

## **Turismo idiomático y cultural en República Dominicana. Un análisis motivacional de la demanda**

Francisco Javier Jiménez Beltrán & José María Cerezo López  
*Universidad de Córdoba*  
fjbeltran@uco.es, jm.cerezo@uco.es

Fecha de recepción: 17.07.2018  
Fecha de aceptación: 30.09.2018

**Resumen:** En este artículo se plantea como principal objetivo de investigación conocer el perfil sociodemográfico, la motivación y la lealtad del turista idiomático en una ciudad Patrimonio de la Humanidad, la ciudad de Santo Domingo de Guzmán (República Dominicana). Así, nos centraremos en el estudio de este tipo de turista en la ciudad y en la posible relación entre sus características sociodemográficas, su motivación y lealtad. La metodología utilizada ha consistido en la realización de un trabajo de campo basado en encuestas a los turistas.

**Palabras clave:** Turismo cultural; turismo idiomático; satisfacción; motivación; Patrimonio de la Humanidad; demanda cultural; República Dominicana.

## **Language and cultural tourism in the Dominican Republic. A motivational analysis of the demand**

**Abstract:** In this article, the main research objective is to know the sociodemographic profile, motivation and loyalty of the idiomatic tourist in a World Heritage city, the city of Santo Domingo de Guzmán (Dominican Republic). Thus, we will focus on the study of this type of tourist in the city and the possible relationship between its sociodemographic characteristics, motivation and loyalty. The methodology used has consisted of conducting fieldwork based on surveys of tourists.

**Key words:** Cultural tourism; language tourism; satisfaction; motivation; World Heritage; Dominican Republic.

**Sumario:** 1. Introducción. 2. Revisión de la literatura. 3. Descripción del área geográfica. 4. Metodología. 4.1. Cuestionario y procedimiento. 4.2. Muestreo y error muestral. 5. Resultados y discusión. Conclusiones.

## 1. Introducción

La ciudad de Santo Domingo de Guzmán, capital de República Dominicana, fue declarada Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO en 1990. En general, la incorporación de un destino como Patrimonio de la Humanidad, no sólo significa la protección del lugar para las generaciones venideras, también resulta una importante fuente de ingresos y la posibilidad de posicionarse como un destino cultural de calidad (Moreno, Pérez Gálvez, Oyarce Ortuya y López-Guzmán, 2016) La variedad del Patrimonio cultural de la ciudad, y su enclave, hacen que diversifiquen las actividades a realizar, apareciendo nuevas tipologías turísticas que, bien complementan a las ya existentes, o generan una propia tipología turística, como ocurre con el ecoturismo, turismo gastronómico, fronterizo o idiomático (Moral Cuadra, Jimber del Río, Orgaz Agüera, Cañero Morales, 2016)

El creciente número de turistas que visitan la República Dominicana cada año no ha pasado desapercibida para diversos investigadores (Orgaz Agüera, López-Guzmán, y Moral Cuadra, 2016; Oviedo-García, Castellanos-Verdugo, Vega-Vázquez y Orgaz-Agüera, 2017). Sin embargo, los trabajos científicos apenas centran su atención en el estudio de las características del visitante idiomático. No obstante, para la correcta y eficiente gestión del turismo, resulta esencial conocer las motivaciones que subyacen en el turista (Cracolici y Nijkamp, 2009; Nguyen y Cheung, 2014). Por ello, la presente investigación se centra en los turistas que se desplazan a un lugar, declarado por la UNESCO, Patrimonio de la Humanidad y están interesados por el turismo cultural e idiomático.

El objetivo principal de esta investigación es conocer el perfil sociodemográfico del turista idiomático, las motivaciones que subyacen a este tipo de turismo en relación de estas características sociodemográficas y su relación con la satisfacción y lealtad con la ciudad de Santo Domingo. Para su consecución, tras esta introducción, el artículo se estructura en un segundo apartado donde se realiza una revisión de la literatura. En un tercer apartado se describe el área geográfica objeto de estudio para, posteriormente, detallar la metodología de investigación utilizada. En un quinto apartado se recogen y discuten los resultados. Para finalizar, conclusiones así como futuras líneas de trabajo.

