

## **LA INTELIGENCIA EN EL ÁMBITO TURÍSTICO. UNA NUEVA FORMULACIÓN EN LA GESTIÓN DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS Y SU POSIBLE ADAPTACIÓN A LOS DESTINOS CULTURALES**

David Flores Ruíz<sup>1</sup>.

Javier Perogil Burgos<sup>2</sup>.

María de la O Barroso González<sup>3</sup>.

### **Resumen**

De un tiempo a esta parte, han aparecido en el ámbito turístico varios conceptos novedosos que están produciendo cambios en la formulación de la gestión de los destinos, son la Inteligencia Territorial, la Inteligencia Turística y los Destinos Turísticos Inteligentes. Esta comunicación trata de analizar cómo la Inteligencia Turística está determinando e influenciando la gestión de los territorios turísticos. Para alcanzar este objetivo, en primer lugar, se realiza una revisión y análisis bibliográfico de la literatura más relevante relacionada con los conceptos antes nombrados, estudiando y estableciendo las posibles conexiones existentes entre estos. En segundo lugar, se ponen de manifiesto las principales conclusiones extraídas de un cuestionario a expertos de destinos nacionales llamados inteligentes, que permitirán visualizar de qué manera y en qué sentido se están materializando los principios que establece la Inteligencia Turística en la gestión pública de los territorios. Por último, se presenta una propuesta de modelo de gestión inteligente como alternativa al modelo convencional, comentando sus posibilidades de aplicación a los destinos cuya tipología turística queda identificada principalmente con los recursos culturales.

**Palabras Clave:** inteligencia, turística, turismo, gestión, destinos turísticos inteligentes.

---

<sup>1</sup> Profesor Universidad de Huelva. David.flores@dege.uhu.es

<sup>2</sup> Doctor por la Universidad de Huelva. javierpeburgos@hotmail.com

<sup>3</sup> Profesora Universidad de Huelva. Barroso@uhu.es

## **THE INTELLIGENCE IN THE TOURIST FIELD. A NEW FORMULATION IN THE MANAGEMENT OF TOURIST DESTINATIONS AND THEIR POSSIBLE ADAPTATION TO CULTURAL DESTINATIONS**

### **Abstract**

For some time now, several new concepts, which are producing changes in the formulation of destination management, have appeared in the tourism sector and they are Territorial Intelligence, Tourist Intelligence and Smart Destinations. This communication tries to analyze how the Tourist Intelligence is determining and influencing the management of tourist territories. To achieve this objective, firstly, a review and bibliographic analysis of the most relevant literature related to the concepts named before is carried out, studying and establishing the possible connections between them. Secondly, the main conclusions, which have been drawn from a questionnaire addressed to experts of national destinations called "smart", are exposed. Those surveys will allow us to see how and in what sense the principles established by Tourist Intelligence in the public management of the territories are being made. Finally, a proposal of intelligent management model is presented as an alternative to the conventional model, commenting on its possibilities of application to destinations whose tourist typology is identified mainly with cultural resources.

**Keywords:** Tourist intelligence, tourism, management, smart destinations.

## INTRODUCCIÓN

Los Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) (o Smart Destination, en su versión anglosajona) han irrumpido con fuerza en el turismo, y más concretamente en el ámbito nacional español, donde parecen haber encontrado una notable aceptación tanto en los territorios con aspiraciones a la conversión en inteligentes, como en las administraciones públicas que tutelan, promocionan e incentivan los procesos.

En este sentido, son cada vez más numerosos los destinos con intención de iniciarse en la transformación, concretamente son dieciséis los adheridos a fecha de febrero de 2018 al proyecto liderado por una de las entidades referente en este proceso, Segittur<sup>4</sup>, que ya exporta su "how know" o "saber cómo" a otros territorios internacionales, como Tequila o la Isla Cozumel (ambos en México)<sup>5</sup> (Smart Destination, s.f.).

