

Módulo : Ejecución de labores administrativas en oficinas de información turística
A.E. 2: Aplicar procedimientos para mantener actualizada la información sobre destinos, atracciones y proveedores turísticos, según protocolos establecidos, y normativa aplicable vigente.



LA BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN EN TURISMO

La búsqueda de información aparece tras la necesidad percibida por el turista de consultar varias fuentes de información antes de tomar sus decisiones, al considerar que la información que conoce hasta ese momento es insuficiente u obsoleta.

Desde mediados de los años setenta hasta la actualidad, se han elaborado un gran número de trabajos sobre búsqueda de información en el ámbito del turismo. De éstos se desprende que el interés por las fuentes de información utilizadas por los turistas ha estado presente como un núcleo de investigación, relevante tanto a nivel conceptual como empírico. Así, más allá de las aproximaciones generalistas a la descripción del proceso de decisión del turista, en donde la búsqueda de información se incardina como una etapa más, los trabajos conceptuales han descrito el uso y tipo de fuentes más relevantes y utilizadas por los turistas. Ya desde planteamientos empíricos, y aunque resulta complicada una clasificación de las investigaciones realizadas en torno a la búsqueda de información en turismo, pueden diferenciarse diversos núcleos de interés. Casi todos los trabajos se han centrado en la etapa de planificación previa a la elección del destino. Algunas aproximaciones son meramente descriptivas, identificando las fuentes de información que utiliza el turista, mientras que otros trabajos se centran en la descripción de las estrategias de planificación y búsqueda de información desarrolladas. Muchas investigaciones han analizado la diversidad de perfiles de turistas en función de su comportamiento en la etapa de planificación, las fuentes de información que utilizan.

Otro núcleo importante de investigaciones trata de identificar variables que pueden influir sobre la selección de una determinada fuente de información, o en las características que presenta la propia búsqueda de información. Variables como los motivos del viaje, la experiencia, el conocimiento previo y la credibilidad de la fuente, el tipo de destino y las características del viaje, el nivel de implicación o las características sociodemográficas y el uso de internet han sido analizadas.

LAS FUENTES DE INFORMACIÓN UTILIZADAS EN TURISMO

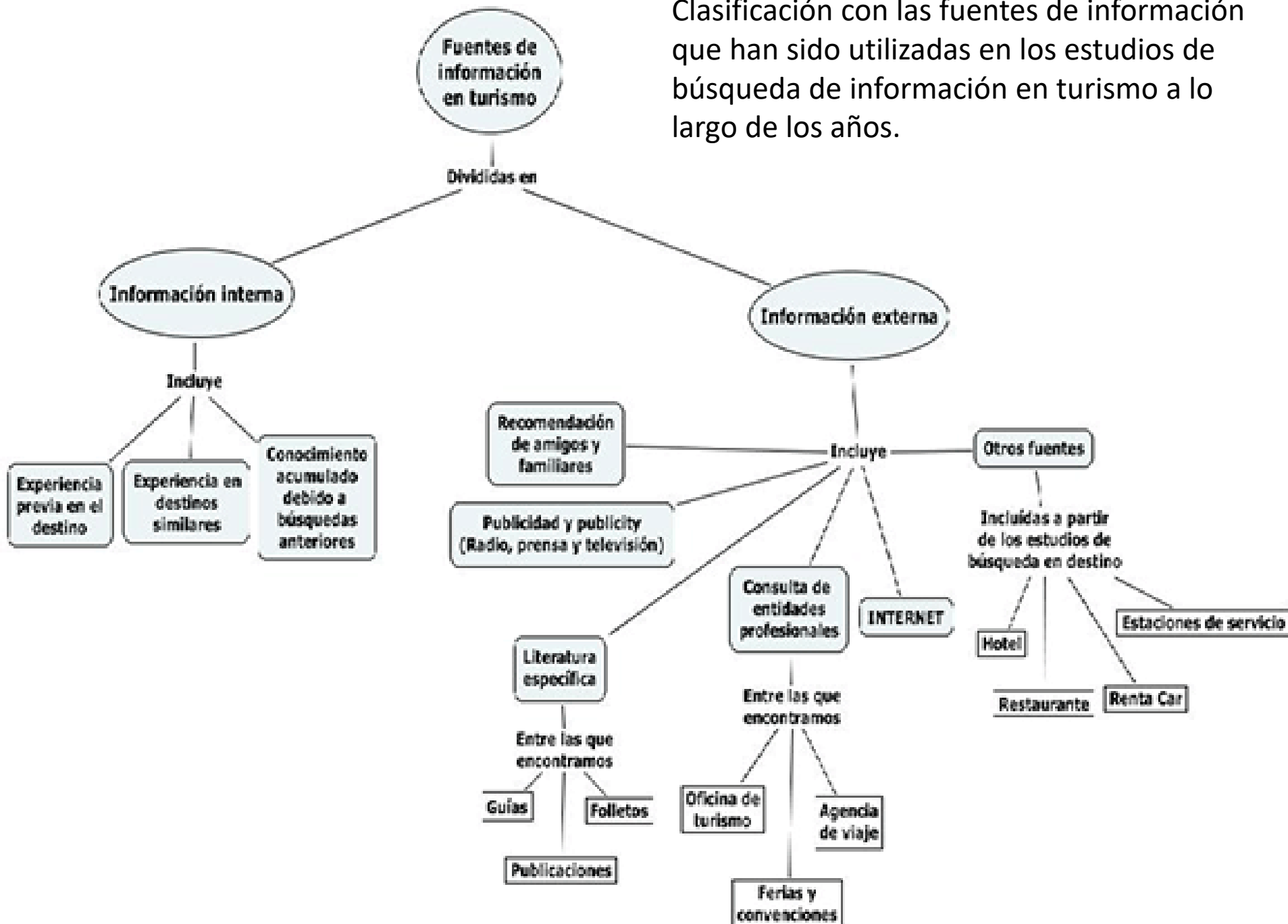
Los primeros autores que profundizaron en el estudio de las fuentes de información utilizadas en el ámbito del turismo, se centraron en especificar aquellas que utilizaban los turistas, que hasta entonces no habían sido debidamente identificadas.

