

GESTIÓN DE DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES, UNA NUEVA PERSPECTIVA PARA EL TURISMO

M. en E.T. Rosa del Carmen Cortés Bello²⁵⁸

M. en A. Mónica del Valle Pérez²⁵⁹

M. en C. y T.E. Gloria Georgina Icaza Castro²⁶⁰

RESUMEN

La actividad turística se caracteriza por el uso de las comunicaciones y tecnologías emergentes dentro de su estructura general. La evolución tecnológica supone un gran reto para las empresas actuales ya que deben adoptar y adaptarse a las nuevas tecnologías y a los nuevos tipos de turistas. Es así como las TIC's (tecnologías de la información y comunicación) han estado presentes en la sociedad contemporánea en los últimos años. En este contexto, el enfoque está en los destinos inteligentes, derivado básicamente del concepto de ciudad inteligente o *smart city*, reflejando el carácter emergente de las ciudades como centros de conocimiento, gestión de la información y tecnología, de modo que éstas se identifican con un nuevo entorno de innovación, las TIC's y la Internet.

En este sentido, los destinos turísticos tendrán que ir a un nivel mayor tratando de innovar y gestionar el turismo de tal manera que concuerde con este concepto de ciudad inteligente.

Este escrito pretende hacer una recopilación documental y revisión de la literatura con respecto a los destinos turísticos inteligentes. Fueron investigados diversos documentos con relación a éstos. Definitivamente el futuro del turismo está en la simbiótica relación que los destinos tengan con la tecnología y en la medida en que puedan medirlo, ser eficientes y eficaces en su gestión y administración.

Palabras clave: Gestión de destinos, innovación tecnológica, tecnologías emergentes, destinos turísticos inteligentes.

ABSTRACT

Tourism activity is characterized for the use of communications and emerging technologies within its general structure. Technological evolution is a great challenge for current companies since they must adopt and adapt to new technologies and new types of tourists.

This is how ICTs (information and communication technologies) have been present in contemporary society in recent years. In this context, the focus is on smart destinations, basically derived from the concept of smart city or smart city, reflecting the emerging nature of cities as

²⁵⁸ Docente de la Facultad de Turismo y Gastronomía de la Universidad Autónoma del Estado de México.

car_cortes@hotmail.com

²⁵⁹ Profesora Investigadora de la Facultad de Turismo y Gastronomía de la Universidad Autónoma del Estado de México. collegeacademy@hotmail.com

²⁶⁰ Profesora Investigadora de la Facultad de Turismo y Gastronomía de la Universidad Autónoma del Estado de México. gloriaicaza2003@yahoo.com.mx

centers of knowledge, information management and technology, so that they are identified with a new environment of innovation, ICTs and the Internet.

In this sense, tourist destinations will have to go to a higher level trying to innovate and manage tourism in a way that is consistent with this concept of smart city.

This paper aims to make a documentary compilation and review of the literature regarding smart tourist destinations. There were investigated documents that talks about them. Definitely the future of tourism is in the symbiotic relationship that destinations have with technology and in the manner they can measure it, be efficient and effective in its management and administration.

Keywords: Destination management, technological innovation, emerging technologies, smart tourist destinations

INTRODUCCIÓN

El turismo en este siglo se ha convertido en un reto debido al acelerado cambio que se experimenta en cada una de las esferas de nuestro mundo y que ha cambiado las reglas del juego. Hoy, los turistas, los destinos y los prestadores de servicios turísticos han cambiado a grandes pasos. Los nuevos turistas son más exigentes e informados que lo que eran los anteriores, por lo tanto, es muy importante maximizar el potencial que se tiene en las empresas o en los destinos y todo esto se ha hecho a través de la tecnología.

El presente documento se realizó con el fin de proporcionar una investigación documental de las investigaciones hechas con relación a los destinos turísticos inteligentes. Se divide en 5 apartados en los que se describe la metodología utilizada, los antecedentes, los principales conceptos y modelos teóricos planteados, las investigaciones encontradas en base a los destinos turísticos inteligentes y por último las conclusiones.

METODOLOGÍA

Esta investigación se considera de tipo exploratorio por ser una aproximación al objeto de estudio en busca de soluciones y alternativas con la información obtenida, igualmente se considera informativa pues muestra variedad de información encontrada sobre el tema.

