como destino turístico donde se evidenció una estructura metodológica adaptada al estudio cuyos resultados apostaron por una actividad sostenible (Ting et al., 2011).

Se analizaron las dimensiones de la calidad como antecedentes de la satisfacción y fidelidad a los destinos turísticos de sol y playa siendo estos destinos los más frecuentes en Latinoamérica cuya evolución ha tenido una repercusión en pleno siglo XXI aunque es conocido que la cual tuvo su origen después de la Segunda Guerra Mundial (Das Chagas & Marques Júnior, 2011)

Otros estudios referente a la gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga donde los inconvenientes se fundamentan en la no articulación y la falta de conciencia de los grupos empresariales, puesto que la operación del sector hotelero en condiciones de calidad es determinante en la contribución de las actividades turísticas por lo que se considera relevante generar acciones que permitan identificar los tipos de clientes, sus gustos, preferencias y necesidades y de esta manera, diseñar estrategias de promoción que permitan mostrar los servicios acordes con las exigencias y necesidades de cada cliente (Monsalve & Hernández, 2015).

Es importante asegurar que cada uno de los sistemas de gestión trabajen de manera sinérgica y coordinada, integrando procesos e impulsando la mejora continua en toda la organización, la cual podría materializarse en términos de rentabilidad desde todos los sentidos (Llanes et al., 2014). La situación óptima (Sörensson & von Friedrichs, 2013) para conservar un turismo de masas, es que los viajeros tengan una percepción de un destino atractivo, sostenible y vinculado a la calidad de los servicios ofrecidos y que esto tributen a un desarrollo turístico sostenible.

Ecuador se encuentra en el puesto 7 de los 20 países analizados en Latinoamérica, donde se manifiesta que muestra un crecimiento en la producción científica al igual que los otros países. Sin embargo, aún existe una diferencia significativa con respecto a: Brasil, México, Argentina, Chile y Colombia. Criterios de estudios producción científica del Ecuador a través de la plataforma Web of Science manifiestan que se debe reflexionar sobre la importancia de la producción científica para el desarrollo social, educativo y científico del Ecuador. (Araujo-Bilmonte, Huertas-Tulcanaza, & Párraga-Stead, 2020)

Caracterización de la producción científica de Ecuador en el periodo 2007-2017 en Scopus ha aumentado vertiginosamente su producción científica en los últimos años actualmente es el sexto país de Latinoamérica y el Caribe con mayor número de artículos publicados en esos cuartiles. Los resultados muestran un aumento en la proporción de artículos en Q4 y un descenso en Q1, un aumento en la proporción de artículos escritos en español, y un aumento del porcentaje de documentos publicados como memorias de congreso, mientras que no hubo evidencia de un aumento en el número de citas recibidas (Moreira-Mieles, Morales-Intriago, Crespo-Gascón, & Guerrero-Casado, 2020)

La Extensión Bahía de Caráquez de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí trabaja en la búsqueda del perfeccionamiento académico investigativo con la finalidad promover, difundir y transferir las investigaciones que se realizan no solo con fines formativos sino de incidir en indicadores de gestión de la calidad en la actividad turística de la zona objeto estudio.

Este estudio tributa a tres proyectos investigativo de la Extensión Bahía los cuales son:

1. Aplicación del Marketing Experiencial en la creación, promoción, difusión y posicionamiento post terremoto de la nueva imagen de los destinos Sucre-San Vicente-Jama-Pedernales.
2. Diseño de una ruta turística histórico arqueológico para el destino Costa Norte”.
3. Observatorio turístico para el control de la gestión del destino turístico Sucre-San Vicente, Jama y Pedernales.
4. Los Passaos: Emprenden con historia (proyecto de vinculación con la sociedad).

Si bien estos proyectos han contribuido a la formación continua de docentes, estudiantes y comunidad, que a su vez han generado impacto tanto a nivel social como también han favorecido a elevar indicadores económicos en diferentes actividades comerciales han

propiciado también generar artículos científicos en revista regionales, nacionales e internacionales.

