

# **UNIVERSIDAD DE OVIEDO**

Facultad de Comercio, Turismo y Ciencias Sociales Jovellanos

## **TRABAJO FIN DE GRADO GRADO EN TURISMO**

DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES

**AUTOR: Jorge Díaz Aláez**

Gijón, 23 de junio de 2022

## ÍNDICE

<b>1. RESUMEN.....</b>	<b>3</b>
<b>2. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>3. METODOLOGÍA.....</b>	<b>7</b>
<b>4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>8</b>
4.1. Objetivo general.....	8
4.2 Objetivos específicos.....	8
<b>5. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>9</b>
5.1 Definición de Destino Turístico Inteligente.....	9
5.2 Origen de Destino Turístico Inteligente.....	9
5.2.1 Origen Urbanístico.....	9
5.2.2 Origen Turístico.....	10
5.3 Metodología Destino Turístico Inteligente.....	11
5.4. Características de los Destinos Turísticos Inteligentes.....	15
5.5 Impactos del Destino Turístico Inteligente.....	17
5.5.1 Uso de las TIC en el Turismo.....	19
5.5.2 Nuevas tecnologías TIC.....	19
<b>6. CASOS PRÁCTICOS EN ESPAÑA.....</b>	<b>21</b>
6.1 Benidorm.....	22
6.2 Gijón.....	24
6.3 Málaga.....	26
6.4 Isla de Las Palmas de Gran Canaria.....	28
6.5 Santander.....	30
<b>7. CONCLUSIONES.....</b>	<b>32</b>
<b>8. BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>34</b>
<b>9. ANEXOS.....</b>	<b>36</b>
9.1 Índice de figuras.....	36

## 1. RESUMEN

Las nuevas Tecnologías de Comunicación e Información están generando grandes cambios en la vida de las personas, iniciando una revolución económica, social y cultural. El incremento del uso de las redes sociales digitales (*Facebook, Instagram, Twitter, Tiktok*) y la consolidación experimentada en estos años de pandemia COVID-19, lo han vuelto el centro social de las personas, donde comparten comentarios, sugerencias y opiniones de la vida diaria. Por otro lado, las personas están aprendiendo a optimizar la búsqueda de información en casi cualquier tema, esta situación ha vuelto a las personas más y mejor informadas, representando un gran reto para los sectores económicos que necesitan usar nuevas estrategias innovadoras, especialmente el turismo. A nivel mundial hoy en día existe una amplia variedad de nuevas ofertas turísticas novedosas, surgidas en los últimos años, que usan la combinación de tecnologías para ofrecer experiencias a un costo razonable para los turistas, los destinos turísticos que no innoven o mejoren su oferta verán declinar sus actividades en el corto y mediano plazo. Todo lo anterior confluente para el surgimiento de un nuevo paradigma en el turismo sostenible, como lo es el Destino Turístico Inteligente, llamado a ser el turismo de este milenio, de allí la importancia de estudiarlo y entenderlo, que será el objetivo de la presente investigación.

## 2. INTRODUCCIÓN

La humanidad del siglo XXI está experimentando múltiples procesos de transformación social, económica y cultural; como consecuencia del uso de las nuevas Tecnologías de Comunicación e Información (TIC) que modifican los sistemas tradicionales de intercambio, sus relaciones, y se cuestionan los principios de organización heredados del siglo XX. Hoy en día las plataformas de interacción económica/social son virtuales y globales, generando nuevas experiencias sociales, culturales, económicas, políticas e institucionales en la vida de las personas. (Facultad Ciencias Sociales Universidad de Chile, 2022).

La llegada de Internet y su uso en la comercialización de artículos y servicios supuso un gran cambio en la forma de comercializar los productos turísticos. Por otra parte, la rápida evolución de la tecnología de los teléfonos móviles, ha permitido el desarrollo de programas o aplicaciones que facilitan la hiperconectividad y el comercio digital de las personas. Hoy en día las redes sociales han ganado un enorme peso e influencia en la sociedad, donde las personas comparten sus opiniones, comentarios y experiencias de viajes en dichas redes o en comunidades virtuales (Bastidas Manzano, 2020).

Otras TIC como sistemas de geolocalización, realidad virtual, realidad aumentada, inteligencia artificial y la internet de las cosas ayudan a mejorar la experiencia turística de las personas (Bastidas Manzano, 2020).

Algunos autores están planteando que ya se ha entrado en la cuarta revolución industrial llamada “La Industria 4.0” o “industria inteligente” la cual transformará a la empresa en una organización inteligente consiguiendo mejores resultados de negocio. Para lograr esto se basará en la adopción de nuevas e innovadoras TIC para la progresiva automatización del proceso productivo, como, por ejemplo: internet de las cosas , visión artificial, herramientas de planificación de la producción, robótica colaborativa, realidad virtual, gamificación, simulación de procesos, inteligencia operacional y las denominadas KET (*Key Enabling Technologies*). En los próximos años se vislumbra una era en la cual se verán fábricas inteligentes que integrarán lo físico con lo virtual, donde los fabricantes y máquinas compartirán información con la cadena de suministro y donde los procesos pueden ser optimizados automáticamente, ser autoconfigurables y usar inteligencia artificial para completar tareas difíciles basadas en flujos de trabajo complejos (Bastidas Manzano, 2020).

Por otro lado, las ciudades y las edificaciones también están experimentando cambios, desde cómo se organizan, diseñan y adaptan para darle cabida a la infraestructura de apoyo que requieren las nuevas tecnologías. Esto supone un aumento en la complejidad de las mismas y a una redefinición de la arquitectura, los estilos de vida y de los espacios de interacción social (Facultad Ciencias Sociales Universidad de Chile, 2022).

En el año 1998 la Universidad de Pensilvania (EEUU) comenzó el estudio “*Project Cities*”, que realizó un seguimiento de las experiencias urbanas de veinte ciudades innovadoras. Ese estudio mostró que todas esas ciudades tenían en común en mayor o menor grado un equilibrio entre los aspectos de competitividad económica, cohesión/desarrollo social, sostenibilidad ambiental y cultural, surgiendo así el concepto de “Territorios Inteligentes” (Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, 2015).

Actualmente los ciudadanos están reclamando mejoras en la calidad de vida y las ciudades enfrentan diversos problemas entre otros como la gestión de la basura, la eficiencia energética, la contaminación ambiental, las cuales son resueltas con recursos limitados o escasos. Con el surgimiento de las nuevas TIC hoy en día se están planteando nuevos modelos de gestión con los objetivos de mejorar la calidad de los servicios, reducir el gasto público y mejorar la toma de decisiones institucionales. De allí surge el concepto de “Ciudades Inteligentes”, las cuales son urbes donde se incorpora a las TIC en la gestión municipal o urbana para la resolución de los problemas (Bastidas Manzano, 2020).