Como técnica de investigación se considera documental ya que observa y reflexiona sistemáticamente sobre realidades teóricas y empíricas acerca de los destinos turísticos inteligentes encontrando diferentes tipos de documentos que pueden ser la base para futuras investigaciones. Este estudio tiene como objetivo: Realizar una recopilación de literatura relacionada con destinos turísticos inteligentes a fin de plantear futuras investigaciones sobre el tema.

DESARROLLO DEL TEMA

Antecedentes

El concepto de Ciudad Inteligente (*Smart City*) apareció por primera vez en 1994 pero fue en 2011 cuando realmente empezó a hacerse eco gracias a su aceptación y respaldo por la Unión Europea (Hajduk, 2016). Este término tiene aún una flexibilidad que recoge una amplia gama de objetivos y tecnologías. Su definición se encuentra en un punto muy heterogéneo debido a la complejidad que abarca, pero al margen de ello supone un cambio social y económico en las ciudades que se irá asentando cada vez más. Los principales motivos sobre los que se sitúa la teoría de la proliferación de las *Smart Cities* son los crecientes procesos de urbanización (más del 50% de la población mundial ya vive en las ciudades) y sobre todo la Revolución Digital que estamos presenciando (Seisdedos, PwC & IE Business School, 2015).

Cuando hablamos de ciudades inteligentes, la relación con la tecnología está siempre presente. Investigadores como Malek (2009) hablan de ellas centrándose directamente en este aspecto, definiéndolas como ciudades cuyas infraestructuras e infoestructuras usan las últimas tecnologías en telecomunicaciones, electrónica o tecnología mecánica. Moser (2001) apoya también esta descripción señalando que la ciudad inteligente nace en el nexo ocurrido entre la sociedad del conocimiento y la ciudad digital, donde el capital intangible es el más valioso y la principal herramienta para protegerlo, conservarlo y difundirlo es una red digital que lo conecte con la ciudad, sus habitantes y visitantes.

Las ciudades aumentan su población progresivamente y por ello el ritmo de vida en ellas se acelera. La necesidad de interacción entre las personas y los diferentes sectores de la ciudad crece y con ello aumenta el capital social e intelectual de la población. Esto hace que una *Smart City*, haciendo uso de tecnologías pioneras, necesite de un núcleo basado en las personas en el que interactúen la educación, la cultura y el comercio. Este factor ha sido el menos desarrollado a pesar de que cualquier cambio o mejora en la infraestructura de una ciudad debe basarse en las comunidades y personas. La transformación de una ciudad en inteligente debe tener como objetivo la mejora de la calidad de vida de los individuos que hacen uso de ella (Chourabi, *et al*, 2012), incluyendo tanto a residentes como a visitantes.

No solo debe tratarse la integración de personas a la red digital formada en el territorio sino que también hay que tener en cuenta las comunidades que forman los individuos en su conjunto. Una ciudad inteligente debe ser una comunidad que sitúa hasta el barrio más pequeño como participante en la red de información digital (Nam & Pardo, 2011). La inclusión de las TIC's en las ciudades, en cuanto a comunidades se refiere, supone una solución en el ámbito de las necesidades sociales ya que puede permitir crear un ecosistema más colaborativo y equitativo con todas las comunidades que habitan una ciudad o territorio.

Destino Turístico Inteligente (*Smart Tourism Destination*)

La estructura digital que se genera en una *smart city* asienta un canal de comunicación válido para todos los sectores que la configuran incluidos el turismo y la cultura. Por ello, un destino turístico inteligente (en adelante DTI), nace a raíz de las ciudades inteligentes y hace uso de este canal digital de comunicación como medio para intercambiar información de manera fácil y rápida entre el usuario, ya sea visitante o residente, con los diferentes elementos de interés, ya sea patrimonio cultural, el comercio o la hostelería. Así, se conoce como destino turístico inteligente aquel que incorpora el uso de las TIC's en el desarrollo y la producción de procesos turísticos (Wang, 2013), los *Smart Tourism Destination* son aquellos que utilizan las herramientas y técnicas tecnológicas disponibles para que la oferta y la demanda co-creen experiencias de valor (Boes, Buhalis, & Inversini, 2015).