## 2. Revisión de la literatura

El deseo de aprender otros idiomas ha desencadenado claramente la movilidad con respecto a los viajes a diferentes países, y también ha llevado

al desarrollo de un nuevo tipo de turismo, el denominado, turismo de idiomas (Castillo Arredondo, Rodríguez Zapatero, Pérez Naranjo y López-Guzmán, 2017). Y es que hoy en día, en un mundo globalizado, el aprendizaje de idiomas adquiere cada vez más importancia, no solo entre jóvenes como parte de su educación sino también entre adultos (Taboada-de-Zúñiga Romero, 2012). Algunos autores resaltan la gran importancia del turismo idiomático, un impulsor de desarrollo, un generador de empleo e ingresos, entre otros beneficios económicos y sociales, al comportarse y demandar los mismos tipos de servicios que un turista clásico: transporte, alojamiento, restauración, productos complementarios, etc. (Taboada-de-Zúñiga Romero, 2014), favoreciendo la diversificación, desestacionalización y la desconcentración geográfica (Hernández Mogollón y Campón Cerro, 2010; Adriani Leighton, Schlüter, Navarro, Jimeno y Arcuri, 2013). Goeldner y Ritchie (2005) consideran que el turismo idiomático surge debido a la motivación de las personas por aprender un idioma para poder viajar. Así nace el turismo idiomático, un turismo en alza, debido a la necesidad de aprender un nuevo idioma (Moral Cuadra y Orgaz Agüera, 2014). Si bien, es necesario indicar que al principio los desplazamientos entre países para el aprendizaje de un idioma no se consideraban una actividad turística, sino meramente educativa y cultural (Recoder de Casso, 2001).

La literatura referida al turismo idiomático brinda una amplia gama de definiciones y conceptualizaciones que enmarcan dicha modalidad turística dentro de diferentes tipologías de turismo (Clark, 2014). Sin embargo, la mayoría de los autores engloban el turismo idiomático como un subsegmento del turismo cultural (Güemes, 2001; Campón Cerro y Hernández Mogollón, 2011; Pardo Abad, 2011; Moral Cuadra y Orgaz Agüera, 2014; Taboada-de-Zúñiga Romero, 2014). Autores como Steinecke (2007) y Dreyer (2000) realizan distintas clasificaciones de turismo, según las motivaciones de los turistas, pudiéndose distinguir entre ellos el turismo de formación o educativo, turismo cultural y turismo idiomático. Adriani et al. (2013) define el turismo idiomático como los viajes que se llevan a cabo a fin de realizar actividades turísticas y aprender el idioma con independencia del grado de formalidad e institucionalización de las mismas. Taboada-de-Zúñiga Romero (2014) lo denomina como el estudio de una lengua, enlazado con su historia y con su cultura. Una definición más reciente en el tiempo es la de Ramirez Padilla (2015) como el desplazamiento de personas con intención de aprender nuevos idiomas, o mejorar el nivel de aquellos que ya son capaces de hablar. Otros autores no sólo hacen hincapié en el aprendizaje del idioma, sino también en las costumbres culturales, así el turismo idiomático se define como un subsegmento del turismo cultural (Hernández y Campón, 2010; Pinassi y Ercolani, 2012), cuya principal motivación no se restringe solamente al aprendizaje de una

lengua, sino también a conocer la cultura, las costumbres y la sociedad del lugar turístico de destino.