De acuerdo a la Organización Mundial de Turismo (OMT) el año 2019 (pre pandemia COVID-19) fue el décimo año de crecimiento consecutivo donde se registró 1500 millones de turistas internacionales en el mundo. En cuanto a ingresos los diez primeros países reportaron ingresos por un monto global superior a 688.000 millones de dólares americanos. La llegada de la pandemia mundial del COVID-19 a finales del año 2019 y principios del año 2020, supuso un golpe muy duro, tanto para la economía y el turismo mundial, especialmente en países donde el turismo es un actor económico importante, ya que por las necesarias y urgentes medidas sanitarias de confinamiento y cuarentena adoptadas en muchos países, afectó o alteró el ritmo normal de vida, restringió las actividades cotidianas, afectó algunas cadenas globales de suministro entre otras muchas consecuencias negativas (Organización Mundial del Turismo, 2020). Varios Organismos esperan que una vez superada totalmente esta pandemia se logre recuperar el nivel de actividades económicas pre pandemia y se pueda volver a tener las tasas de crecimiento experimentadas en años anteriores. De ocurrir esto último tanto los países como los destinos turísticos deberán estar preparados para manejar tal cantidad de personas o turistas, lo que representa un gran reto en el logro de los objetivos del desarrollo sostenible. Por esto y otras razones que serán analizadas en el resto de la presente investigación surgió la necesidad de crear los **Destinos Turísticos Inteligentes (DTI)**, motivo de este trabajo, con este fin se dividió el trabajo en las siguientes secciones:

- **Metodología** donde se expone el tipo de investigación y la metodología usada.
- **Objetivos** donde se presentan los objetivos que persigue este trabajo monográfico.
- **Marco teórico** donde se definen las teorías y los conceptos sobre los destinos turísticos inteligentes y otros relacionados con el turismo.

- **Caso práctico** donde se presentan y analizan varios sitios o destinos en España que han implementado la metodología de los destinos turísticos inteligentes.
- **Conclusiones** donde se muestran las conclusiones y resultados de los análisis de este trabajo.
- **Bibliografía** donde se presentan las fuentes bibliográficas, citas y referencias de sitios web o electrónicos usados en la elaboración del mismo.

### 3. METODOLOGÍA

Reconociendo el hecho de que una investigación usa distintos enfoques para abordar el tema de estudio, se puede clasificar la presente investigación como una investigación Empírica, Cualitativa y Exploratoria. Es Empírica ya que usa la recopilación de datos empíricos de fuentes confiables, generados en la práctica diaria del turismo (R Babbie, 2008). Es Cualitativa ya que los datos de estudio no proceden de un ensayo o experimento científico, sino por el contrario, los datos son organizados y presentados para conocer la cualidad de nuestro objeto de estudio: Destinos Turísticos Inteligentes (R Babbie, 2008). Es Exploratoria ya que se examinan y analizan fuentes secundarias (R Babbie, 2008) de donde se extrajo y se constató la información pertinente y necesaria para poder lograr los objetivos planteados, por ello en este trabajo se realizó una revisión bibliográfica, documental de trabajos de grado, monografías, reportes, informes, así como también de fuentes digitales tales como páginas webs, blogs, tanto de organizaciones nacionales como internacionales involucrados en los temas del turismo y destinos turísticos inteligentes.

Para la evaluación del estado actual de los Destinos Turísticos Inteligentes en España, se parte primero en examinar y analizar los conceptos y teorías asociados a los Destinos Turísticos Inteligentes establecidos hasta la presente fecha, luego se analiza la relación del turismo con las tecnologías TIC, con la innovación como un vínculo crucial entre ellas y por último se examinará algunos Casos Prácticos implementados donde se evaluará cualitativamente si las mismas cumplen o no con las premisas de los destinos turísticos y en qué nivel de implementación se encuentran.

## **4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **4.1 OBJETIVO GENERAL**

Evaluar el estado actual de los Destinos Turísticos Inteligentes en España.

### **4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Examinar los conceptos asociados a los Destinos Turísticos Inteligentes.
- Examinar la relación del turismo y las tecnologías, con la innovación como un vínculo crucial entre ellas.
- Examinar casos prácticos de la implementación de Destinos Turísticos Inteligentes en España.

## 5. MARCO TEÓRICO

### 5.1 DEFINICIÓN DE DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE

Antes de proceder a la definición de un Destino Turístico Inteligente se definirá Destino Turístico como un espacio físico en el que el visitante pasa al menos una noche. Incluye productos turísticos tales como servicios de apoyo, atracciones y recursos turísticos en un radio que permite ir y volver en el día. Tiene unos límites físicos y administrativos que definen su gestión e imágenes y percepciones que determinan su competitividad en el mercado. Los destinos locales incorporan a diversos grupos, entre los que se encuentra a menudo la comunidad anfitriona, y pueden establecer lazos y redes entre sí para constituir destinos mayores" (Organización Mundial de Turismo, 2005).

*"Un espacio turístico innovador, accesible para todos, consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia que garantiza el desarrollo sostenible del territorio, facilita la interacción e integración del visitante con el entorno e incrementa la calidad de su experiencia en el destino y la calidad de vida de los residentes"* (Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, 2015).

En la página web "Red Destinos Turísticos Inteligentes" (<https://www.destinosinteligentes.es/>) se define Destino Turístico Inteligente como "un destino turístico innovador, consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia, que garantiza el desarrollo sostenible del territorio turístico, accesible para todos, que facilita la interacción e integración del visitante con el entorno e incrementa la calidad de su experiencia en el destino y mejora la calidad de vida del residente".

### 5.2 ORIGEN DE DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE

En España varios hechos han impulsado la necesidad de crear o fomentar un nuevo modelo turístico sostenible en el mediano y largo alcance que detenga el declive y al mismo tiempo permita activar un crecimiento sobre bases sólidas y asegurar la competitividad y el liderazgo de este nuevo modelo, dentro de las causas se pueden mencionar (Secretaría de Estado de Turismo, 2012):

#### 5.2.1 Origen Urbanístico

La mayoría de las ciudades modernas actuales, por una parte fueron diseñadas y construidas siguiendo modelos urbanos que no tomaban en cuenta aspectos socio-culturales, ni socio-ambientales sostenibles, por otra parte organismos mundiales como la Organización de las Naciones Unidas (ONU) han mostrado que desde el año 2008 la población urbana mundial

sobrepasó por primera vez a la población rural, así mismo dicho organismo ha estimado que para el año 2050, el 70% de la población vivirá en centro urbanos, lo que significa que la humanidad ha entrado en una nueva era urbana, caracterizada por centros urbanos (megapolis) con millones de personas viviendo en ellos, que junto con las carencias de diseño ya señaladas, agrava considerablemente los diversos problemas que actualmente enfrentan las ciudades (Bastidas Manzano, 2020).

Con el fin de proponer ciudades con desarrollo sostenible varios centros de investigación en el mundo como la Universidad de Pensilvania inició en el año 1998 un estudio llamado "*Project Cities*" que realizó el seguimiento de las experiencias urbanas de veinte ciudades innovadoras. A partir de este proyecto se bautizó con el nombre de "territorios inteligentes" a las ciudades innovadoras que encontraron un equilibrio entre los aspectos de competitividad económica, cohesión y desarrollo social, sostenibilidad ambiental y cultural. (Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, 2015).

### **5.2.2 Origen Turístico**

La dinámica del cambio de ciclo que vive actualmente el sector turístico producido principalmente por los cambios demográficos y tecnológicos de los últimos años. El sector turístico español ha pasado por diferentes etapas como se muestra en la Figura 1.

Esta etapa del ciclo turístico actual se caracteriza por (Secretaría de Estado de Turismo, 2012).

- Cambio demográfico en las naciones europeas, donde la generación de "*baby boomers*" entró en la edad de jubilación.
- Disminución de la demanda turística de los países de Europa Occidental.
- Sobreoferta en el mercado interno, que conlleva a la desaparición de las empresas menos rentables y eficientes a causa de la competencia.
- La pérdida de competitividad de los últimos años.
- La sostenibilidad económica, social y medioambiental de nuestro modelo turístico que ya cuenta con más de 50 años y que hizo de nuestro sector turístico ser líder y referencia mundial.
- El surgimiento de nuevos líderes turísticos mundiales fundamentados en la innovación tecnológica.