Fernández, et.al., (2017) consideran que los DTI's suponen la adaptación del concepto *smart city* al ámbito turístico (Segittur, 2015, 24), haciendo referencia a aquellas ciudades que mediante el uso de las nuevas tecnologías optimizan sus recursos en busca de una mayor eficiencia e interactividad.

En este sentido se pueden observar hasta seis posibles áreas de actuación de las ciudades inteligentes: economía, movilidad, entorno natural ciudadanía, calidad de vida y gobierno (Giffinger et al.,2007). Mediante estas seis herramientas las ciudades inteligentes apuestan por nuevos modelos económicos basados entre otras condiciones por el emprendimiento, vanguardia, transparencia política, sostenibilidad medioambiental, reducción de la contaminación y la eficiencia energética.

Las aportaciones a la innovación desde el punto de vista de la demanda, en respuesta a la gran conectividad e influencia de los turistas, se manifiestan de forma disruptiva con las posibilidades de internet, el análisis del *big data* y el desarrollo de la inteligencia artificial. En este marco, la transformación de los destinos turísticos podría venir de la mano del paradigma de los DTI's. Ello requerirá un mayor esfuerzo de todos los agentes implicados en la gestión turística, pues lo cierto es que la realidad actual de muchos destinos turísticos dista bastante de conceptualizarse bajo el paradigma de destino inteligente.

El DTI supone fijar una estrategia de revalorización del destino mediante un mejor aprovechamiento de los atractivos naturales y culturales, la creación de recursos innovadores, y la mejora en la eficiencia en los procesos de producción y distribución. Un destino capaz de innovar implementando nuevos sistemas que faciliten el análisis de múltiples fuentes de información y les permita ser más eficientes y competitivos, para responder al nuevo viajero, quien funge como el motor de la transformación de los destinos.

Hay turistas que están familiarizados con dos tipos de tecnología: la propia y la de los destinos, y que deben estar sincronizadas en la medida de lo posible. Pero no se trata de hacer lo mismo

con nuevas herramientas tecnológicas sino de cambiar la gestión turística de acuerdo con las posibilidades, apoyados en un sistema de “Investigación, Desarrollo e Innovación” (I+D+i) y dentro de un enfoque de innovación abierta. Esta evolución es necesaria porque los turistas «inteligentes» podrían asociarse a las pautas de la generación *millennial*, cambian la forma de comunicarse e interactuar: consultan contenidos del destino antes de su desplazamiento, crean relaciones, conversaciones, planean, investigan e intentan mimetizarse con el destino creando un entorno de aplicaciones y recursos que de alguna forma se conectan con el mismo.

La tecnología crea un viajero “más exigente e impaciente”, turistas hiperinformados, conectados e independientes, en búsqueda de servicio personalizado y experiencias auténticas, en definitiva una oferta turística diferencial coherente con el entorno natural, social y cultural, tal y como puede desprenderse del estudio de Huang y Petrick (2010). Por tanto, esta nueva generación de turistas presenta multitud de oportunidades y retos, y las ciudades deben saber adaptarse a esta nueva ola de forma ágil ante su rápido crecimiento. Estos turistas también contribuyen al desarrollo de infraestructuras específicas acordes a su comportamiento.

Según Harrison et al. (2010), las ciudades inteligentes, y por tanto también los destinos, deben estar instrumentalizados hacia la captura y la integración de datos en tiempo real, a partir de sensores, dispositivos móviles personales, cámaras, internet, redes sociales o cualquier elemento del mobiliario urbano.

Un factor importante a la hora de investigar los Destinos Turísticos Inteligentes es la percepción del visitante, el elemento clave del turismo. “Los turistas perciben el destino como una marca que incluye a las empresas que componen la oferta turística y los servicios que estas prestan. Además, durante sus vacaciones, los turistas consumen el destino como una experiencia integrada o global que es la suma de contactos con todos los agentes turísticos del destino” (Parra y Beltrán, 2016, p.73).