La reciente aparición de este nuevo concepto de destino ha propiciado una cierta ambigüedad (e incluso desorientación) en la interpretación de su marco teórico, unido a su vez a una aparente preferencia por las acciones a desempeñar, que encuentran su inspiración en las nuevas tecnologías de la información, tendiéndose por tanto a una aparente especialización de los proyectos.

El fin último de este artículo es estudiar el marco teórico relacionado con esta temática, analizando las diferentes versiones de sus conceptos básicos, componentes y proceso de transformación. Así mismo, se realiza un breve análisis de la situación de los proyectos de DTI que se encuentran en plena migración a inteligentes en España, intentando delimitar las características de estos territorios turísticos, además de la orientación dada a los diferentes proyectos, con la intención de aportar claridad en estos nuevos procesos que influyen, directamente, en la gestión de los territorios turísticos.

De esta manera, los contenidos de este documento aparecen organizados en cinco apartados principales. En el primero, se realiza un breve recorrido por el origen y la definición de los DTI. El segundo, se centra en el proceso de conversión al que son sometidos aquellos destinos aspirantes a transformarse en inteligentes, concretamente en la certificación y valoración de los proyectos por parte de las dos entidades nacionales referentes en este ámbito, Aenor<sup>6</sup> y Segittur. El tercer apartado se concentra en analizar los diferentes territorios turísticos que ya se encuentran en pleno proceso de transformación, para dar paso al cuarto apartado, centrado en un cuestionario realizado a expertos en proyectos de DTI. Finalmente, el quinto apartado, en el que se reflexiona sobre las posibilidades de adaptación del concepto de Inteligencia Turística a los destinos turísticos culturales.

---

<sup>4</sup> Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, dependiente del ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital y adscrita a la Secretaría de Estado de Turismo del Gobierno español (Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A.M.P., s.f.).

<sup>5</sup> Los dos destinos internacionales ya están incluidos en el listado de los dieciséis proyectos adheridos, por tanto, a nivel nacional son, en la actualidad, catorce los territorios en pleno proceso de transformación.

<sup>6</sup> Asociación Española de Normalización y Certificación.

En definitiva, un documento de análisis con el que se aspira a contribuir al estudio de la presencia de la Inteligencia Turística en el mercado turístico español.

## **OBJETIVO, HIPÓTESIS Y METODOLOGÍA**

Este documento se ha planteado con la intención de responder a las siguientes cuestiones: ¿qué es un Destino Turístico Inteligente?, ¿dónde se encuentra su origen?, ¿cómo están trabajando los DTI españoles?, ¿en qué consiste el proceso de transformación en inteligentes? Para conocer la respuesta a estas y otras preguntas se ha realizado una labor de documentación y selección bibliográfica, complementada con el resultado de un cuestionario a expertos (técnicos) responsables de proyectos de DTI.

El objetivo de este artículo es doble. Por una parte, se centra en estudiar los diferentes Destinos Turísticos Inteligentes españoles, realizando un breve análisis comparativo de sus proyectos, orientaciones seguidas y acciones planificadas. Por otra parte, conocer el proceso de transformación al que son sometidos estos destinos aspirantes a iniciar la migración hacia la Inteligencia Turística así como, determinar la orientación que los expertos en la materia conceden a sus proyectos.

Las hipótesis planteadas son las siguientes:

- Los proyectos de transformación en inteligentes destacan por incluir, principalmente, acciones relacionadas con la innovación tecnológica, y en menor medida, con la sostenibilidad, la accesibilidad y la información.
- Los destinos que pretenden convertirse en inteligentes deben someterse al proceso de evaluación y normalización de las entidades nacionales referentes en este ámbito, que son Aenor y Segittur.
- Los proyectos de transformación son liderados por la Administración Pública y suelen contar con el apoyo del tejido empresarial. El resto de agentes del territorio (como por ejemplo la población, las instituciones de estudio e investigación o los turistas) permanecen ajenos a este proceso.