Este objetivo de estudio ha sido considerado de gran importancia en el área y ello motivó que se realizaran una gran variedad de investigaciones para analizar las fuentes de información utilizadas en distintos ámbitos, tanto geográficos, temporales, como según los tipos de turistas y los tipos de viajes.

Aunque en estudios posteriores, para muchos de los autores identificar las fuentes de información no fuese el objetivo principal de su estudio, se realiza en muchos de ellos una gran revisión de la literatura al respecto, y una apropiada identificación de las fuentes de información utilizadas en turismo, de acuerdo al momento temporal en que se realizó cada investigación.

Ahora bien, en los últimos años se ha abierto una nueva vía de análisis, tras la necesidad identificada por algunos autores de dividir el proceso de búsqueda de información en distintas etapas temporales, según el momento en el que se encuentra el turista respecto a sus vacaciones y el tipo de decisiones que éste va tomando. Recientes estudios han puesto énfasis en la necesidad de analizar la búsqueda de información diferenciando el proceso de búsqueda para la elección y planificación de las vacaciones y la búsqueda de información realizada una vez el turista se encuentra en destino.

Clasificación con las fuentes de información que han sido utilizadas en los estudios de búsqueda de información en turismo a lo largo de los años.



LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

En la gestión de la información hay tres fases, que determinarán la calidad, la fiabilidad y actualidad de la información. Dado que la información turística tiene que servir, entre otras cosas, para ayudar al consumidor en su decisión de compra, no puede ser engañosa ni estar desactualizada. Una información fiable es aquella que refleja de manera objetiva y veraz la realidad, las tres fases son:

Búsqueda de información Si el consumidor puede ser engañado por el informador, también lo puede ser el técnico de la oficina de turismo responsable de buscar y recoger la información.

En la elaboración de la información es recomendable recurrir a expertos y en ausencia, es recomendable buscar las fuentes originales más fiables. Uno de los mayores problemas que están surgiendo en esta nueva sociedad informacional es dificultad de identificar de manera rápida la fiabilidad de la información. Por lo que se refiere a los instrumentos de recogida de datos, podemos almacenar los datos estadísticos de las encuestas, que también pueden servir a la hora de recoger datos de establecimiento cuando los datos son siempre del mismo tipo: nombre del establecimiento, dirección, categorías, servicios, precios, etc. Luego estos datos se pueden cargar digitalmente al sistema.

También resulta útil guardar la información en soporte digital mediante cámaras fotográficas o de video, grabadora de voz, así como toda herramienta que nos permita recoger mejor la información y guardarla para, de este modo, poder ofrecérsela al turista a través de la página web como complemento de la información escrita.