La persona que decide viajar busca nuevas formas de adquirir experiencias que vayan definiendo su vida y sus vivencias. El turista se convierte en un consumidor de un producto emocional más que material, por ello el destino turístico, en su evolución hacia su versión inteligente debe usar esa red digital, formada por nuevas tecnologías y técnicas digitales, facilitando experiencias que puedan emocionar al visitante. La inclusión del turismo en la red digital de una ciudad inteligente aumenta el sentimiento de pertenecer a la comunidad visitada, un factor muy importante para los consumidores de experiencias.

Un visitante viaja a un lugar esperando que su estancia sea lo más fluida posible, es decir, que toda la información, reservas, compras, etc. sean de fácil acceso y en ningún momento se conviertan en un obstáculo. Cuando el usuario está disfrutando de un territorio, inmerso en la experiencia que está viviendo, la ruptura que supone la falta de acceso a información sobre el

patrimonio de esa ciudad o sobre dónde adquirir entradas a los eventos culturales de la zona provoca la ruptura de esa inmersión, disminuyendo su sensación de satisfacción.

Entre las características básicas atribuibles al concepto de *Smart City*:

- Esta la utilización de una red de infraestructuras para mejorar la eficiencia económica y política y permitir el desarrollo social, cultural y urbano. La conectividad, por tanto, es una clave del modelo de desarrollo y fuente de crecimiento.
- Un énfasis en el desarrollo basado en la iniciativa empresarial y en la economía como fuerza motriz del desarrollo urbano.
- Un tipo de desarrollo integrador y socialmente inclusivo.
- Un papel crucial para las industrias de alta tecnología y creativas (Florida, 2002), así como para el capital social y relacional y la capacidad de absorción de la innovación. Un desarrollo sostenible en todas sus dimensiones (ambiental, económica y sociocultural).

Perspectiva de un modelo teórico de destino turístico

La construcción de un modelo de referencia se aborda a partir de dos elementos básicos: por una parte, el análisis de los modelos teóricos de ciudad inteligente y, por otra, la adaptación de estos modelos a la singularidad de los destinos turísticos. Obviamente, el modelo de referencia es una formulación genérica que posteriormente ha de desarrollarse mediante propuestas de actuación concretas. En general, los modelos de ciudad inteligente pivotan sobre los ámbitos propios de la planificación urbana, aunque con un énfasis evidente en los aspectos tecnológicos, sobre todo en los trabajos más recientes donde la tecnología vertebraba la configuración de los territorios inteligentes. Estos ámbitos se sintetizan en el esquema siguiente:

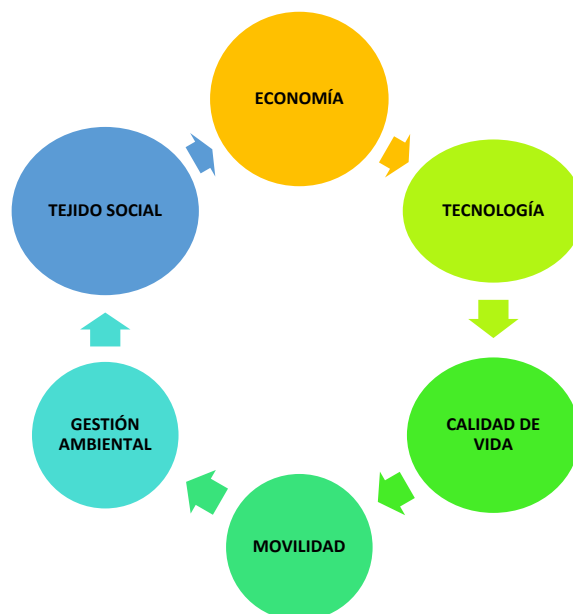


Figura 1. Elaboración propia.