Para desarrollar la investigación se ha seguido una metodología combinada. Por una parte, en lo que respecta al marco teórico, se ha procedido a la selección, comparación y análisis de las diferentes fuentes bibliográficas nacionales e internacionales encontradas, habiendo sido seleccionadas atendiendo a los criterios de relación con la temática, calidad, amplitud y precisión. Todas estas aparecen enumeradas en el apartado correspondiente de este artículo. Por otra parte, para la realización del cuestionario a expertos, se ha diseñado una batería de preguntas repartidas en cinco ejes principales relacionados con la Inteligencia Turística (fines, proceso, objetivos, agentes y aspectos a mejorar), con valoraciones del 1 al 10. La muestra ha estado compuesta por expertos y técnicos responsables de proyectos de transformación. Finalmente, las conclusiones han sido extraídas gracias a un doble análisis (cuantitativo y cualitativo). En general, el proceso metodológico queda resumido en las siguientes fases: selección y consulta bibliográfica general de la temática tratada, extracción y análisis de la

información, valoración de los procesos de evaluación y certificación de las entidades referentes y realización del cuestionario a los expertos responsables de los proyectos de transformación.

Con todo ello, ha sido posible desarrollar los contenidos de la investigación y establecer las conclusiones de la misma.

## **DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES: BREVE RECORRIDO POR SU ORIGEN Y DEFINICIÓN**

Sobre el origen de los DTI parece existir una aceptación generalizada al fijarlo en la ciudad inteligente (Thevenot, 2015) o Smart Cities. En esta línea el turismo está presente en uno de los cinco grupos de trabajo (concretamente en "Innovación social") que ha elaborado la Red de Ciudades Inteligentes, surgiendo de esta forma el concepto de DTI (Invat.tur, 2015). Esta misma entidad también encuentra orígenes en las Smart Communities norteamericanas y a la Estrategia de Lisboa "en la que se apuesta por una economía basada en el conocimiento" (Fernández y González, 2009 en Invat.tur., 2015:6). Así mismo, las nuevas tendencias del mercado, tanto en la demanda como en la oferta, han propiciado el desarrollo de nuevas herramientas tecnológicas para hacer frente a estos cambios (Buhalis y Costa, 2006; Walder et al., 2006, en Invat.tur., 2015 y Rossi, 2016), cuya adaptación a los mismos han ido propiciando acciones tendentes hacia la Inteligencia plasmadas, por ejemplo, en el Libro Blanco del Turismo Español, los diferentes planes (FUTURES, PICTE) o la Agenda Local 21 (López de A. y García (s.f.)).

El término DTI es reciente. A nivel internacional "Smart Tourism Destination" aparece en China en 2009 con un proyecto desarrollado en treinta y tres ciudades (Luque et al., 2015). En el ámbito nacional, en cambio, este nuevo concepto queda recogido en forma de medida en el Plan Nacional e Integral del Turismo (PNIT) 2012-2015 (Luque et al., 2015:10). Las referencias que recoge el Plan y que aluden a los DTI están orientadas principalmente a las nuevas tecnologías, con vistas a mejorar el posicionamiento del destino. Expone, además, la intención de definir un marco homogéneo que alcance la tecnificación de estos destinos, incluyendo una metodología con las bases y requisitos a cumplir para obtener dicha calificación (Secretaría de Estado de Turismo). En la ampliación del mismo plan (2012-2016) la orientación sobre los territorios inteligentes se repite, centrándose en la búsqueda de la satisfacción del cliente (Secretaría de Estado de Turismo, 2012), concibiéndose al destino, por ello, como un producto.

En cuanto a su definición, es habitual en el campo turístico (inteligente), debido a su relativa reciente creación y desarrollo, que determinadas definiciones y conceptos aún no dispongan de un discurso único e incluso globalmente aceptado, ofreciéndose diferentes interpretaciones que, si bien disponen de elementos que hilan entre las distintas versiones, incluyen matizaciones a tener en cuenta. A nivel internacional se encuentra, por ejemplo la ofrecida por Thevenot (2015), que realiza una relación directa de los DTI con Internet y los teléfonos inteligentes. Otros, sin salir de la perspectiva tecnológica, la conducen hacia el servicio al turista, a quien se le ofrece una experiencia

“agradable, única y fluida” (Ramarovahoaka, 2016). IGI Global (2018) incorpora al concepto la interconexión entre empresas y la OMT, por su parte, amplía los componentes de los DTI a la innovación y la sostenibilidad, además de la tecnología (World Tourism Organization, 2017), habitual en la práctica totalidad de las definiciones.