Clasificar y archivar la información. Una vez recogida la información, es importante conservar los datos de la fuente, la fecha de recogida, y fijar unos criterios estándares y lo más generales posibles para archivar la información, tanto con respecto a la cantidad de contenidos como a los criterios de clasificación, el formato de los datos, etc.

Antes de gestionar la información, hay que establecer una estrategia para alcanzar aquellos objetivos, donde quede claro la finalidad de los datos y los contenidos prioritarios. Hoy día, el sistema más corriente para archivar la información es el digital, pero hasta hace poco muchos organismos todavía se archivaba la información en ficheros y otros archivos.

Si bien el papel ha demostrado tener una vida más larga que muchas herramientas de soporte magnético, como la cinta o el disquete, actualmente la calidad del papeleo no es tan alta como para poder afirmar que eso continúa siendo así. Lo que los expertos han confirmado es que ahora no hay ningún soporte que garantice la supervivencia eterna de la información almacenada digitalmente. Por lo tanto, parece que cada cierto tiempo habrá copias de la información en dispositivos más seguros y durables.

Extraer y distribuir la información Es la tarea más visible para los usuarios, y a la vez es la que sirve para comprobar la funcionalidad y utilidad de las tareas realizadas anteriormente. Una adecuada recogida y clasificación de la información permitirá una correcta extracción y distribución de la misma. Hay que pensar que los usuarios esperan que los sistemas sean cada vez más flexibles en la forma de extraer información, ya sea a través de sistemas de búsqueda potentes o bien porque las bases de datos tiene una arquitectura amplia y flexible que permite obtener fácilmente todos los datos de interés.

En la distribución de la información es muy importante escoger el canal para cada caso. Hoy Internet facilita a mucha gente el acceso a la información, pero no hay que olvidar que aún existe mucha gente que continúa prefiriendo la información de los folletos de viaje editadas en papel.

Administrar la información significa controlar que todos los procesos de búsqueda, recogida, clasificación y distribución se hagan de manera adecuada. El administrador de información es la persona responsable de garantizar que la información sea fiable y esté actualizada.

Tradicionalmente en los grandes archivos administrativos, la información se ha querido administrar de manera centralizada, porque garantizaba la homogeneidad de los datos y la metodología de su recogida y archivo. Además había que garantizar la seguridad de los datos manteniéndolos en un mismo registro.

Con la aparición de la informática, este sistema de gestión centralizado ya no tiene razón de ser, de manera que cada vez es más efectivo un sistema donde los datos puedan ser gestionados por la propia fuente, lo más cerca posible del lugar donde se produce la información. De este modo, la información puede ser actualizada y puede ser consultada desde cualquier lugar.

Cuando la información tiene unos componentes de territorialidad y estacionalidad, es recomendable que la información se recoja y se actualice lo más cerca posible de las fuentes donde se genera. Una buena manera de mantener la información es a partir de una red municipal, en caso de información de los recursos turísticos o de niveles de ocupación. En concreto, ésta es una tarea que pueden hacer perfectamente las oficinas de turismo en los municipios.

Actividad:

Con tu pareja de trabajo realiza la siguiente investigación utilizando la información entregada en la página 4 de este archivo:

-Clasifica con las fuentes indicadas, la información para tu Oficina de información turística, indicando de dónde obtuvieron la información interna y externa.

Ej: Oficina de Información Turística en Isla de Pascua:

Información interna: La experiencia de haber visitado el destino y conocer sus atractivos turísticos e información importante cómo alojamientos, medios de transporte, agencias de viajes, vuelos, restaurantes, tours, etc.

Información externa:

- Contactar a diversos operadores de turismo de la zona, quiénes indican la disponibilidad de tours, vigencias, horarios, guías, etc. (Indicar nombres de estos operadores)
- Contactar diversos hoteles, hostales, restaurantes (Indicar nombres)
- Contactar diferentes opciones de traslados (Indicar nombres)
- Contactar a la Municipalidad, para que nos indique los diversos servicios adicionales que podemos encontrar en el lugar (celebraciones, fechas importantes, eventos, etc).

Con todos estos datos, realizar **la gestión de la información:**

- Búsqueda de información: Entregar fuentes de donde se obtuvo la información
- Clasificar y archivar la información: Listado de operadores, alojamientos, opciones de traslados, restaurantes, etc.
- Extraer y distribuir la información: Escoger las opciones más llamativas y crear una forma de distribución (página web, folletos, medios de comunicación – TV, radio, etc)
- Administrar la información: En que momento del año se ofrecerá la información recopilada.