### 3. Descripción del área geográfica

La República Dominicana se encuentra en la que se conoce como Isla Española, la cual se divide en dos partes, la parte occidental ocupada por Haití y la oriental por República Dominicana. Entre estos dos Estados existe una gran brecha económica. Esto se debe principalmente a la actividad turística que existe en República Dominicana, lo que ha creado infraestructuras de comunicación y residenciales. Precisamente por esta brecha económica los haitianos tienden a migrar a República Dominicana en busca de trabajo; durante décadas han cruzado la frontera con o sin consentimiento para trabajar en las fábricas de azúcar o en otras labores del sector primario en las que los dominicanos no querían participar, no obstante, en la última década el Gobierno Dominicano está intentando abandonar esa explotación económica y fijarse más en la industria y el turismo, de nuevo, los haitianos ocupan los puestos de trabajo que los dominicanos no quieren ocupar (Ferguson, 2003). La República Dominicana tiene 9,3 millones de habitantes, aunque estos datos no son extremadamente fiables debido a los dominicanos no censados y a los inmigrantes no registrados. República Dominicana se divide en 32 provincias, las cuales se subdividen en municipios y estos, a su vez, en distritos municipales, en el presente artículo la relevancia radica principalmente en el Distrito Nacional, que comprende la Ciudad Patrimonio de la Humanidad que es Santo Domingo de Guzmán. En la figura 1 se puede observar un mapa físico-político de la República Dominicana.

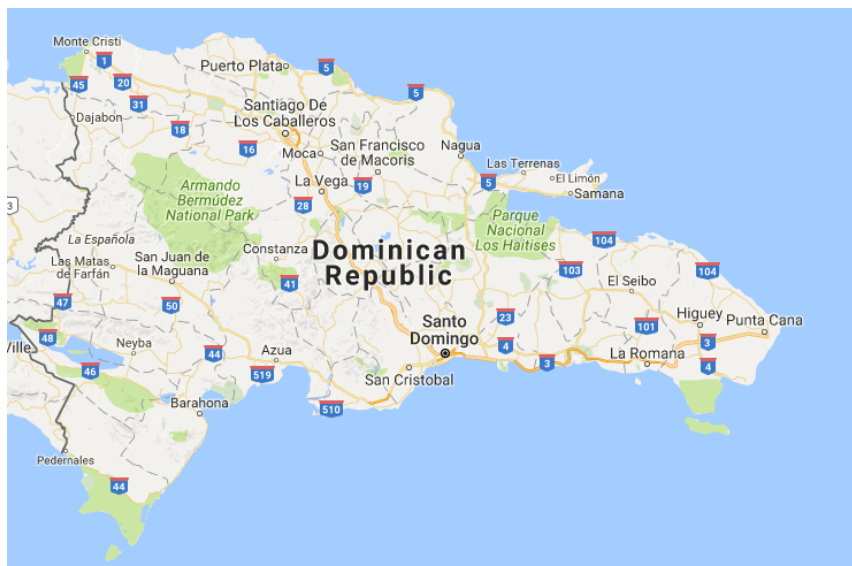


Figura 1: Mapa físico-político de República Dominicana. Fuente: <http://www.godominicanrepublic.com/es/mapa-interactivo/>

Respecto a la actividad turística en República Dominicana, en la figura 2 se presenta un mapa de polos turísticos para comprender realmente el fenómeno turístico del país y el porqué de los resultados obtenidos mediante la investigación. Este mapa se ha creado inspirándose en el modelo original de Agosín, Manzano, Rodríguez-Balsa y Stein (2009), de esta manera se puede ver claramente las zonas que atraen más turistas a este país y que tipología de turismo se practica más comúnmente por zonas. Aun así, conviene recordar que el objeto de estudio es la ciudad capital de República Dominicana.

Principalmente el interés radica en dos polos del mapa (figura 2); las provincias sombreadas en verde y la sombreada en amarillo. La zona verde es donde más cantidad de resorts “todo incluido” hay de todo el país, esto será útil al analizar los resultados ya que se observará que es la principal causa del problema turístico de la ciudad de Santo Domingo; hay una gran mayoría de excursionistas, que priman sobre los turistas que pernoctan en la ciudad. El estudio se adentra en el Distrito Nacional aunque la provincia de Santo Domingo también esté coloreada de amarillo ya que es relevante por su carácter de lugar de tránsito, aquí se encuentran los principales nudos de comunicación de la costa más turística de la capital del país.