Otros autores, como Gonzalo (2016), desvinculan a los DTI de la tecnología como su único componente, clarificando que el término inteligente además tiene que ver con la puesta en común de conocimientos y de creación de sinergias. Guevara (2014) simplifica la definición a “territorio aprovechado turísticamente de modo inteligente” a lo que Álvarez, citando a Segittur, añade los elementos antes vistos (innovación, tecnología y sostenibilidad) sumando accesibilidad, experiencia de calidad e interacción e integración del visitante en el entorno (Segittur, 2013 en Álvarez, 2014).

López de A. y García (s.f.) reconocen, además, la importancia del tratamiento de la información, su procedimiento, análisis e interpretación en tiempo real que servirá tanto a los visitantes como a los gestores del destino, incrementándose así su eficiencia y mejorando la ya nombrada calidad en las experiencias del turista. Es esta última visión de DTI la considerada como más completa pues incluye los grandes elementos de un DTI (con inspiración en la Inteligencia Territorial), que son tecnología, sostenibilidad (medioambiental, cultural y socioeconómica), tratamiento de la información y eficiencia.

Aunque el concepto de DTI tiende a simplificarse a la innovación tecnológica, “no todo es tecnología: esta representa una condición necesaria pero no suficiente” (Vargas, 2014:80). No dispone de un único elemento (el tecnológico, como se ha comprobado con anterioridad), ni tan siquiera su presencia, por sí sola, lo convierte en inteligente, (López de A. s.f.:14), debiendo ser trabajado un concepto más rico y amplio y basando su desarrollo en una fórmula inteligente para ser un destino bien gestionado (Luque et al., 2015).

Teniendo en cuenta todas las visiones, orientaciones y definiciones encontradas sobre los DTI es posible presentar la siguiente propuesta de definición: “un DTI es un destino cuyo desarrollo territorial y turístico está marcado por el uso de las nuevas tecnologías, la gobernanza, la sostenibilidad (en todas sus vertientes), el tratamiento de la información y la eficiencia y calidad en la prestación del servicio” (Perogil, 2017).

## **PROCESO DE CONVERSIÓN: CERTIFICACIÓN Y VALORACIÓN DE LOS DTI**

Existe un proceso de certificación y valoración de destinos aspirantes a inteligentes cuyos responsables directos son dos instituciones nacionales de referencia, por un lado Aenor (certificación) y Segittur (valoración). A los criterios de ambas son sometidos aquellos territorios turísticos con interés en iniciar su migración hacia la inteligencia turística.

La primera entidad, Aenor, es la encargada, a través de la norma *UNE 178501 Sistema de gestión de los destinos turísticos inteligentes. Requisitos*<sup>7</sup> (elaborada por el comité técnico AEN/CTN 178 Ciudades Inteligentes<sup>8</sup>) AENOR certifica el sistema de gestión de cada DTI, atendiendo a lo considerado como inteligencia turística por la entidad. Segittur informa sobre la elaboración de esta norma: "el desarrollo de la norma fue encargada por el Consejo de Ministros a Segittur, que en 2013 promovió en el seno del comité técnico de normalización de AENOR AEN/CNT 178 Ciudades Inteligentes la creación del Subcomité 5 Destinos Inteligentes" (Segittur (c)).

Para conseguir la certificación de la norma, el Ente Gestor (que será el encargado de la tramitación de la certificación) debe justificar los siguientes aspectos (AENOR, (a) 2016: 17):

- Delimitación geográfica del destino.
- Existencia de organizaciones prestadoras de servicios turísticos.
- Afluencia de visitantes cuantificable e identificada, de la cual un porcentaje de la misma pernocta en el destino<sup>9</sup>.
- Actividad turística significativa en su economía<sup>10</sup> y orientación de los servicios específica y continuada.
- Disponibilidad de una imagen común (marca).
- Existencia de una estructura organizativa para la gestión turística.