Las mayores contribuciones científicas de artículos publicados por nuestro docentes, investigadores, colaboradores y estudiantes han sido en revista de nivel 3, 2 y 1, solo un 2.5 % han contribuido a publicaciones de alto impacto en base como Scopus y hasta la actualidad no se evidencian artículos publicados en base Elsevier que el principal problema persiste en el desconocimiento de esta base de datos.

El objetivo del presente estudio es realizar una revisión a nivel de plataforma para verificar el nivel de publicidad científica en base de datos Elsevier con la finalidad de desarrollar estrategias de publicaciones en centros universitarios del país y principalmente en la Uleam Extensión Bahía de Caráquez.

Materiales y métodos

Es una investigación que predomina lo cualitativo por su contexto de análisis referente a la búsqueda de publicaciones en base de datos Elsevier apoyado del método analítico descriptivo que permitirá direccionar un estudio que evidencie estadísticas de representatividad de artículos en esta base de datos para poder conocer niveles de representatividad de publicaciones científicas a nivel de esta plataforma a través de una investigación cuantitativa a través del método exploratorio con la finalidad de darle respuesta al problema de investigación con el propósito de destacar los aspectos fundamentales de una problemática determinada y encontrar los procedimientos adecuados para elaborar una investigación posterior.

En la base de datos Elsevier se realizó búsquedas de las cadenas de texto *quality management*, *destination* en el título, resumen o en las palabras clave de los artículos de investigación y de revisión entre el 2016 y 2020. Se descartaron libros, congresos y publicaciones irrelevantes para el tema. Se mostraron inicialmente 223 resultados repartidos de la siguiente forma: 22 artículos el 2020, 22 artículos el 2019, 23 artículos el 2018, 34 el 2017 y 19 el 2016. Del total, 13 artículos fueron de revisión y 210 artículos de investigación.

Se analizaron artículos con investigación relacionada con los factores decisivos de la calidad de un destino turístico, los cuales se enumeran a continuación: atractivos naturales, atractivos sociales y culturales, calidad de la acomodación en el destino, calidad

de la comida e instalaciones para la alimentación en el destino, extensión y calidad de las experiencias y actividades, accesibilidad del transporte al destino, transporte local dentro del destino, disponibilidad y calidad de la información turística en el destino, calidad de las vías que llevan al destino, acogida y aceptación de los residentes locales, oferta de paquetes turísticos, imagen del destino, nivel de precios en el destino, protección y seguridad percibida en el destino, particularidad del destino (Chi et al., 2020) .

Resultados

Se utilizó el enfoque empírico del cuestionario para obtener las opiniones de los viajeros y se analizó detalladamente como promover la calidad del servicio para un tipo de destino específico: promover la imagen de la marca, estandarizar servicios, mejorar infraestructura turística y fortalecer el servicio público, y promover el desarrollo sustentable (Ting et al., 2011)

Se formularon metodologías para evaluar la calidad de un destino, agrupando diferentes factores en cuatro dimensiones: atracciones, servicios, marketing, y sustentabilidad (Vajcnerová et al., 2012)

El factor de calidad, valor de marca, está positivamente relacionado con la intención de viaje; con un efecto moderador de la familiaridad del destino en la calidad percibida (Chi et al., 2020). Se comprobó que la experiencia de la calidad del servicio es un antecedente de la imagen del destino y en las intenciones de volver a visitarlo (Cervera-Taulet et al., 2019).

Para mejorar la satisfacción y la intención de los viajeros , las partes interesadas involucradas, como la gestión del turismo, los profesionales de la industria y la población local, deben hacer un esfuerzo conjunto, a nivel gubernamental y local colaborando con expertos relacionados con el medio ambiente y brindando experiencias de alto valor (Moon & Han, 2018).

Se desarrollaron modelos para entender la relación entre los factores que afectan la percepción general del destino para contribuir a las organizaciones en la gestión del destino (Dedeoğlu et al., 2019)

Se desarrolló un modelo para evaluar la imagen del país como precursor del proceso de compra y evaluación del producto (Dedeoğlu, 2019).