**Figura 1: Ciclo de vida del Sector Turístico Español**



Fuente: (Secretaría de Estado de Turismo, 2012)

Por todo lo anterior se impuso un replanteamiento de todo el sector turístico con base a la innovación tecnológica centrada en el turista lo que implica nuevos modelos de gestión empresarial, nuevas formas de comunicación, así como también la búsqueda del bienestar del turista.

Por eso en el año 2012 el Gobierno de la Nación, por medio de la Secretaría de Estado de Turismo impulsó el “Plan Nacional e Integral de Turismo (PNIT) 2012 – 2015” junto con otras medidas para impulsar la competitividad de las empresas y destinos, renovar el liderazgo de España en el turismo mundial y contribuir a la generación de riqueza, empleo y bienestar de los ciudadanos.

Actualmente las "ciudades inteligentes", también llamadas "ciudades eficientes" o "*e-cities*", son zonas con límites geográficos y político-administrativo definidos donde se usan a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) con el objeto de diseñar espacios urbanos innovadores que faciliten su desarrollo sostenible y mejoren la calidad de vida de sus habitantes. (Bastidas Manzano, 2020).

### 5.3 METODOLOGÍA DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE

Según la página web “Red Destinos Turísticos Inteligentes” (<https://www.destinosinteligentes.es/>) los Destinos Turísticos Inteligentes usan una metodología de dos ciclos (Figura 1), que permite cumplir con los siguientes ejes de acción.

- **Gobernanza:** aún cuando no existe una definición general aceptada y que depende del contexto bajo el cual se analiza, se puede expresar como “un formato de gestión cuyos principios coinciden con los objetivos del desarrollo sustentable” (Alice Lamas, Domingos Nascimento, & Mara Mazaro, 2019). Organismos como el Banco Mundial (BM) la define como “la manera por la cual el poder es ejercido en la gestión de recursos económicos y sociales de un lugar para el desarrollo” (Banco Mundial citado

en Alice Lamas, Domingos Nascimento, & Mara Mazaro, 2019). Por otra parte, la gobernanza, “se concentra en las instituciones y reglas que fijan los límites y los incentivos para la constitución y funcionamiento de redes interdependientes de actores (gubernamentales, del sector privado y de la sociedad civil) que actúan en ámbitos sociales determinados” (Velasco González, 2007). La gobernanza turística no se refiere a potenciar la colaboración entre el sector público y privado, sino que debe ser entendida como los procesos de decisión público-privado que permiten mejorar la gestión de los conflictos que surgen de la actividad turística del destino (Velasco González, 2007). El fin de la gobernanza es desarrollar una visión estratégica en la que se involucren y participen actores públicos y privados bajo un enfoque participativo, transparente y eficiente, a través un direccionamiento técnico, que le permita al destino consolidarse como un Destino Turístico Inteligente.

- **Innovación:** Este término surgió cuando el economista J. Schumpeter en su trabajo “*Business Cycles. A Theoretical, Historical, and Statistical Analysis of the Capitalist Process.*” lo definió como “una nueva función de producción”, según la cual tanto la economía como la sociedad experimentan cambios cuando los factores de producción se combinan de una manera novedosa y logran producir invenciones e innovación (Schumpeter, 1939). Actualmente es definido como un proceso socio-económico, en el cual, se introducen novedades en un sistema, modificando o agregando nuevos elementos al mismo para mejorarlo o volverlo más eficiente. Es ampliamente reconocido y aceptado en la dinámica económica actual, el rol protagónico que tiene la innovación tecnológica, en el desarrollo y crecimiento económico y en la competitividad empresarial (Olaya Davila, 2008). Por lo tanto, la innovación tecnológica debe ser el motor de transformación del destino, centrado en la búsqueda de las mejores prácticas para diseñar, ofertar productos y servicios, en la utilización de información disponible, estrategias de comercialización y marketing y alianzas que permitan una formación y transformación digital de la industria.
- **Tecnología:** En el ámbito de los Destinos Turísticos Inteligentes, tecnología se refiere a Tecnologías de Comunicación e Información (TIC), el cual aún no tiene una definición general consensuada, sin embargo, TIC se puede definir como "un término general que se refiere a cualquier producto que almacena, recupera, manipula, transmite y recibe datos digitales" (Buhalis,2003 citado en Bastidas Manzano, 2020). Dentro de los DTI

las TIC junto con la comunicación conforman una especie de sistema nervioso central sin el cual difícilmente los Destinos podrán cumplir con las metas establecidas. Por otro lado las TIC se reconocen como un medio para la promoción de una buena gobernanza, por lo tanto, requieren que tanto las autoridades políticas y administrativas predefinan objetivos claros en relación con su buen uso y orienten a los distintos actores dentro del Gobierno en estas prácticas. (Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, 2015).

- **Sostenibilidad:** La sostenibilidad está más orientada a la relación existente entre la actividad turística realizada en una región la cual debe generar recursos económicos, y la explotación de los recursos naturales y culturales relacionadas a dicha actividad sin que se llegue a romper el equilibrio que amenace la existencia a futuro de la misma. La búsqueda de mantener un equilibrio sostenible entre la explotación y la rentabilidad es todo un reto que amerita mantener bajo observación la evaluación de los posibles planes a implementar y sus posibles resultados a fin de poder afinar los mismos y garantizar tanto los recursos naturales como culturales, así como la actividad turística implicada.
- **Accesibilidad:** la accesibilidad está relacionada con el acceso a aquellas personas que presentan limitaciones por distintas índoles, que pueden ser por la edad, condiciones de salud, discapacidad o alguna otra razón. Un ejemplo de esto es cuando una persona de avanzada edad que posee capacidad motriz con limitación leve y desea subir unas escaleras, dichas escaleras debe tomar en cuentas a esas personas, así de la misma manera a posibles visitantes en silla de ruedas, o personas con limitaciones auditivas o visuales. Todo destino turístico tiene sus limitaciones de acceso para aquellas persona con ciertas condiciones particulares que por algún motivo no le permite una mejor experiencia para su disfrute y goce debido a que puede presentar alguna discapacidad, o por alguna condición según la edad, o algún otro motivo de salud, etc. sin embargo con un debido acondicionamiento tanto en la infraestructura así como la prestación de algún servicio que permita mejorar las limitantes presentes y así aumentar en número potencial de posibles turistas debido a la inclusión ante esas condiciones particulares. La accesibilidad también se vincula a los recursos tecnológicos ya que en zonas aisladas es una ventaja que se busca en estos tiempos modernos en donde la información juega un punto vital en la toma de decisiones

cuando implican mantener actualizado a través de la tecnología, ya que permite una gran ventaja a la hora de localizar puntos relacionados a algún servicio médico, farmacéutico, turístico, etc.

En el ciclo 1 de Diagnóstico y Planificación, se hace un diagnóstico integral del destino, en el cual se revisan 97 requisitos y 261 indicadores, que permitirá diseñar un plan de acción, que teniendo como base el plan estratégico del destino logre transformarlo en un destino turístico inteligente (Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A.M.P, 2019).

En el ciclo 2 de Ejecución y Seguimiento, se ejecutan las acciones necesarias y previstas en el plan de acción elaborado en la fase previa. Una vez que el destino alcance los objetivos establecidos en dicho plan de acción lograra la distinción de Destino Turístico Inteligente y entra en el proceso de mejora continua, donde al destino se le dotará de herramientas, conocimientos y experiencias que garantizara su capacidad para enfrentar con éxito los retos y cambios que plantea la nueva realidad social económica y tecnológica (Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A.M.P, 2019).