El impulso a la ciudad inteligente surge de un replanteamiento de la política y la gestión urbana a favor de un tipo de gobernanza que conjuga la planificación estratégica con la participación social, la transparencia y la apertura del gobierno local para ejercer el liderazgo que posibilita la transformación de la ciudad. En síntesis, la gobernanza se ejerce sobre cinco ámbitos interrelacionados: la economía, la calidad de vida, el medio ambiente, la movilidad y los ciudadanos que integran la sociedad local. La gestión de dichos ámbitos se ve mejorada por la existencia de una visión estratégica orientada hacia la ciudad inteligente donde la aplicación de la tecnología de modo transversal impacta favorablemente en cada ámbito:

- En el *ámbito económico*, el impulso a las TIC's y una mayor inserción en la economía digital favorece la innovación, la atracción de talento, la creatividad, el conocimiento y la competitividad.
- Desde el punto de vista de la *calidad de vida*, las dimensiones tradicionales (cultura, seguridad, cohesión social, diversidad e identidad, entre otras) se ven complementadas por aplicaciones tecnológicas como la relativas a la e-salud.
- *La movilidad* se ve favorecida por sistemas de gestión inteligentes en tiempo real, los cuales, como en el apartado anterior, han de desarrollarse a partir de un diseño de la red de transportes adaptado a las necesidades de la ciudad.
- *El tejido social* encuentra en aplicaciones de e-Administración, e-Learning y portales de Open Data vías de cualificación que redundan lógicamente en la estructura económica y la calidad de vida locales.
- *La gestión ambiental* se enmarca en parámetros de sostenibilidad y eficiencia gracias a la aplicación de redes inteligentes que, para ser útiles, han de derivarse de una planificación ambiental y urbana adecuadas.

Investigaciones relacionadas con destinos turísticos inteligentes.

Durante la investigación documental se pudieron encontrar diversas temáticas relacionadas con los destinos turísticos inteligentes. Se identificaron seis artículos que se encontraban en el Google Académico, a partir del 2015 a la fecha, utilizando las palabras de búsqueda "destinos turísticos inteligentes". A continuación, se describen las principales características de ellos.

1. En la investigación de Ivars, Solsona y Giner 2015, se muestra el génesis del enfoque y una propuesta de conceptualización como sistema en contraste con la gestión turística actual, que para conocer el nuevo enfoque de los destinos inteligentes para la gestión turística llevaron a cabo una encuesta a municipios turísticos de la Comunidad Valenciana. Los resultados ponen de relieve que no se ha asumido como objetivo de gestión el enfoque de los destinos inteligentes, el cual requiere un proyecto global que incorpore cinco ámbitos fundamentales: gobernanza, sostenibilidad, conectividad, sistema de información e innovación. No obstante, la complejidad asociada a este enfoque hace aconsejable un desarrollo de tipo flexible, escalable y adaptado.

En este trabajo se plantea analizar la interrelación entre la gestión turística y las TIC's desde el nuevo enfoque de los destinos inteligentes. En primer lugar, se analizan las implicaciones del escenario turístico digital para los destinos turísticos. En segundo lugar, se define el nuevo enfoque de gestión que deriva del concepto de destinos turísticos inteligentes. En tercer lugar, se exponen los resultados de una investigación primaria acerca del uso de las TIC's y el enfoque de los destinos inteligentes en la Comunidad Valenciana y la aplicabilidad del enfoque de los destinos inteligentes. Por lo tanto, el destino turístico inteligente se define como «un espacio innovador, accesible a todos, apoyado en una estructura tecnológica de vanguardia, que garantiza el desarrollo sostenible del territorio turístico y facilita la interacción e integración del visitante con el entorno incrementando la calidad de su experiencia en el destino» (Segittur, 2014).

Es así como se llevó a cabo la selección de once destinos piloto en los que se desarrollan proyectos propios de destinos inteligentes. Cabe destacar que la Red Española de Ciudades Inteligentes, constituida como asociación en 2012 e integrada actualmente por 54 ciudades, incluye el turismo y el ocio en el Grupo de Trabajo de Innovación Social. A partir de estas consideraciones, se propone un modelo teórico de destino turístico inteligente que considere los cinco ámbitos interrelacionados (gobernanza, sostenibilidad, conectividad y sensorización, sistema de información e innovación), de cuya integración puede surgir un enfoque de gestión turística.

En consecuencia, se impone la necesidad de promover un enfoque flexible y adaptable a las peculiaridades de cada destino. Los resultados obtenidos constatan que, a escala local, no se ha asumido el enfoque de los destinos inteligentes como objetivo de gestión. No hay estrategias ni planes bien definidos para facilitar la evolución hacia destinos inteligentes.