Las provincias en verde claro son, como ya se ha soslayado, las provincias con mayor densidad de resorts, ahí se encuentran regiones turísticas como Punta Cana o Puerto Plata, así como los resorts de gran lujo en La Romana. Además, como complemento se sitúan al sur de la provincia de La Altagracia, la Isla Saona, la cual es un atractivo innegable por su conservación como isla virgen.



Figura 2: Mapa de polos turísticos de República Dominicana. Fuente: *Elaboración propia*

La ciudad de Santo Domingo de Guzmán es la más poblada de todo el país, albergando en ella unos cuatro millones de habitantes, siendo estos datos de fiabilidad limitada debido a la precariedad de su censo. Por lo tanto, en esta ciudad vive prácticamente el 50% de la población total del país. Se encuentra al nivel del mar en su mayoría con algunos suburbios elevados; principalmente viviendas precarias cerca de las áreas industriales. La ciudad se articula en torno a la desembocadura del río Ozama, allí se encuentra el puerto, unos astilleros para la reparación de naves y un foco industrial incipiente. Esto contrasta con la cercanía del casco histórico de carácter colonial que se encuentra a escasos 200 metros y que crea una imagen extraña de contraste en lo que debería ser el escaparate de la ciudad Patrimonio de la Humanidad.

La evolución histórica de la ciudad ha permitido conservar algunas murallas originales sin que fueran dañadas por el proceso de ensanche, en

este proceso la planta de la ciudad cambió, pasó a ser ortogonal, favoreciendo así una ordenación territorial de la misma más fácil. En el barrio colonial se encuentran edificios ilustres como la que fuera la casa de Bartolomé Colón (nieto de Cristóbal Colón) y edificios oficiales como la embajada de Francia, situada en un palacete colonial. También el Panteón de la Patria, así como la catedral o el ayuntamiento de la ciudad. Más alejado del casco histórico se encuentra el Palacio Presidencial.

#### **4. Metodología**

##### *4.1. Cuestionario y procedimiento*

El análisis de este estudio en Santo Domingo de Guzmán tiene como punto de partida la adaptación de un formato definitivo en forma de encuesta dirigido a una muestra considerada válida de sus visitantes extranjeros. Una vez completadas las encuestas (un total de 611 válidas de un total de 654) se procede a su tabulación, depuración y procesamiento mediante la utilización del programa estadístico SPSS. Con posterioridad se utiliza una parte de esta muestra (340) para el análisis estadístico del turismo idiomático. Concretamente, se seleccionan las encuestas dirigidas a los turistas procedentes de países de idioma distinto del castellano.

El cuestionario se traduce del inglés original al español y al francés, en base a la adaptación al contexto y a la equivalencia en el lenguaje del lugar de destino. De esta manera se busca eliminar, o cuanto menos, minimizar las diferencias de vocabulario o interpretación que puedan surgir. La selección de las entrevistas se realiza por muestreo aleatorio simple a partir de diferentes lugares de la ciudad. El cuestionario presenta tres partes diferenciadas: actitud del turista hacia el turismo; valor del destino turístico y la satisfacción del visitante, y características sociodemográficas.

##### *4.2. Muestreo y error muestral*

La falta de datos hace que la presente investigación sobre el turista extranjero que visita la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, con independencia que pernocte o no, o que visite otros lugares de la provincia de Santo Domingo, dificulta el análisis. No obstante, los datos proporcionados por el Banco Central de la República Dominicana incorporan el número de visitantes no residentes que aterrizan en el aeropuerto internacional "Las Américas" en la ciudad (tabla 1).

Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015
<b>Llegadas aeropuerto internacional Las Américas</b>						
<b>Nacionales</b>	329.273	326.027	326.181	308.741	333.053	401.977
<b>Extranjeros</b>	769.855	804.595	826.883	800.218	825.307	908.984
<b>Total Viajeros</b>	<b>1.099.128</b>	<b>1.130.622</b>	<b>1.153.064</b>	<b>1.108.959</b>	<b>1.158.360</b>	<b>1.310.961</b>
<b>Total llegadas aeropuertos República Dominicana</b>						
<b>Nacionales</b>	603.433	603.434	638.913	625.016	676.734	766.903
<b>Extranjeros</b>	3.521.110	3.702.997	3.923.693	4.064.754	4.464.643	4.832.956
<b>Total Viajeros</b>	<b>4.124.543</b>	<b>4.306.431</b>	<b>4.562.606</b>	<b>4.689.770</b>	<b>5.141.377</b>	<b>5.599.859</b>

Tabla 1: Evolución turismo ciudad Santo Domingo de Guzmán. Fuente: Banco Central de la República Dominicana

Estas cifras suponen una aproximación del número de turistas internacionales que recibe la ciudad de Santo Domingo de Guzmán. Aunque estas estadísticas no recogen la totalidad de turistas llegados del exterior a la ciudad, dado que pueden llegar a la ciudad a través de una vía distinta de la aérea, se considera que aportan una aproximación muy ajustada de la realidad. La llegada de turistas extranjeros al aeropuerto internacional Las Américas es una buena muestra para poder inferir que el universo de estudio es de 825.307 visitantes. Así, partiendo de esta cifra, el error muestral para un nivel de confianza del 95% será  $\pm 3,96\%$ . A continuación, en la tabla 2 se presenta la ficha técnica de la investigación.



<b>Número total visitantes extranjeros (2014)</b>	<b>825.307 visitantes</b>
<b>Muestra</b>	<b>611 encuestas válidas</b>
<b>Procedimiento</b>	<b>Muestreo de conveniencia</b>
<b>Periodo de realización</b>	<b>Octubre 2014 a febrero 2015</b>
<b>Error muestral</b>	<b>± 3,96 %</b>
<b>Nivel de confianza</b>	<b>95,0% p=q= 0,5</b>
<b>Control de la muestra</b>	<b>Realización y supervisión del trabajo por los autores de la investigación</b>

Tabla 2: Ficha técnica de la investigación. Fuente: Elaboración propia

## 5. Resultados y discusión

Como se ha comentado anteriormente para el análisis del turismo idiomático se han seleccionado las encuestas dirigidas a los turistas procedentes de países de idioma distinto del castellano. Este análisis comienza con un estudio de las características sociodemográficas de estos turistas.

Como se puede observar en la tabla 3, de las 340 personas analizadas, el 48,5% fueron hombres y el 51,5% restante mujeres. Con respecto a la variable sexo no se observan diferencias entre los turistas de habla no hispana y el total.

Los turistas encuestados para este análisis son Los visitantes encuestados son, en su mayoría, jóvenes. No apreciándose tampoco diferencias respecto a la muestra total. Estas diferencias si pueden observarse respecto al nivel de formación y a la renta disponible.

Variables		%	Variables	%	
<b>Sexo</b> (N = 340)	Hombre	48,5	Nivel de formación (N = 327)	Enseñanza primaria/ESO	0,0
	Mujer	51,5		Bachillerato/Formación profesional	44,0
				Titulado universitario	49,5
<b>Edad</b> (N = 325)	Menos de 30 años	1,5	Renta (N = 337)	Postgrado/Máster universitario	6,4
	30-39 años	36,3		Menos de 700 \$	0,0
	30-49 años	48,9		De 700 a 1.000 \$	0,0
	50-59 años	9,8		De 1.000 a 1.500 \$	4,5
	60-69 años	3,4		De 1.500 a 2.500 \$	32,9
	70 años o más	0,0		De 2.500 a 3.500 \$	51,9
				Más de 3.500 \$	10,7

Tabla 3: Perfil sociodemográfico de los turistas de habla no hispana en Santo Domingo de Guzmán.