**Figura 2: Diagrama Metodología Destinos Turísticos Inteligentes**



Fuente: (Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A.M.P, 2019)

## 5.4 CARACTERÍSTICAS DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES

Todo destino turístico inteligente debe (Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, 2015):

- **Ser Innovador:** para incorporar, adaptar o desarrollar nuevas tecnologías e infraestructuras que permitan recopilar, almacenar y procesar toda información relevante y en tiempo real generada en el destino o en su entorno geográfico. Para que esta característica sea efectiva se necesita establecer nuevas relaciones entre los residentes y los visitantes, entre el sector público y privado, o aplicar nuevos métodos participativos.
- **Usar Infraestructura tecnológica:** el uso de aplicaciones que manipulen o usen *Big Data* permite ofrecer productos y servicios personalizados y de mayor calidad a los turistas. Además, en un momento como el actual donde el contacto persona-persona debe ser mínimo y la coordinación entre sectores máxima, las nuevas tecnologías serán muy necesarias. Así por ejemplo la aplicación "*Hi+Card*" permite incluir y gestionar todo tipo de registros sanitarios y certificados (vacunas, alergias, enfermedades crónicas, etc.) de las personas, lo que lo convierte en un auténtico Pasaporte Sanitario Digital.
- **Garantizar el Desarrollo sostenible:** el mayor reto del desarrollo sostenible está en garantizar el equilibrio entre el crecimiento económico, la conservación/preservación del medio ambiente/recursos naturales y el respeto a la integridad y al patrimonio cultural del destino, de esta forma se logra una actividad turística más justa, diversa y respetuosa con el territorio y las personas que lo habitan.
- **Garantizar la Accesibilidad Universal:** muchas personas tienen algún tipo de problema físico, edad, embarazo, enfermedad, discapacidad u otras razones, que les impiden usar los servicios, instalaciones o equipos de la forma rutinaria. Por lo tanto, los destinos deben adaptar los servicios, las instalaciones o equipos a este grupo de personas y facilitar su uso.

- **Permitir la interacción e integración del visitante con el entorno:** el turista de hoy en día no solo viene de visita, sino que en su búsqueda de conseguir experiencias más reales y únicas desea conocer la realidad de los residentes locales, para sentirse acogido e integrado con el entorno en el que se mueven y tener una mayor capacidad de interactuar con ellos. Por esta razón los organismos públicos y las empresas deben crear sistemas inteligentes con el fin de mejorar esa integración e interacción.
  
- **Ofrecer Experiencias de calidad:** en los últimos años los viajes turísticos han cambiado, el mismo ya no comienza en el aeropuerto, sino mucho antes. Por ello la industria turística ha entendido y ha evolucionado para adaptarse a un nuevo perfil de turista: el viajero hiperconectado e interactivo que busca productos, servicios y experiencias integrales, personalizadas y flexibles. Ahora los viajes turísticos se subdividen en tres fases claramente diferenciadas. Empezando con la fase ANTES, donde se le muestran al potencial turista textos, fotos, vídeos, audios, infografías, mapas y otros datos relevantes, en distintos formatos perfectamente estructurados sobre los destinos, los productos y servicios que se ofrecen; esto con el fin de motivar e influir en el turista su selección del destino. Continuando con la fase DURANTE donde la hiperconectividad a través de nuevas tecnologías, plataformas y aplicaciones le hacen mucho más flexible y fácil la experiencia turística; en esta fase el turista interactúa con proveedores, prestadores de servicios u otros turistas conectados, intercambiando experiencias e informaciones. Y terminando en la fase DESPUÉS donde se puede compartir y expresar los recuerdos, experiencias y la satisfacción del viaje realizado. Por lo anteriormente expuesto los destinos turísticos inteligentes deben acompañar al visitante en las tres fases del viaje haciendo de ello una experiencia completa y de calidad, de principio a fin (Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, 2015).
  
- **Mejorar la calidad de vida de la comunidad residente:** Entre los objetivos del desarrollo y turismo sostenible está la de ayudar a disminuir los niveles de pobreza, proteger o preservar la cultura y el patrimonio cultural de las comunidades residentes, entre muchos otros. El turismo basado en Destinos Turísticos Inteligentes debe

fomentar valores positivos en las comunidades y para ello se requiere que dichas comunidades compartan y apoyen dicha actividad dotándolo de su idiosincrasia y sus particularidades. Por lo tanto, la excelencia en el Destino Turístico Inteligente solo se consigue si en el proyecto turístico se implica a los residentes y constituye un estímulo a la economía local evitando brechas entre municipios o entre instituciones públicas y privadas.

## **5.5 IMPACTOS DEL DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE**

Los DTI enmarcados dentro del turismo sostenible y responsable ayudará en la consecución de los objetivos medioambientales, culturales, económicos y sociales.

- Medioambientales
  - ❖ Generará mínimo impacto medioambiental.
  - ❖ Impulsará el consumo responsable y el respeto al medioambiente.
  - ❖ Permitirá vigilar, evaluar y gestionar los impactos ambientales sobre los recursos.
  
- Culturales
  - ❖ Contribuirá con la tolerancia cultural, respetando la autenticidad cultural del destino, y promoviendo las manifestaciones locales, regionales y nacionales.
  - ❖ Promueve la preservación, restauración y conservación del patrimonio histórico de la comunidad anfitriona.
  - ❖ Permitirá promover la autoestima comunitaria de los grupos locales residentes.
  
- Beneficios Económicos
  - ❖ Generará beneficios económicos para las comunidades locales.
  - ❖ Generará empleo local.
  - ❖ Estimulará el desarrollo de empresas turísticas.
  - ❖ Será fuente de divisas y capitales a la economía local.
  - ❖ Contribuirá a la disminución de la pobreza.
  - ❖ Contribuirá al desarrollo y crecimiento armónico de los sectores económicos (transporte, servicios).
  - ❖ Potenciará el consumo de bienes y servicios locales.

- Beneficios Sociales
  - ❖ Permitirá integrar las comunidades locales a las comunidades turísticas establecidas.
  - ❖ Permitirá dar a los turistas experiencias gratificantes.
  - ❖ Permitirá destinar parte de los beneficios económicos a obras de interés comunitario.
  - ❖ Posibilidad de reactivar zonas rurales.
  - ❖ Permitirá apoyar los derechos humanos y los derechos de los trabajadores.
  - ❖ Permitirá promover la mejora en las infraestructuras mejorando la calidad de vida de la población local.

- Beneficios del Buen uso de las TIC

Por otra parte, los DTI hacen uso intensivo de las TIC que la página web [ciospain.es](https://www.ciospain.es) (<https://www.ciospain.es>), los expertos de la escuela de negocios 'The Valley Digital Business School', han encontrado estos beneficios del buen uso de las TIC:

- ❖ Accesibilidad universal: los DTI con el uso de la tecnología de punta, la mejora o creación continua de dispositivos, propician el surgimiento de experiencias accesibles y satisfactorias para todos, incluidas aquellas personas con algún tipo de discapacidad o problemas de movilidad.
- ❖ Comodidad, rapidez y disponibilidad inmediata de información: ahora la reserva o compra puede hacerse en poco tiempo, sin necesidad de ir físicamente al punto de venta, usando para ello diferentes dispositivos y comparando precios y calidades. También existe la posibilidad de acceder de forma instantánea a otro tipo de información como el tráfico, consejos para el viajero, meteorología, restaurantes recomendados de la zona.
- ❖ Precios más flexibles: las ofertas y el turismo de bajo costo han ganado terreno debido a la generación "Millennial", grupo poblacional hiperconectado y que lleva a cabo intensas investigaciones antes de comprar online. La comparación de precios es el primer paso que realizan antes de la contratación de un servicio turístico, lo que ha llevado a las empresas a establecer precios más competitivos y lanzar ofertas de bajo costo. La adecuación a la demanda de un consumidor cada vez más informado y exigente, con gran capacidad de influencia y que vive a golpe de clic, no sólo ha propiciado que se haya llevado a cabo una transformación en los procesos o en los productos ofertados, sino también que surjan nuevos nichos de negocio.
- ❖ Experiencias exclusivas y personalización del servicio turístico: el uso del *Big Data* y la gestión inteligente del marketing turístico ha permitido la personalización de los servicios en función del perfil del usuario, del momento de la compra, del patrón de