Se observó que son ocho las dimensiones percibidas de la calidad en los destinos de sol y playa. Así, se denominó de acuerdo con el conjunto de variables que las componían: (1) Equipamientos Públicos (Var.: 16,789%), (2) Playas y Facilidades (Var.: 15,289%), (3) Alimentos y Bebidas (Var.: 14,229%), (4) Servicios de Transporte (Var.: 7,947%), (5) Equipamientos del Hotel (Var.: 7,561%), (6) Servicios del Hotel (Var.: 7,517%), (7) Entretenimiento y Atractivos (Var.: 5,757%), y (8) Hospitalidad y Accesos (Var.: 3,703%). (Das Chagas & Marques Júnior, 2011)

Se identificaron aspectos de gestión que inciden en la calidad del servicio como: la fidelización, la capacitación al talento humano, la innovación, la tecnología, la promesa de venta y la promoción (Sostenibles et al., 2015).

Estudios realizados han mostrado la presencia de artículos ubicados o publicados en base de datos Elsevier a continuación, se muestra un estudio histórico lógico de publicaciones respecto a los años 2019 al 2021 hasta el mes de agosto, tal y como se muestra en la tabla 1.

Tabla 1. Estudio histórico-lógico de nivel de publicaciones 2019 al 2021 internacionales

Publicaciones en Elsevier	Año 2019			Año 2020			Año 2021		
	Junio	Julio	Agosto	Junio	Julio	Agosto	Junio	Julio	Agosto
Revista Colombiana de Ortopedia y Traumatología - Elsevier	6	2	0	19	13	20	146	123	184
Revista de Actas urológicas españolas	30	13	8	0	10	3	10	14	5
Revista Colombiana de Psiquiatría - Elsevier	30	18	1	4	15	8	4	10	5
Revista de Rehabilitación	5	11	2	2	9	5	5	10	2
Revista trastornos adictivos	439	388	279	180	170	155	101	82	106
Revista de calidad asistencial	629	477	357	736	475	425	558	440	482
Revista endocrinología, diabetes y nutrición	0	0	4	40	65	66	81	63	96
Revista contaduría y administración	52	22	15	41	80	66	56	48	60
Revista de radiología	15	23	43	8	7	15	31	2	9
Revista europea de Dirección y economía de la empresa	34	22	4	4	17	23	21	13	9
Revista de enfermería clínica	5	0	0	0	2	0	0	2	1
Revista de medicina e investigación	7.555	5.474	9.994	7.891	6.111	8.409	6.821	4.489	8.783
Revista Argentina de Radiología	128	51	68	59	86	111	75	67	129
Revista de investigación económica	298	302	228	1.146	847	875	1.751	1.364	1.663
Revista Suma de negocios	924	808	753	795	813	807	633	645	842
Revista Latinoamérica. Revista de Estudios Latinoamericanos	49	10	6	15	23	21	18	18	14
Revista del laboratorio clínico	0	0	0	0	3	1	10	6	3
Revista de Educación médica	82	36	17	29	68	67	28	20	26
Revista de endocrinología y nutrición	22	22	9	11	12	14	14	17	8

Total	10.303	7.679	11.788	10.980	8.826	11.091	10.363	7.433	12.427
--------------	--------	-------	--------	--------	-------	--------	--------	-------	--------

Fuente: Elaboración propia – Estadística de publicaciones de Elsevier

Como se observa en la tabla anterior no se denota un crecimiento representativo a nivel de publicaciones en el ámbito internacional puesto que en el 2019 hubo un 32.8 % de publicaciones respecto a la totalidad de los tres años objeto estudio, en el 2020 figuró un 32.8 % y en el 2021 creció en un 0.5 % respecto a años anteriores personificando el 33.3% de artículos publicados. A nivel de revistas las más representativas fueron en primer lugar la revista de medicina e investigación que represento el 72.1 % del total de las publicaciones en los tres años, seguido por revista de investigación económica con un 9.3% y en tercer lugar la revista Suma de negocios simbolizando el 7.7 % del total de artículos publicado en el país.