Fuente: Elaboración propia.

Los siguientes objetivos que nos planteábamos para este análisis del turismo idiomático fueron: comprobar la existencia de diferencias estadísticamente significativas del nivel de motivación del turista al visitar la ciudad para aprender el idioma según las características sociodemográficas de turistas; y comprobar la existencia de relaciones significativas entre dicha motivación y la satisfacción y lealtad del turista.

Tal y como podemos ver en la tabla 4, no es posible asumir que las varianzas poblacionales son iguales -el nivel crítico asociado al estadístico de Levene es menor que 0,05 para todas las variables sociodemográficas analizadas. Dada la existencia de heterocedasticidad no es posible hacer uso del estadístico F del ANOVA, por lo que para este análisis se utilizará el estadístico de Welch. Puesto que el nivel crítico asociado al estadístico es superior que 0,05, no se puede rechazar la hipótesis de igualdad de medias para las variables sexo y edad. Por tanto, podemos decir que no existe diferencia en cuanto a la motivación de visitar Santo Domingo de Guzmán para aprender el idioma respecto al sexo y a la edad del turista. Por su parte, si es posible corroborar la existencia de diferencia de motivación respecto al nivel de formación y al nivel de renta disponible. Posteriormente se realizó un análisis de las medias de los distintos segmentos de formación y renta. De este análisis se extrae que la motivación de visitar la ciudad para

aprender el idioma es más elevada en los turistas con una formación alta y una renta alta.

Motivaciones de la visita	ANOVA		Prueba igualdad varianzas		Prueba robusta igualdad medias	
	F	Sig.	Levene	Sig.	Wech	Sig.
Sexo	0,880	<,349	4,869	<,028	0,871	<,351
Edad	1,003	<,406	3,496	<,008	2,239	<,096
Nivel de formación	6,085	<,003	20,980	<,000	6,151	<,004
Nivel de renta familiar	10,501	<,000	22,370	<,000	9,012	<,001

Tabla 4: Análisis ANOVA de motivación "aprender el idioma" según procedencia las características sociodemográficas. Fuente: Elaboración propia.

Por último, en la tabla 5, se muestra los resultados del estudio de la existencia de relaciones significativas entre la motivación de visitar la ciudad para aprender el idioma y la satisfacción y lealtad del turista. Para este análisis se ha utilizado el coeficiente gamma. Este análisis muestra la existencia de relaciones directas significativas entre la motivación señalada respecto a la satisfacción -nivel de satisfacción importante- y la variables de lealtad -recomendaría la visita; animaré a mis familiares y amigos a que visiten la ciudad-. No obstante, debemos señalar que la relación es moderada -coeficiente gamma < 0,5-.

Variables	Coficiente gamma	Sig.
Nivel de satisfacción importante (Likert)	0,339	<,002
Recomendaría la visita (Likert)	0,328	<,003
Animaré a mis familiares y amigos a que visiten la ciudad (Likert)	0,449	<,000

Tabla 5: Análisis de relación de la motivación del viaje para aprender el idioma con la satisfacción y la lealtad. Fuente: *Elaboración propia*.

## Conclusiones

Resulta imprescindible continuar la labor de la presente investigación, dado el importante potencial turístico cultural de la ciudad de Santo Domingo de Guzmán. La consolidación de ideas y claves fundamentales, relevantes en la realización de planes de mejora o promoción turística, resultan clave para el desarrollo de un destino turístico consolidado, y de gran potencial, como es la capital de República Dominicana.

De los resultados extraídos del análisis del turismo idiomático, las principales conclusiones que podemos destacar son la existencia de una diferencia sensible entre las características sociodemográficas de los turistas de habla no hispana respecto del total de la muestra. En este sentido, destaca el mayor nivel formativo y de renta disponible de los primeros. En este sentido, destaca la existencia de diferencias significativas en el grado de motivación de la visita para aprender el idioma respecto a los niveles de formación y renta del turista, siendo el grado de motivación mayor cuando ambos niveles son elevados. Por su parte, también podemos resaltar la existencia de relaciones positivas moderadas entre el grado de motivación mencionado y la satisfacción y lealtad del turismo.