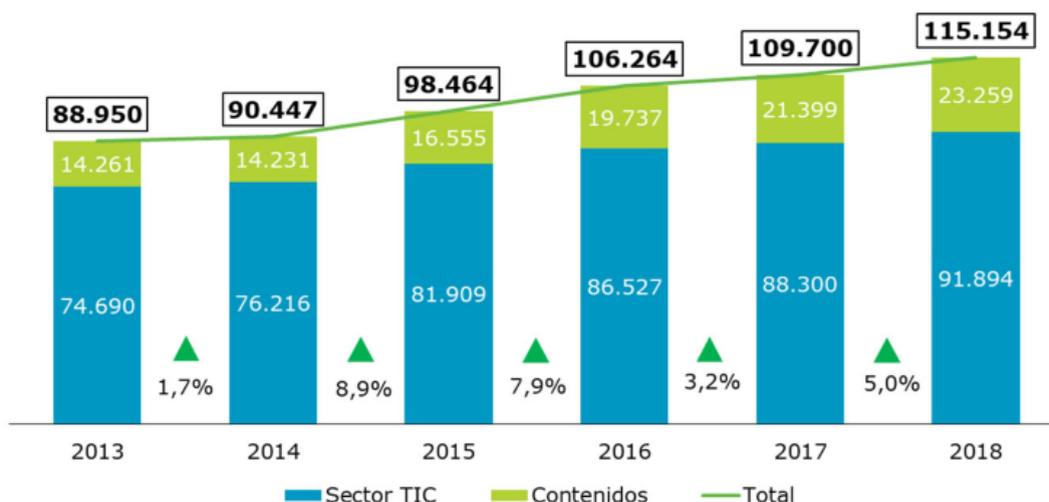
consumo y de la localización. Cada vez más, los consumidores buscan disfrutar de destinos más auténticos huyendo del turismo tradicional.

### 5.5.1 Uso de las TIC en el Turismo

Hay dos factores que han potenciado el uso de las TIC en el turismo. Por un lado, el turismo es un negocio interterritorial con grandes necesidades de comunicación, rápidas, fiables y seguras donde se pueda promocionar, ofertar y comercializar los productos turísticos; y por el otro lado la promoción de los productos turísticos requiere el uso de herramientas basadas en imágenes y medios audiovisuales cada día más atractivas y flexibles (Martin Valles, 1999).

Por otra parte, como se aprecia en la Figura 3, el negocio del uso de las TIC en España, lo ha hecho un sector que mueve 115.154 millones de Euros al año (2018), lo que lo convierte en un sector importante dentro de la economía Española.

**Figura 3: Evolución Negocios TIC, en España en millones de euros. Periodo 2013-2018**



Fuente: (Bastidas Manzano, 2020)

### 5.5.2 Nuevas Tecnologías TIC

Actualmente existen muchas tecnologías que pueden ser usadas directamente en el sector turístico, como por ejemplo (Bastidas Manzano, 2020):

- Internet de las Cosas: red que conecta cualquier objeto o cosa en cualquier momento y lugar, para identificar, localizar, administrar y monitorear objetos inteligentes.

- *Big Data*: conjunto de datos estructurados o no, masivos que tienen una gran estructura (Meta Estructura) variada y compleja, usada para su posterior análisis.
- Inteligencia Artificial: desde el punto de vista informático, campo de la ciencia y tecnología que se encarga de la comprensión del comportamiento inteligente.
- Realidad Aumentada: técnica que permite que el mundo real visualizado en la pantalla de un dispositivo pueda enriquecerse con elementos virtuales que coexisten con la imagen capturada por el dispositivo.
- Realidad Virtual: herramienta que permite la generación de entornos de interacción con elementos virtuales, haciendo una simulación de la realidad en tiempo real.
- *Cloud Computing*: conjunto de datos almacenados en la red (Internet), que pueden hacer uso las empresas.
- Geo Marketing: conjunto de técnicas que permiten analizar desde un punto de vista geográfico la realidad económica social, por medio de instrumentos cartográficos y herramientas de la estadística espacial.

Todas estas tecnologías innovadoras permiten intercambiar información al mismo tiempo que se comparte espacio y tiempo en un canal de ocio personal, y están orientadas al uso personalizado en dispositivos móviles (Bastidas Manzano, 2020).

El auge de las nuevas TIC en el turismo se debe a:

- Según algunas consultoras como "*Boston Consulting Group*" más del 95% de los clientes turísticos usan medios digitales para el desarrollo de sus viajes, y por término medio visualizan 19 páginas webs o aplicaciones móviles durante sus vacaciones.
- Cada día los turistas usan más sus dispositivos móviles para organizar y programar sus viajes.
- Existen nuevas formas de innovar, como el desarrollo de aplicaciones móviles que usen la realidad virtual o la realidad aumentada sobre el destino.
- Gracias al desarrollo de tecnologías online y a las redes sociales es posible segmentar y adaptar productos y servicios a segmentos de mercado específicos.
- Según algunos estudios de campo como el barómetro de la transformación digital de las empresas españolas, para el 90% de los encuestados el teléfono móvil es la tendencia clave en el proceso de digitalización de los procesos internos de las empresas, seguida por el concepto "experiencia del usuario" con el 73% y la gestión del *Big Data* con 50%.

Hoy en día muchas personas planifican su vida diaria, haciendo uso de algún dispositivo electrónico, móvil como los celulares, tablets u otros. Lo que ha revolucionado la forma de promocionar u ofertar un destino turístico.

## 6. CASOS PRÁCTICOS EN ESPAÑA

Siendo España el país creador o lugar de nacimiento del concepto inicial de Destino Turístico Inteligente, ha originado una “revolución” y frenesí dentro de los miles de destinos turísticos (Figura 4) que ofrece nuestro país, pero solo un grupo han logrado cumplir a cabalidad con los requisitos exigidos en la metodología DTI y algunos de ellos son lo que se presentan a continuación:

**Figura 4: Mapa Destinos Turísticos España**



Fuente: <https://www.destinosinteligentes.es/destinos-inteligentes/>

## 6.1 BENIDORM

*Figura 5: Noche en la ciudad de Benidorm, España*



Fuente: (red.es, sf)