La información (y su tratamiento) es prioritaria para la norma, siendo necesario que se determine las necesidades de información, su organización, el uso de las herramientas digitales para su tratamiento y se vele por la calidad de la misma.

Son también funciones del Ente el análisis y estudio de las expectativas y necesidades de las diferentes partes interesadas, que pueden ser organizaciones turísticas, de usuarios, agentes económicos...

Los cuatro ejes básicos<sup>11</sup> sobre los que trabaja la norma son los siguientes: innovación de los procesos de gestión internos y externos (incluyendo las involucradas

---

<sup>7</sup> Fechada en abril de 2016.

<sup>8</sup> AENOR desarrolla las actividades de Normalización a través de los Comités Técnicos de Normalización y de los Grupos Específicos de Carácter Temporal. A cada uno de ellos se le asigna una actividad y competencias concretas y en su composición se asegura la representación de los agentes implicados en el ámbito a normalizar (usuarios, consumidores, empresas, Administración Pública, centros de investigación...). Están compuestos por un Presidente, Vicepresidente, Secretario, Vocales representantes de los diferentes agentes implicados y un representante (con carácter de vocal) de cada uno de los comités interesados en sus actividades (AENOR, 2010).

<sup>9</sup> En este criterio no se especifica el porcentaje de visitantes que pernoctan en el destino con respecto al total de visitantes que recibe el mismo.

<sup>10</sup> Según esta afirmación, se intuye que la norma va dirigida a destinos con cierta entidad y experiencia en su recorrido, y no a destinos noveles o emergentes en proceso de diseño de su modelo de desarrollo turístico, algo que interpreta la visión de la Inteligencia Territorial Turística no como un modelo alternativo a seguir sino como una herramienta para corregir las desviaciones de los destinos ya consolidados.

<sup>11</sup> Para estos cuatro ejes establece además unos requisitos mínimos, que van desde el compromiso con la innovación, el desarrollo de aplicaciones informáticas (tecnología), el compromiso por la mejora de la accesibilidad (accesibilidad universal) hasta la calidad de vida (sostenibilidad).

en el antes, durante y después de la estancia del turista en el destino), tecnología ( para contribuir a la eficacia y eficiencia en los procesos y servicios del DTI), accesibilidad universal, aplicándose a toda la cadena de valor del turismo, desde los edificios y los transportes hasta los accesos webs y sostenibilidad, que tal y como indican en el documento, "contempla la gestión racional y eficiente de los recursos (...), la calidad de vida de los turistas y residentes (...) y la competitividad empresarial (...)" (AENOR, 2016: 21). Estos ejes estarán presentes en la política turística del destino, la cual deberá "estar disponible para las partes interesadas, según corresponda" (AENOR, 2016: 23). Así mismo, se deberá realizar un diagnóstico de situación trabajando a todos ellos de una forma transversal y estableciendo conexiones.

La norma también establece los requisitos de la gestión del DTI, que son: gestión abierta y participativa (con la integración del tejido turístico local para fomentar su participación en la formulación y desarrollo de iniciativas, así como en la toma de decisiones), gestión transversal y coherente: coordinación con otras políticas municipales, entidades supramunicipales (mancomunidades, comarcas, diputaciones...), gestión transparente y gestión responsable y controlada. Conjuntamente a estos requisitos, se indican una serie de recomendaciones y normas complementarias como orientación.

Además de la norma antes indicada, existe otra denominada *UNE 178502 Indicadores y herramientas de los destinos turísticos inteligentes*, impulsada por la Secretaría de Estado de Agenda Digital y la Secretaría de Estado de Turismo dentro de la estrategia de internacionalización de la estandarización de este tipo de normativa para convertir a España en líder en turismo y en procesos de normalización. La orientación tiende, de nuevo, a las nuevas tecnologías pues, según se informa, se han introducido herramientas tecnológicas para alinearse a los trabajos desarrollados por la Unión Internacional de Telecomunicaciones<sup>12</sup>. Se han tenido en cuenta más de diez metodologías de referencia y fuentes y documentos de interés que han definido los setenta y siete indicadores que determinarán los requisitos de un DTI. La norma ha estado en exposición pública hasta el 18 de enero de 2018 (Smart Destination, s.f.), motivo por el cual no ha sido posible analizarla con mayor profundidad.