2. El artículo hecho por Gómez, et. al (2017), surge de la experiencia del proyecto Siidi “*Seeding your city*”, una forma disruptiva de interacción con el habitante o visitante de la ciudad, a través de la *Physical Web*, basada en *beacons* (balizas *Bluetooth Low Energy*), que permiten crear interacciones directas entre el *smartphone*, lugares y objetos sin la necesidad de aplicaciones nativas. Esta nueva capacidad de interacción está ofreciendo una relación causal, ágil y directa entre la infraestructura de la ciudad y el consumidor de una forma cohesiva y orientada al consumidor, aprovechando de los avances del Internet de las Cosas.

Este estudio expone como aplicar este aprendizaje previo para ofrecer información, oportunidades y servicios al usuario que permitan crear una experiencia personalizada. Uno de los resultados obtenidos son los Smart POIs y una metodología de co-creación que permite entender lo que el usuario necesita, dando como resultado un enfoque de ciudades inteligentes mucho más humano.

3. En el estudio hecho por Fernández, *et.al*, (2017), da cuenta de que los DTI constituyen un reto más importante a enfrentar en los próximos años: integrar a los sectores, y posibilidades tecnológicas de vanguardia (Big data, nanotecnología, sensorización...) en los hábitos de los consumidores para generar la mejor experiencia posible y con una ventaja competitiva clara con respecto a los rivales. En este artículo se analiza el desarrollo de las DTI y bajo qué principios deben actuar las empresas turísticas para consolidar a España como un líder turístico del S.XXI.

España supone tener una ventaja competitiva frente a sus competidores al ser pionera en la implantación de las DTI, adaptando al sector turístico en la era digital. Sin embargo, siempre existirán nuevos retos por enfrentar por lo que exigirá mayores esfuerzos mantenerse en esa senda como uno de los líderes indiscutibles del sector, por lo que, se pueden distinguir tres recomendaciones: Modernizar la industria turística tradicional; el impulso emprendedor y del talento en clave digital; y la atracción y movilidad del capital humano para transmitir y aprovechar las mejores prácticas globales. Por lo tanto, se debe entender que la tecnología no es el fin, sino un medio para lograr grandes resultados transformando las empresas tradicionales en digitales, así como los destinos.

4. La relación entre Open Data y Turismo se pone de manifiesto en el estudio realizado por Celdran, *et.al*, (2018) en donde se explica que debido al gran uso que se da en este siglo a la Internet y todas las TIC's se produce una gran cantidad de datos , los cuales se pueden usar para dos hipótesis, por un lado su aplicación en el ámbito turístico podría propiciar un sistema innovador que mejore las experiencias turísticas, gracias al diseño de productos y servicios TIC's. Y por otro, que su grado de aplicación actual en turismo es bajo y necesita medidas de apoyo.

Se analizan los conjuntos de datos abiertos en turismo en la Red Española de Ciudades Inteligentes (RECI) y representa uno de los primeros puntos de partida entre la relación de *Open Data* y turismo. Tras el análisis de la RECI, se sintetizan cuatro líneas de acción a considerar: 1) Diseño de una estrategia de *Open Data* enmarcada en la estrategia de una ciudad o DTI. 2) Creación de un recurso semántico que permita la catalogación de datos de turismo. 3) Dinamizar el *Open Data* desde la escala regional. 4) Promocionar la apertura de datos en turismo.

5. En el escrito de Femenia e Ivars (2018), llamado "*Smart Tourism*, Implicaciones para la gestión de ciudades y destinos inteligentes", es abordado todo el marco teórico sobre las ciudades inteligentes y los conceptos más importantes que suponen un DTI.

Se examinan los conceptos de turismo inteligente, en que consiste, que beneficios y potenciales amenazas supone el convertirse en DTI y como ha afectado a la cadena de valor turística. En segundo lugar, se analiza la respuesta que las instituciones públicas han dado con respecto a esta emergente y disruptiva realidad. Y por último se abordan diversas aportaciones recientes realizadas desde la investigación en relación con estos conceptos.