En cambio estudio realizado a nivel del Ecuador han mostrado una representatividad aceptable reconociendo las exigencias de estas base de datos para realizar publicaciones por lo que a continuación se realiza un estudio que refleja a nivel de revistas cuales han sido la mas utilizadas por investigadores ecuatorianos.

Tabla 2. Estudio histórico-lógico de nivel de publicaciones 2019 al 2021 en Ecuador

Publicaciones en Elsevier	Año 2019			Año 2020			Año 2021		
	Junio	Julio	Agosto	Junio	Julio	Agosto	Junio	Julio	Agosto
Ecuador: panorama y evolución económica reciente - Elsevier	212	185	114	584	530	614	1309	726	521
Desde Ecuador Revista Española de Geriatria y Gerontología	62	16	109	5	18	18	8	19	13
Ecuador: Revista Colombiana de psiquiatria	115	75	42	74	112	104	147	147	176
Ecuador: Revista de Neurología	244	191	112	119	133	208	133	129	142
Ecuador: Investigaciones Geográficas, Boletín del Instituto de Geografía	114	43	26	40	71	69	36	22	39
Ecuador: Revista vacunas	0	0	0	0	0	0	1	2	2
Ecuador: Revista de atención primaria	69	31	32	133	101	99	98	65	73
Ecuador: Revista de Neurología Argentina	244	191	112	119	133	208	133	129	142
Total	1.060	732	547	1.074	1.098	1.320	1.865	1.239	1.108

Fuente: Elaboración propia – Estadística de publicaciones de Elsevier

Como se denota en la tabla anterior no existe muchas publicaciones en la base de datos Elsevier a nivel del Ecuador pero se esclarece que a nivel del presente estudio si es representativo la totalidad de articulos publicados por investigadores ecuatorianos donde se observa que ha existido un crecimiento de las publicaciones de acuerdo a los años estudiados de un 11.5% aproximadamente, donde el año 2019 representó el 23.3% del

total de artículos publicados en los periodos objeto estudio, en el 2020 figuró el 34.8 % y en el 2021 el 41.9 % denotando un crecimiento vertiginoso a nivel de base de datos de alto impacto. Dentro de las ocho revistas analizadas las más representativas a nivel de publicaciones la revista Panorama y Evolución Económica cuya participación fue de un 47.74 %, seguida por la revista Revista de Neurología y Revista de Neurología Argentina que representaron un 14.05 % respectivamente cada una de estas y en tercer lugar la Revista Colombiana de Psiquiatría con el 9.88 % de participación en publicaciones.

Conclusiones

- 1. La revisión de la literatura y estado del arte aportó a la verificación de representatividad de estudios de la gestión de la calidad y su correlación al servicio proporcionado valor de la marca a la imagen percibida y a la satisfacción de clientes que generan los destinos turísticos. En este aspecto se contestó que los atributos intervienen como un conjunto de variables que se correlacionan como elementos diferenciadores donde se hace elocuente que la calidad constituye una mayor competitividad en los destinos y fortalece la relación entre el producto, servicio y cliente.*
- 2. El estudio a nivel de cifras de artículos publicado en el periodo objeto estudio demostró que el Ecuador representa el 11.50 % de artículos publicados respecto a nivel internacional denotando que los investigadores ecuatorianos han desarrollado aptitudes investigativas para sus publicaciones, así como el nivel de crecimiento en los periodos estudiados han crecido en un 7.2 % del año 2020 al 2021.*
- 3. Se denotó que la revista con mayor número de publicaciones en la base de datos Elsevier es Panorama y Evolución Económica que figura el 47.74% de la totalidad de artículos publicado en el país indicando la fortaleza existente en el ámbito económico donde la actividad turística puede ganar un espacio en publicaciones en la revista.*

Referencias bibliográficas

1. Araujo-Bilmonte, E., Huertas-Tulcanaza, L., & Párraga-Stead, K. (2020). Análisis de la producción científica del Ecuador a través de la plataforma Web of Science. Cátedra.3(2), 36.