La segunda entidad, Segittur, se encarga del proceso de evaluación de los destinos, en tanto en cuanto oferta, orienta, diseña... un modelo alternativo de desarrollo turístico inteligente. La visión de la entidad sobre los proyectos de DTI ha sido establecida contando con la participación de distintos profesionales del sector y haciendo una diferenciación entre las ciudades inteligentes y los destinos inteligentes.

Como consecuencia de la imposibilidad de acceso a la documentación específica sobre la metodología y criterio que sigue la entidad, la misma ha sido analizada haciendo uso de documentos indirectos (como por ejemplo el Informe de valoración del destino Palma de Mallorca, que aparece publicado en su web) que, junto con el resto de documentación, bibliografía, referencias, entrevista a técnicos responsables de proyectos adheridos a Segittur, notas de prensa... ha permitido intuir el método de trabajo seguido.

---

<sup>12</sup> Organismo especializado de las Naciones Unidas para las Tecnologías de la Información y la Comunicación- TIC (Unión Internacional de Comunicaciones, 2018).

En el proceso se elabora un informe de análisis, diagnóstico y recomendaciones a cada destino aspirante a DTI y con intenciones de adherirse al proyecto. La hoja de ruta la marca Seggittur en el marco del Plan Nacional de Ciudades Inteligentes de la Agenda Digital para España (Bilbao, s.f.:4). Iniciado el proceso, Segittur otorga el distintivo al destino y entrega un documento denominado "hoja de ruta", mostrando el destino su compromiso para ejecutar las indicaciones especificadas.

Esta hoja de ruta (Segittur (a), s.f.:49) comienza con un informe de análisis y diagnóstico del destino, en el que se caracteriza al destino según sus recursos turísticos, perfil del turista, entorno y evolución. Se diagnostican cada una de las áreas (o ejes) de trabajo, es decir, tecnología, innovación, accesibilidad y sostenibilidad), identificándose las oportunidades y debilidades que permitirán ofrecer las propuestas y mejoras recomendadas. La idea principal es intentar conseguir un marco homogéneo de requisitos mínimos para clasificar los destinos como DTI. Este modelo, además de ser aplicado en el ámbito nacional, tiene una proyección internacional pues ya ha sido exportado, por ejemplo, a la Isla Cozumel en México (Segittur, 2015).

El proceso quedaría resumido de la siguiente manera. En primer lugar, los destinos o son elegidos (por su importancia turística) o manifiestan la voluntad de iniciar su proceso de transformación. Una vez seleccionados y evaluados, la entidad les concede el distintivo Smart Destination. A continuación, recibirán un informe de evaluación con la hoja de ruta antes nombrada que incluye una serie de recomendaciones que el destino deberá tener en cuenta para proseguir con el proceso de conversión.

La entidad también especifica los agentes participantes en este proceso (Segittur (b), s.f.:13). Entre estos se encuentran los organismos públicos (administraciones en diferentes niveles) y las empresas privadas, por tanto, se habla de un proyecto público-privado. Si bien esta idea de colaboración es más positiva que la convencional, cuyo único impulsor es la administración pública, podría afirmarse que el modelo aplicado es un tanto obsoleto, pues la Inteligencia Turística ofrece nuevas posibilidades de participación a otros actores (población, turistas, centros de estudios...) que si bien harán el proceso más complejo, también contribuirán a su enriquecimiento.