Es evidente que por el momento, la visión para la aplicación de los conceptos de *Smart tourism* es más teórica que real, la gestión de los destinos va a depender más de la tecnología y la información, la obtención, análisis y explotación de los datos. La eficiencia del modelo de DTI requiere de herramientas de gestión estratégica como visión, coordinación interdepartamental de la administración y colaboración público-privada, entre otras. Un nuevo paradigma de gestión y planificación de los destinos turísticos. La consolidación de este, conlleva a vinculación entre las empresas, el gobierno y las universidades a aplicar la investigación, enfocando los proyectos e iniciativas en torno a las ciudades y destinos inteligentes de una manera más sistémica y eficiente.

6. En el manual operativo para la configuración de destinos turísticos Inteligentes, elaborado por Generalitat Valenciana, el Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas, el Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas y la Universidad de Alicante, se abordan los conceptos teóricos de *Smart city*, *Smart destination*, el modelo de referencia, gobernanza, sostenibilidad, conectividad y sensorización, el sistema de información, innovación, el escenario tecnológico y soluciones para las DTI's y la puesta en marcha para los DTI, incluyendo el Plan Director.

Anexo a esto también se incluye un autodiagnóstico para las DTI que es útil para detectar áreas de mejora y como punto de partida para el desarrollo de su estrategia como destino turístico inteligente.

Constituye una guía para la puesta en marcha de una ciudad inteligente hacia un destino turístico inteligente, con todos los retos que este supone y las implicaciones técnicas, físicas y de cambio de mentalidad de la población receptora que implica un reto para todos los involucrados en su gestión y administración.

CONCLUSIONES

Una vez realizada la investigación se puede concluir que actualmente la consideración de ciudad inteligente es más teórica que real, la gestión de los destinos va a depender más de la tecnología y la información, la obtención, análisis y explotación de los datos.

La eficiencia del modelo de DTI requiere de herramientas de gestión estratégica como visión, coordinación interdepartamental de la administración y colaboración público-privada, entre otras. De acuerdo con la literatura revisada varios autores, proponen un modelo teórico de destino turístico inteligente que considere los cinco ámbitos interrelacionados (gobernanza, sostenibilidad, conectividad y sensorización, sistema de información e innovación), de cuya integración puede surgir un enfoque de gestión turística.

Es necesaria la vinculación entre las empresas, el gobierno y las universidades a aplicar la investigación, enfocando los proyectos e iniciativas en torno a las ciudades y destinos inteligentes de una manera más sistémica y eficiente.

Los denominados destinos inteligentes deben asociarse a las nuevas pautas marcadas por la generación *millennial*, quienes han cambiado la forma de comunicarse e interactuar creando un entorno de aplicaciones y recursos que les ha permitido conectarse desde antes, durante y después con el destino visitado. Por lo tanto, esta nueva generación de turistas presenta multitud de oportunidades y retos, y las ciudades deben saber adaptar su infraestructura acorde a los comportamientos de la generación antes señalada.

En ese sentido, la revisión de la literatura, ha puesto de manifiesto, la situación actual de la investigación en torno a los destinos turísticos inteligentes los cuales permiten tener una serie de características que llevan al turista del siglo XXI, a un nivel de experiencias únicas y que pareciera que ahora el destino turístico, se adapta a las nuevas generaciones y por ende se muestran como favoritas por toda la infraestructura tecnológica y los cambios sociales, culturales, ambientales y económicos que han tenido que realizar.

En las futuras líneas de investigación se podría considerar estudiar las ciudades inteligentes en México, así como la relación que se tiene con los diferentes tipos de turismo, ya que se considera que los destinos turísticos inteligentes permiten el desarrollo de un turismo diferente, sustentable, seguro y cada vez más informado e interactivo que en otros destinos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agència Valenciana del Turisme. Invat.tur. (2015) *Destinos Turísticos Inteligentes*, Manual Operativo para la configuración de Destinos Turísticos Inteligentes. Valencia, España.
- Beltrán, M., & Parra, M., (2016): "La imagen del destino turístico: Estudio en profundidad del municipio de Murcia como destino turístico", *Revista Turydes: Turismo y Desarrollo*, n. 20 (junio 2016). En línea: [Http://www.eumed.net/rev/turydes/20/murcia.html](http://www.eumed.net/rev/turydes/20/murcia.html)
- Boes, K., Buhalis, D., & Inversini, A. (2015). Conceptualising smart tourism destination dimensions. In *Information and communication technologies in tourism 2015* (pp. 391-403). Springer International Publishing.
- Celdrán-Bernabeu, M.A.; Mazón, J.-N. & Giner Sánchez, D. (2018). Open Data y turismo. Implicaciones para la gestión turística en ciudades y destinos turísticos inteligentes. *Investigaciones Turísticas* (15), pp.49-78.
- Chourabi, H., Nam, T., Walker, S., Gil-García, J. R., Mellouli, S., Nahon, K. & Scholl, H. J. (2012). Understanding smart cities: An integrative framework. In *System Science (HICSS), 2012 45th Hawaii International Conference on* (pp. 2289-2297). IEEE.
- Femenia-Serra, F., & Ivars-Baidal, J. A. (2018). Smart tourism: Implicaciones para la gestión de ciudades y destinos turísticos. En M. T. Cantó López, J. A. Ivars Baidal, & R. Martínez