La principal aplicación práctica de la presente investigación es contribuir al análisis de las características del turista idiomático en una ciudad Patrimonio de la Humanidad. Se trata pues de implantar, y consolidar, productos turísticos y culturales que se adapten mejor a las características del destino. Además, se persigue atraer un turismo de calidad, a la vez que se posibilita la gestión sostenible de este patrimonio material e inmaterial.

Como futuras líneas de investigación, se recomienda la realización de estudios similares en otras ciudades declaradas por la UNESCO Ciudades Patrimonio de la Humanidad. De esta manera, se profundiza en el estudio del turismo cultural y se obtienen las percepciones globales (incluyendo motivaciones) de todos los grupos participantes en la actividad turística.

### Referencias bibliográficas

- ADRIANI, H.L.; LEIGHTON, G.; SCHLÜTER, R.; NAVARRO, F.; JIMENO, R. y ARCURI, S. (2013). Una aproximación a la conceptualización del turismo idiomático en la argentina. En XIV Encuentro de Geógrafos de América Latina, Lima, Perú.
- AGOSÍN M.; MANZANO, O.; RODRÍGUEZ-BALSA, R. y STEIN, E. (2009): "La ruta hacia el crecimiento sostenible en la República Dominicana: Fiscalidad, competitividad, institucionalidad y electricidad". Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Santo Domingo, República Dominicana.
- CAMPÓN CERRO, A.M. y HERNÁNDEZ MOGOLLÓN, J.M. (2011): "Turismo idiomático en el medio rural: una propuesta para su desarrollo y comercialización", *TURyDES*, Vol. 4, Nº 10, p. 1-19.
- CASTILLO ARREDONDO, M.I.; RODRÍGUEZ ZAPATERO, M.I.; PÉREZ NARANJO, L.M. y LÓPEZ-GUZMÁN, T. (2017): "Motivations of educational tourists" in non-English-speaking countries: the role of languages. *Journal of Travel & Tourism Marketing*. DOI: 10.1080/10548408.2017.1358238
- CRACOLICI, M.F., NIJKAMP, P. (2009). The attractiveness and competitiveness of tourist destinations: A study of Southern Italian regions. *Tourism Management*, 30(3), 336–344.
- DREYER, A. (2000). *Kulturtourismus*. Múnich: Oldenbourg Wissenschaftsverlag.
- FERGUSON, J. (2003). Migration in the Caribbean: Haiti, the Dominican Republic and beyond. London: Minority Rights Group International, 38.
- GOELDNER, C.R. y RITCHIE, J.R.B. (2005): *Tourism. Principles, Practices, Philosophies*. New Jersey: Editorial John Wiley and Sons.
- GÜEMES BARRIOS, J. J. (2001). El español como recurso turístico: el turismo idiomático. En E. Ferrer (Presidencia), *II Congreso Internacional de la Lengua Española. Congreso organizado por el Instituto Cervantes y la Real Academia Española* Valladolid.
- HERNÁNDEZ MOGOLLÓN, J.M. y CAMPÓN CERRO, A.M. (2010). Evolución del turismo idiomático en España: Un sector estratégico en auge. *Estudios turísticos*, 186, 45-68.
- MORAL CUADRA, S. y ORGAZ AGÜERA, F. (2014). Las nuevas tipologías de Turismo en España: el caso de Andalucía. *Gran Tour: Revista de Investigaciones Turísticas*, 9, 12-133.