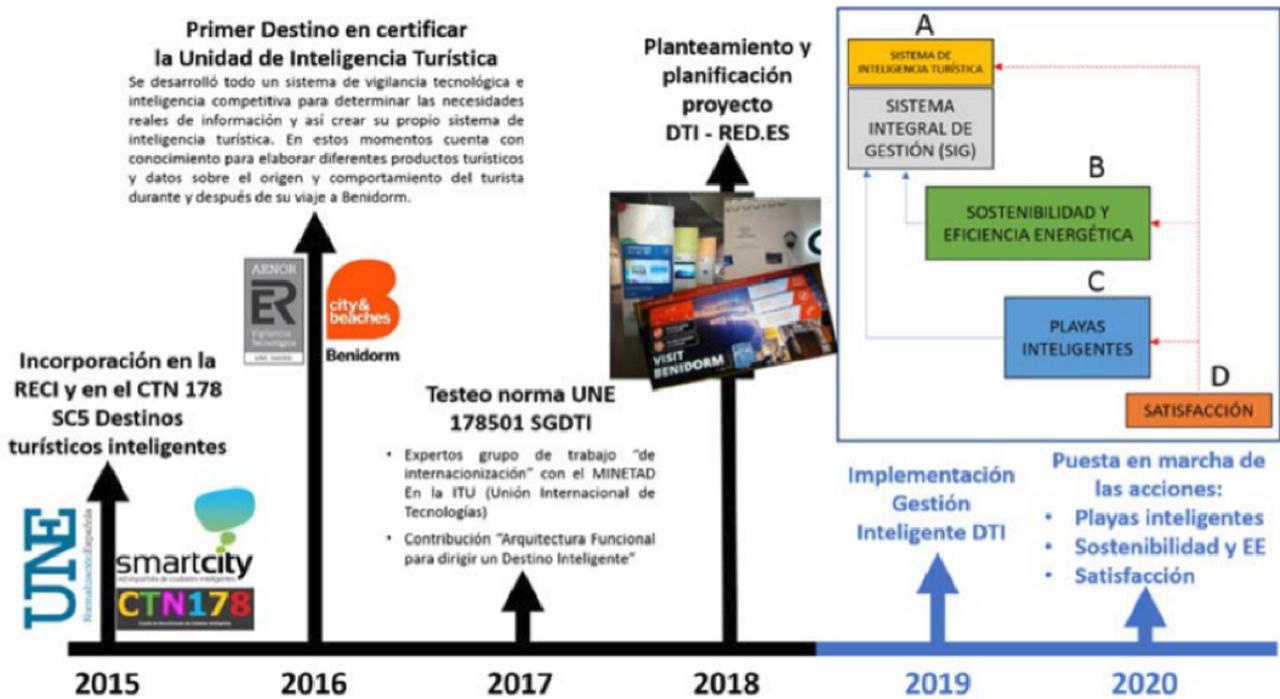
Esta ciudad española fue la primera que logró la distinción (certificación) como Destino Turístico Inteligente y para ello cumplió con los objetivos del plan de acción.

**Convocatoria:** Destinos Turísticos Inteligentes.

**Nombre del Proyecto:** “Benidorm, destino turístico inteligente y sostenible”.

**Objetivo principal o más importante:** Consolidar la transformación de Benidorm como destino turístico a Destino Turístico Inteligente. Haciendo uso de la innovación y la tecnología para convertir a Benidorm en un territorio sostenible en sus tres vertientes: Económico, Sociocultural y Medioambiental.

Figura 6: Línea de tiempo del proyecto “Benidorm, destino turístico inteligente y sostenible”



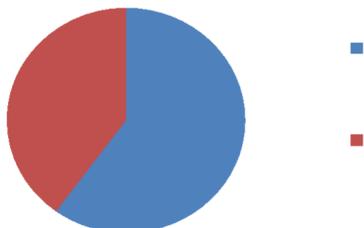
Fuente: (red.es, sf)

**Plan Base del Destino:** Plan director de la Ciudad de Benidorm para los años 2018-2021

**Presupuesto Proyecto:** El monto global de este proyecto se muestra en la Figura 7, donde el ayuntamiento de la ciudad aportó el 40% de ese monto y el resto lo hizo el Ministerio de Economía y Empresas a través de Red.es

Figura 7: Gráfico. Presupuesto Proyecto “Benidorm, DTI y sostenible”

Organismo	Monto Euros
Red.es (Ministerio de Economía y Empresa)	2.413.835,24
Ayuntamiento Benidorm	1.609.223,50
<b>Total</b>	<b>4.023.058,74</b>



Fuente: elaboración propia con datos de (red.es, sf)

**Resultados principales o más importantes del proyecto:** Incrementar la sostenibilidad de la calidad de vida, económica, social y ambiental de los turistas de Benidorm, así como la de sus habitantes y empresas.

## 6.2. GIJÓN

Figura 8: Vista de la costa de Gijón



Fuente: [https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/0/08/500px\\_photo\\_%2825070737%29%282%29.jpeg](https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/0/08/500px_photo_%2825070737%29%282%29.jpeg)

**Convocatoria:** Ciudades Inteligentes.

**Nombre del Proyecto:** “Gijón-IN Ciudad Innovadora, Inteligente e Integradora”.

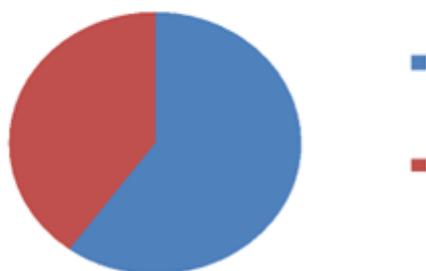
**Objetivo principal o más importante:** Avanzar en la transición de un modelo de gestión integrada municipal hacia otro modelo de gestión inteligente de ciudad, re usando, optimizando y ampliando las plataformas preexistentes en el ayuntamiento de Gijón, para dar respuesta a nuevos retos en términos de gestión, apertura de datos, transparencia y apertura del modelo a la ciudad.

**Plan Base del Destino:** Plan Estratégico de Gijón (PEG) 2014-2024.

**Presupuesto Proyecto:** el monto global de este proyecto se muestra en la Figura 9, donde el ayuntamiento de la ciudad aportará el 40% de ese monto y el resto lo hará el Ministerio de Economía y Empresas a través de Red.es.

**Figura 9:** Gráfico Presupuesto Proyecto “Gijón-IN Ciudad Innovadora, Inteligente e Integradora”

Organismo	Monto Euros
Red.es (Ministerio de Economía y Empresa)	4.431.670,80
Ayuntamiento Gijon	2.954.447,20
<b>Total</b>	<b>7.386.118,00</b>



Fuente: Elaboración propia con datos de (red.es, 2017)

**Resultados principales o más importantes del Proyecto:**

- Digitalización del ayuntamiento, se implementará la digitalización de algunos procedimientos administrativos, además se pondrá a disposición del público datos abiertos e indicadores con publicación automática.
- Servicios públicos inteligentes: implementación y puesta en marcha de sistemas de gestión, sensorización y tratamiento de la información para conseguir mayor eficiencia en los servicios públicos ofrecidos a los ciudadanos y visitantes.
- Infraestructura Internet de las cosas (IoT), plataforma M2M y ampliación del alumbrado público inteligente.

- Gestión de la calidad del aire de la ciudad. Para ello se dispondrá de un conjunto de sensores conectados al internet de las cosas para monitorear, vigilar y controlar la calidad ambiental.
- Gestión Inteligente del transporte urbano.

## 6.3 MÁLAGA

*Figura 10: Vista Puerto Málaga*



Fuente: (red.es, sf)

**Convocatoria:** Pilotos de Edificios Inteligentes

**Nombre del Proyecto:** “CentESiMal”

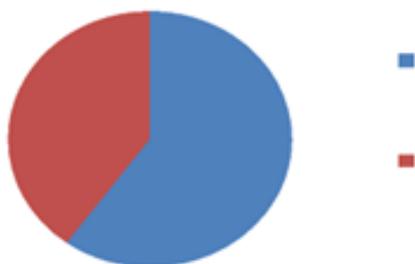
**Objetivo principal o más importante:** Mejorar la eficiencia energética, monitorizando los niveles de contaminación, ocupación, y la salud estructural de 218 edificios del municipio.