2. Cervera-Taulet, A., Pérez-Cabañero, C., & Schlesinger, W. (2019). Experience management as an innovative approach in emerging Mediterranean destinations. *Journal of Business Research*, pp. 536–547. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.11.037>
3. Chi, H. K., Huang, K. C., & Nguyen, H. M. (2020). Elements of destination brand equity and destination familiarity regarding travel intention. *Journal of Retailing and Consumer Services*, pp.52, <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2018.12.012>
4. Das Chagas, M. M., & Marques Júnior, S. (2011). Dimensiones de la calidad como antecedentes de la satisfacción y fidelidad a los destinos turísticos de sol y playa Un estudio de caso en Natal, Brasil, sobre la percepción del turista nacional. *Estudios Y*, 20(6), 1431–1448. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322011000600011&lng=en&nrm=iso
5. Dedeoğlu, B. B. (2019). Shaping tourists' destination quality perception and loyalty through destination country image: The importance of involvement and perceived value. *Tourism Management Perspectives*, pp. 105–117. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2018.11.006>
6. Dedeoğlu, B. B., Van Niekerk, M., Weinland, J., & Celuch, K. (2019). Re-conceptualizing customer-based destination brand equity. *Journal of Destination Marketing and Management*, pp.211–230. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2018.04.003>
7. Hernández Palma, I., Barrios Parejo, D., Martínez Sierra H. Palma H., H. G., Parejo Ignacio, B., & Sierra David, M. (2018). Bogotá (Colombia), 16(28), 179–195.
8. Llanes, M., Isaac, C., Moreno, M., & García, G. (2014). De la gestión por procesos a la gestión integrada por procesos. *Ingeniería Industrial*, 35(3), 255–264. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362014000300002&script=sci_abstract%0Ahttp://scielo.sld.cu/pdf/rii/v35n3/rii02314.pdf
9. Lugosi, P. (2019). Deviance, deviant behaviour and hospitality management: Sources, forms and drivers. *Tourism Management*, 74, 81–98. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2019.02.014>
10. Monsalve, C., & Hernández, S. I. (2015). Gestión de la calidad del servicio en el hotelaría como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga. *EAN: Escuela de Administración de Negocios*, (78), 160-173.
11. Moon, H., & Han, H. (2018). Destination attributes influencing Chinese travelers' perceptions of experience quality and intentions for island tourism: A case of Jeju Island. *Tourism Management Perspectives*, pp. 71–82. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2018.08.002>
12. Moreira-Mieles, L., Morales-Intriago, J., Crespo-Gascón, S., & Guerrero-Casado, J. (2020). Caracterización de la producción científica de Ecuador en el periodo 2007-2017 en Scopus. *Investig. bibl vol.34 no.82*, pp.141-157.
13. Ngai, E. W. T., Xiu, L., & Chau, D. C. K. (2009). Application of data mining techniques in customer relationship management: A literature review and classification. *Expert Systems with Applications*, 36 (2 PART 2), 2592–2602. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2008.02.021>
14. Sörensson, A., & von Friedrichs, Y. (2013). An importance-performance analysis of sustainable tourism: A comparison between international and national tourists. *Journal of Destination Marketing and Management*, 2(1), pp. 14–21. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2012.11.002>
15. Sostenibles, T., Bucaramanga, C., & Castro, C. M. (2015). Gestión de la calidad del servicio en la hotelaría como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga. *Revista Escuela de Administracion de Negocios*, 0(78), 160–173.
16. Ting, K., Ru-Liang, K., & Xiao-Juan, M. (2011). Research on Service Quality Engineering Management of Tourist Destination–Taking the Yangtze Three Gorges for Example. *Systems Engineering Procedia*, 1, pp.309–316. <https://doi.org/10.1016/j.sepro.2011.08.047>
17. Vajcnerová, I., Šácha, J., & Ryglová, K. (2012). Using the principal component analysis for evaluating the quality of a tourist destination. *Acta Universitatis Agriculturae et Silviculturae Mendelianae Brunensis*, 60(2), 449–458. <https://doi.org/10.11118/actaun201260020449>
18. Zaharias, P., & Pappas, C. (2016). Quality Management of Learning Management Systems: A User Experience Perspective. *Current Issues in Emerging ELearning*, 3(1), 60–83.