- MORAL CUADRA, S., JIMBER DEL RÍO, J. A., ORGAZ AGÜERA, F., y CAÑERO MORALES, P. M. (2016). La Experiencia del Servicio y la Lealtad Hacia el Destino en los Enclaves Turísticos Fronterizos: El Caso de la Frontera Dominico-Haitiana/The Experience of Service and Loyalty to the Destiny in Tourist Sites: The Case of the Dominican-Haitian Border. ROSA DOS VENTOS-Turismo e Hospit
- MORENO, R., PÉREZ GÁLVEZ, J. C., OYARCE ORTUYA, F., y LÓPEZ-GUZMÁN, T. (2016). Factores de interés de un destino patrimonio de la humanidad: El caso de Valparaíso-Chile. *Estudios y perspectivas en turismo*, 25(3), 360-374.
- NGUYEN, T.H.H. y CHEUNG, C. (2014): The classification of heritage visitors: a case of Hue City, Vietnam. *Journal of Heritage Tourism*, 9, N° 1, 35-50.
- ORGAZ, F. (2013). Análisis del impacto ambiental en República Dominicana a través de la ley sobre medio ambiente y recursos naturales". En *DELOS: Desarrollo Local Sostenible*, 6,17, 1-10.
- ORGAZ AGÜERA, F. O., LÓPEZ-GUZMÁN, T.; MORAL CUADRA, S. (2016). Análisis de la relación entre la valoración de un destino "todo incluido" y la satisfacción del turista. *Revista Turismo: estudios e prácticas*, 5(1).
- \_\_\_\_\_. (2016). Análisis de la relación entre la valoración de un destino "todo incluido" y la satisfacción del turista. *Revista Turismo: estudios e prácticas*, 5(1).
- OVIEDO-GARCÍA, M., CASTELLANOS-VERDUGO, M., VEGA-VÁZQUEZ, M.; ORGAZ-AGÜERA, F. (2017). The Mediating Roles of the Overall Perceived Value of the Ecotourism Site and Attitudes Towards Ecotourism in Sustainability Through the Key Relationship Ecotourism Knowledge-Ecotourist Satisfaction. *International Journal of Tourism Research*, 19(2), 203-2131.
- PARDO ABAD, C. J. (2011). El turismo idiomático en España como potenciador cultural en ciudades patrimoniales: el caso de Salamanca y Alcalá de Henares", *Cuadernos de Turismo*, 27, 701-723.
- PINASSI, C. A.; ERCOLANI, P. S. (2012). El Turismo Urbano-Metropolitano y su Configuración Espacial en las Ciudades. Análisis de la focalidad urbana en Bahía Blanca (Argentina). *TURyDES*, 5, 13, 1-30.
- RAMIREZ PADILLA, P. (2015). Estudio empírico sobre las prácticas de los recursos humanos en el turismo ciudad en la Comunidad Valenciana. Trabajo fin de Grado en Administración y dirección de empresas, Universidad Politécnica de Valencia. Recuperado el 12.10.2015 de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/55354/RAM%C3%8DREZ%20-%20ESTUDIO%20DE%20LAS%20PR%C3%81CTICAS%20DE%20RECURSOS>

OS%20HUMANOS%20EN%20EL%20TURISMO%20CIUDAD..pdf?s  
equence =5n.

- RECORDER DE CASSO, C. (2001). Reflexiones desde la perspectiva turística: el turismo idiomático. En E. Ferrer (Presidencia), *II Congreso Internacional de la Lengua Española. Congreso organizado por el Instituto Cervantes y la Real Academia Española*, Valladolid.
- STEINECKE, A. (2007). *Kulturtourismus: Marktstrukturen, Fallstudien, Perspektiven*. München: Oldenbourg Wissenschaftsverlag GmbH.
- TABOADA-DE-ZÚÑIGA ROMERO, P. (2014). El turismo idiomático en Santiago de Compostela. Máster Oficial Interuniversitario en Dirección e Planificación de Turismo. Universidad de Santiago de Compostela. Recuperado el 05 de enero de 2015 de <http://dspace.usc.es/handle/10347/12391>.
- TIMOTHY, D.J. (2011). *Cultural heritage and tourism: An introduction*. Channel View Publications, Briston.