**Plan Base del Destino:** Plan General de Ordenación Urbana de la ciudad de Málaga (PGOUM).

**Presupuesto Proyecto:** el monto global de este proyecto se muestra en la Figura 11, donde el ayuntamiento de la ciudad aportará el 40% de ese monto y el resto lo hará el Ministerio de Economía y Empresas a través de Red.es.

Figura 11: Gráfica Presupuesto proyecto “CentESiMa”

Organismo	Monto Euros
Red.es (Ministerio de Economía y Empresa)	2.976.600,00
Ayuntamiento de Malaga	1.984.400,00
<b>Total</b>	<b>4.961.000,00</b>



Fuente: Elaboración propia con datos de (red.es, sf)

**Resultados principales o más importantes del proyecto:** Dentro del proyecto se desarrollaron soluciones agrupadas en las siguientes áreas

### Movilidad

- Creación de una red de atención primaria coronaria: se publicó en la plataforma digital de la ciudad la ubicación de los edificios que cuentan con desfibriladores marca “DESA” que pueden ser usados por personal no médico, para el socorro de aquella persona que sufra de un infarto. Al mismo tiempo se desarrolló una aplicación móvil la cual el usuario al usarla activa inmediatamente el sistema de atención primaria, que llegará al sitio gracias a que dicha aplicación guarda o almacena la posición GPS.
- Creación de puntos de recarga de vehículos eléctricos y plazas de aparcamiento.
- Creación de puntos de visualización en edificios de horarios de salidas del transporte público inmediatamente cercano.

### Medio Ambiente

- Reducción del consumo eléctrico en el interior de los edificios.
- Telegestión y automatización de los sistemas de alumbrado público.
- Tratamiento de datos climáticos y de calidad del aire urbano.
- Control de la contaminación acústica y electromagnética.
- Telegestión de residuos.
- Monitorización del ciclo integral del sistema de agua potable suministrada en la ciudad.

## 6.4 ISLA DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

**Figura 12.** Vista Costa Isla Las Palmas



Fuente: (red.es, 2016)

**Convocatoria:** Ciudades e Islas Inteligentes

**Nombre del Proyecto:** “LPA Inteligencia Azul”

**Objetivo principal o más importante:** contribuir al crecimiento “azul” de la ciudad, aportando herramientas para cuidar el agua, en dos aspectos: en la optimización de su uso y en la reducción de la contaminación marina por aguas residuales, al mismo tiempo dotar al municipio de instrumentos para mejorar la competitividad de la ciudad en materia de turismo.

**Plan Base del Destino:** plan director de *Smart City*.

**Presupuesto Proyecto:** el monto global de este proyecto se muestra en la Figura 13, donde el ayuntamiento de la ciudad aportará el 30% de ese monto y el resto lo hará el Ministerio de Economía y Empresas a través de Red.es.

**Figura 13.** Grafica Presupuesto Proyecto “LPA Inteligencia Azul”

<b>Organismo</b>	<b>Monto Euros</b>
Red.es (Ministerio de Economía y Empresa)	5.582.052,57
Ayuntamiento de Arona	2.392.308,25
<b>Total</b>	<b>7.974.360,82</b>



Fuente: Elaboración propia con datos de (red.es, 2016)

**Resultados principales o más importantes del proyecto:** dentro de este ambicioso proyecto se creó:

- Una Plataforma Ciudad Smart con el objeto de proporcionar una visión integrada de la ciudad, con el fin de integrar los sistemas verticales existentes con los que serán creados en el corto plazo para atender las necesidades de movilidad, ambiental, de gobierno y de personas.
- Creación de una plataforma para el pago inteligente del transporte público.
- Gestión inteligente de las plazas de aparcamiento público en superficies.
- Priorización del transporte público colectivo urbano.
- Gestión inteligente de parques y jardines.

## 6.5 SANTANDER

**Figura 14.** Vista Costa de Santander



Fuente: (red.es, 2017)

**Convocatoria:** Ciudades Inteligentes.

**Nombre del Proyecto:** “Santander Smart Citizen”

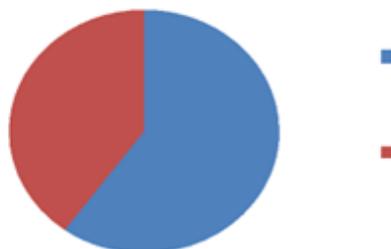
**Objetivo principal o más importante:** Cohesionar el ecosistema de innovación desarrollado en los últimos años en la ciudad, centrando sus esfuerzos en la mejora de servicios que se ofrecen al ciudadano, y el desarrollo de nuevas herramientas y mecanismos de participación ciudadana.

**Plan Base del Destino:** ya que el proyecto consiste en una integración de los sistemas existentes, se basará en la infraestructura tecnológica que posee la ciudad.

**Presupuesto Proyecto:** el monto global de este proyecto se muestra en la Figura 15, donde el ayuntamiento de la ciudad aportará el 40% de ese monto y el resto lo hará el Ministerio de Economía y Empresas a través de Red.es.

**Figura 15:** Grafica Presupuesto Proyecto “Santander Smart Citizen”

Organismo	Monto Euros
Red.es (Ministerio de Economía y Empresa)	4.005.000,37
Ayuntamiento Santander	2.670.000,24
<b>Total</b>	<b>6.675.000,61</b>



Fuente: Elaboración propia con datos de (red.es, 2017)

**Resultados principales o más importantes del proyecto:** dentro de este proyecto la ciudad de Santander logró:

- Desarrollar una aplicación web única donde se ponga a disposición del ciudadano y pueda interactuar con toda la información y servicios ofrecidas por el ayuntamiento.
- Desarrollar e implementar un sistema de Tarjeta ciudadana para acceder a los servicios municipales, así como también realizar trámites administrativos, y consultas con la administración electrónica.
- Desarrollar un *Wallet* del Ayuntamiento que actuará como una interfaz de acceso a las tarjetas virtuales alojadas en la tarjeta ciudadana o bien en el teléfono móvil.
- Desarrollar e implementar una aplicación para la promoción de la participación ciudadana.
- Desarrollar e implementar una aplicación ciudadano 360, con el fin de disponer de información completa de los residentes.

## 7. CONCLUSIONES

De los conceptos examinados referentes a los Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) se puede concluir que los destinos turísticos usan intensivamente las nuevas tecnologías de comunicación e información, que son como una especie de sistema nervioso central donde la información fluye entre los diversos sistemas conectados.

Los Destinos Turísticos Inteligentes son espacios que usan herramientas y tecnologías disponibles para permitir que la demanda y oferta generen valor, placer y experiencias para el turista, mientras que, al mismo tiempo, genera ganancias y beneficios para las organizaciones y los destinos. Esto significa que, en la práctica, las tecnologías no son un fin por sí mismas sino un medio para gestionar, monitorizar y evaluar la buena gobernanza sobre el destino y sus recursos, promoviendo en todo momento buenas prácticas, participativas en los ciudadanos y turistas. Por otro lado, la metodología DTI requiere que los destinos tengan o elaboren un plan previo sobre el turismo que cumpla con los objetivos del turismo sostenible.

A su vez, la feroz competencia en la economía digital de hoy en día, obliga a los destinos a implementar soluciones tecnológicas novedosas, que con el tiempo y el buen uso se vuelven innovaciones. Pero lamentablemente existe el peligro latente que personas o grupos de personas con intereses ocultos puedan hacer mal uso, de la ingente cantidad de información generada y disponible, razón por la cual tanto la legislación como las autoridades deben actualizar los códigos penales y tener un marco jurídico o legal bien establecido sobre los delitos informáticos digitales.