- Gutiérrez (Dir.), *Gestión inteligente y sostenible de las ciudades: Gobernanza, smart cities y turismo* (pp. 129–151). Valencia: Tirant Lo Blanch.
- Fernández, A., López, J. M., Moreno-Izquierdo, L., Perles, J. F., Ramón-Rodríguez, A. B., & Such ICE, M. J. (2017). Innovación y destinos inteligentes: oportunidad para el know how turístico español. *Estrategia e internacionalización de la empresa turística ICE*, N.º 894.
- Fernández-Macho, J., & González, P. (2009): Evaluación de territorios inteligentes en la sociedad del conocimiento. La Coruña, Netbiblo.
- Giffinger, R.; Fertner, C.; Kramar, H.; Kalasek, R.; Pichler-Milanović, N. y Meijers, E. (2007). *Smart Cities: Ranking of European Medium-Sized Cities*. Vienna, Austria: Centre of Regional Science (SRF), Vienna University of Technology. Disponible en http://www.smartcity-ranking.eu/download/city_ranking_final.pdf
- Gómez, A., Server, M. y Jara, A.J. (2017): Turismo inteligente y patrimonio cultural: un sector a explorar en el desarrollo de las smart cities. *International Journal of Scientific Management and Tourism*, Vol. 3 N° 1 pp 389-411
- Hajduk, S. (2016). The Concept of a Smart City in Urban Management. *Business, Management and Education*, 14(1), 34-49
- Harrison, C.; Eckman, B.; Hamilton, R., Hartswick, P.; Kalagnanam, J.; Paraszczak, J. Y Williams, P. (2010). «Foundations for Smarter Cities». *IBM Journal of Research and Development*, vol. 54, nº 4, pp. 350-365.
- Huang, Y. C., & Petrick, J. F. (2010). Generation Y's travel behaviours: a comparison with Baby Boomers and generation X. *Tourism and generation Y*, 1, 27-37.
- Ivars, J., Solsona, F. J., & Giner, D. (2016). Gestión turística y tecnologías de la información y la comunicación (TIC): El nuevo enfoque de los destinos inteligentes. *Documents d'Anàlisi Geogràfica* 2016, vol. 62/2.
- Malek, J. A. (2009). Informative global community development index of informative smart city. In *Proceedings of the 8th WSEAS International Conference on Education and Educational Technology* (Genova, Italy, Oct 17-19).
- Moser, M. A. (2001). What is smart about the smart communities movement. *EJournal*, 10, 11(1).
- Nam, T., & Pardo, T. A. (2011). Conceptualizing smart city with dimensions of technology, people, and institutions. In *Proceedings of the 12th Annual International Digital Government Research Conference: Digital Government Innovation in Challenging Times* (pp. 282-291). ACM.
- Seisdedos, G. (2015). *Smart Cities: La transformación digital de las ciudades*. Centro de Innovación del Sector Público de PWC e IE Business School.
- Sociedad Estatal para la gestión de la innovación y las tecnologías turísticas (2015). *Informe destinos turísticos inteligentes: construyendo el futuro*. SEGITTUR. Madrid.
- Wang, D., Li, X. (. R.), & Li, Y. (2013). China's "smart tourism destination" initiative: A taste of the service-dominant logic. *Journal of Destination Marketing & Management*, 2(2), 59–61.