De la revisión de los casos de estudios presentados se puede concluir:

1. Se hicieron mejoras en los servicios públicos, como: ampliación y mejora de las luminarias públicas, gestión del transporte y tránsito terrestre, gestión del agua potable, entre muchas otras más.
2. Se ejecutaron medidas orientadas a mejorar el medioambiente como: reducción del consumo eléctrico en el interior de los edificios, telegestión y automatización de los sistemas de alumbrado público, tratamiento de datos climáticos y de calidad del aire urbano, control de la contaminación acústica y electromagnética, telegestión de residuos sólidos, monitorización del ciclo integral del sistema de agua potable suministrada en la ciudad.
3. Se desarrollaron aplicaciones móviles para la participación de los ciudadanos.

Todas las anteriores acciones indudablemente mejoran la calidad de vida de las comunidades residentes y permiten ofrecer un mejor servicio a los turistas visitantes tanto nacionales como extranjeros, lo que eleva la calidad turística de esas ciudades.

Al mismo tiempo las autoridades locales (ayuntamientos) han hecho grandes esfuerzos para poner a disposición del público, trámites administrativos burocráticos, pagos de algunos servicios, consultas digitales, entre otras cosas; haciendo uso de aplicaciones digitales móviles, lo que democratiza y vuelve más transparente la gestión pública de las ciudades.

En relación al estado actual de los Destinos Turísticos Inteligentes en España, según la página web Destinos Inteligentes ([www.destinosinteligentes.es](http://www.destinosinteligentes.es)) desde que se inició la metodología DTI en el año 2013 hasta la presente fecha solo los destinos Benidorm, Gijón, Málaga, Isla de Tenerife y Santander, han podido ser certificado como DTI. Sin embargo, hay una gran cantidad de destinos cumpliendo los plazos y las fases del proceso de certificación y es probable que obtengan esta certificación en el corto plazo.

## 8. BIBLIOGRAFÍA

- ALICE LAMAS, S., DOMINGOS NASCIMENTO, E. y MARA MAZARO, R. (2019). Gobernanza y Sustentabilidad en Destinos Turísticos, un Análisis del Discurso Académico. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 28(4), 1002-1020.
- BASTIDAS MANZANO, A. B. (2020). *Tesis Doctoral Destinos Turísticos Inteligentes un Análisis de su Origen Evolución y Potencial de Futuro* (Unica ed., Vol. 1). (U. d. Doctorales, Ed.) Granada, Andalucía, España: Universidad de Granada. Tesis Doctorales.
- Facultad Ciencias Sociales Universidad de Chile. (18 de Mayo de 2022). *Sitio web Facultad Ciencias Sociales Universidad de Chile*, de Sitio web Facultad Ciencias Sociales Universidad de Chile <https://facso.uchile.cl/noticias/145636/marte-o-el-conocimiento-de-las-sociedades-del-siglo-xxi> [Consultado el 22 de mayo de 2022].
- GINER SÁNCHEZ, D. (Mayo de 2017). Hacia una nueva gobernanza del destino turístico el enfoque de gestión de los destinos turísticos inteligentes. *Oikonomics Revista de economía, empresa y sociedad*(7), 21-27.
- MARTIN VALLES, D. (1999). Las tecnologías de la Información y el Turismo. (T. y. Instituto de Estudios Turísticos Secretaría de Estado de Comercio, Ed.) *Estudios Turísticos*(142), 3-24.
- OLAYA DAVILA, A. (2008). ECONOMÍA DE LA INNOVACIÓN Y DEL CAMBIO TECNOLÓGICO: UNA APROXIMACIÓN TEÓRICA DESDE EL PENSAMIENTO SCHUMPETERIANO. *Revista Ciencias Estratégicas [en línea].*, 237-246.
- Organización Mundial de Turismo. (2005). *Indicadores de Desarrollo Sostenible para los Destinos Turísticos. Guía Práctica*. (Primera Edición 2005 ed.). Madrid, Madrid, España: Organización Mundial de Turismo.
- Organización Mundial del Turismo. (2020). *Barómetro OMT del Turismo Mundial Mayo 2020 con especial enfoque en el impacto de la COVID19*. Organización Mundial del Turismo. Madrid: Organización Mundial del Turismo.
- R BABBIE, E. (2008). *The Basics of Social Research* (Fourth Edition ed.). Belmont, California, USA: Thomson Wadsworth.
- red.es. (2016). *"LPA Inteligencia Azul" Dossier Informativo de la Iniciativa del Ayuntamiento de las Palmas de Gran Canaria*. Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital.
- red.es. (2017). *Dossier Informativo Gijón-In Ciudad Innovadora Inteligente e Integradora*. Ministerio de Economía y Empresa.
- red.es. (2017). *Dossier Informativo Iniciativa Santander*. Ministerio de Economía y Empresa.
- red.es. (sf). *Dossier Informativo Iniciativa Benidorm*. Ministerio de Economía y Empresa.
- red.es. (sf). *Dossier Informativo Iniciativa Málaga*. Ministerio de Economía y Empresa.

- SCHUMPETER, J. (1939). *Business Cycles. A Theoretical, Historical, and Statistical Analysis of the Capitalist Process*. Nueva York.
- Secretaria de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información. (2015). *Informe Destinos Turísticos Inteligentes Construyendo el Futuro*. Madrid: Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A.
- Secretaria de Estado de Turismo. (2012). *Plan Nacional e Integral de Turismo 2012-2015*. Madrid: Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.
- Secretaria de Estado de Turismo. (2019). *Directrices Generales de la Estrategia de Turismo Sostenible de España 2030 Enero 2019*. Madrid: Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.
- Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A. (2015). *Informe Destinos Turísticos: Construyendo el Futuro*. Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información . Madrid: Ministro de Industria, Energía y Turismo.
- Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A.M.P. (2019). *Red Destinos Turísticos Inteligentes*. [Consultado el 18 de mayo de 2022], de Red Destinos Turísticos Inteligentes: <https://www.destinosinteligentes.es/>
- VELASCO GONZÁLEZ, M. (2007). *Gestión de Destinos ¿Gobernabilidad del Turismo o Gobernanza del Destino?* (C. F. II, Ed.) Madrid, Madrid, España: Universidad Complutense.

## 9. ANEXOS

### 9.1. Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Ciclo de Vida del Sector Turístico Español.....	11
<i>Figura 2.</i> Diagrama Metodología Destinos Turísticos Inteligentes.....	14
<i>Figura 3.</i> Evolución de los negocios TIC en España, en millones de euros. (2013-2018).....	19
<i>Figura 4.</i> Mapa destinos turísticos en España.....	21
<i>Figura 5.</i> Noche en la ciudad de Benidorm, España.....	22
<i>Figura 6.</i> Línea del tiempo proyecto Benidorm.....	23
<i>Figura 7.</i> Gráfico Presupuesto Proyecto “Benidorm, destino turístico inteligente y sostenible”.....	24
<i>Figura 8.</i> Vista Costa de Gijón.....	24
<i>Figura 9.</i> Gráfico Presupuesto Proyecto “Gijón-IN Ciudad Innovadora, Inteligente e Integradora”.....	25
<i>Figura 10.</i> Vista Puerto Málaga.....	26
<i>Figura 11.</i> Gráfica Presupuesto Proyecto “CentESiMal”.....	27
<i>Figura 12.</i> Vista Costa Isla de Las Palmas.....	28
<i>Figura 13.</i> Gráfica Presupuesto Proyecto “LPA Inteligencia Azul”.....	29
<i>Figura 14.</i> Vista Costa de Santander .....	30
<i>Figura 15.</i> Gráfica Presupuesto Proyecto “Santander Smart Citizen”.....	30