Segittur además establece los requisitos necesarios de un DTI ("mapa conceptual" de Segittur (Segittur (b), s.f.:16), entre los cuales no figuran ni trabajar con la gobernanza ni la participación ciudadana (elementos esenciales de la Inteligencia Territorial y Turística). Como "palancas" se encuentran la innovación y las tecnologías. En cuanto a los resultados, los ciudadanos aparecen pero convertidos en receptores de las acciones, no en sus protagonistas. Y por último, por lo que respecta a los agentes, se incluye como novedad a las entidades de formación, pero no al resto de agentes implicados (turistas o centros de estudios e investigación, por ejemplo).

En resumen, la orientación que la entidad concede a los proyectos de DTI es principalmente tecnológica, con una preminencia de la innovación en este ámbito abarcando todas las fases del ciclo de vida del producto turístico del destino, con el objetivo de conseguir la satisfacción del cliente y además teniendo en mente la mejora de la calidad de vida del ciudadano.

## **DESTINOS ESPAÑOLES EN PROCESO DE TRANSFORMACIÓN EN INTELIGENTES (EJEMPLOS)**

España es líder en Smart Destination (Turismo y viajes, 2015), hecho que ha propiciado un posicionamiento referencial a nivel internacional. Es la entidad Segittur, "pionera en el mundo en la definición e implementación de los Destinos Turísticos Inteligentes" (Smart Destinations World Conference, 2017), junto con el apoyo de Aenor (encargada de la normalización del proceso), la entidad que está dirigiendo los procesos de transformación de los destinos, mayoritariamente nacionales, aunque si bien es cierto la idea de Smart Destination, destino inteligente o Destino Turístico Inteligente está siendo exportada a territorios internacionales, como es el caso de Cozumel (México), que inició las gestiones de transformación en 2015 o Tequila (en México también), iniciado en este caso en 2016.

Parece ser que la idea de transformación de los destinos goza, además del reconocimiento internacional, con el beneplácito de la administración estatal, en tanto en cuanto apoya, a través de líneas de ayudas económicas, el desarrollo de esta iniciativa de DTI (Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, 2017), materializándose así el compromiso de esta administración con la corriente inteligente.

En el ámbito nacional existen proyectos pilotos repartidos por todo el territorio cuyos promotores, contenido y temporalización varían. Por ejemplo, se encuentra el caso de Pontevedra (Smart Destination Pontevedra), cuyo proyecto (presentado por la Diputación de Pontevedra), ha contado con la cofinanciación de FEDER<sup>13</sup> y con un horizonte temporal de desarrollo finalizado en junio de 2015 (DGFE<sup>14</sup>, s.f.). El objetivo del mismo era, a grandes rasgos, mejorar la competitividad del tejido empresarial a través de una personalización inteligente de la oferta turística, creando, por ejemplo, una plataforma inteligente. Un interesante proyecto aspirante incluso a cambiar el modelo de gestión de las relaciones con los diferentes actores participantes en el sector turístico de la provincia.

En el caso de Haro (La Rioja), el proyecto se debe al acuerdo de colaboración suscrito por la Consejería de Educación, Cultura y Turismo de La Rioja y Segittur (La Rioja.org, 2012). Dispone de una orientación eminentemente tecnológica, con el desarrollo de plataformas e-commerce, creación de reservas para la venta on line o el desarrollo de aplicaciones para dispositivos móviles entre otras (La Rioja.org, 2012). Así mismo, también contempla una Oficina de Turismo del siglo XXI (con herramientas digitales) y una aplicación médica dirigida al turista senior (Hosteltur, 2013).

Es Segittur la entidad que, una vez consultada la bibliografía y referencias encontradas, parece abanderar a nivel nacional los proyectos de conversión en inteligentes. De esta manera, proyectos desarrollados por la entidad aunque en diferentes estados de desarrollo son: El Hierro, Villajoyosa, Castelldefels, Madrid, Santiago de Compostela, Región de Murcia, Almería, Marbella, La Palma, Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, Las Palmas de Gran Canaria, Palma de Mallorca y Badajoz-Elvas, Extremadura-Alentejo (Congreso de los Diputados, 2015:1). Aunque si

---

<sup>13</sup> Fondo Europeo de Desarrollo Regional.

<sup>14</sup> Dirección General de Fondos Europeos.

bien es cierto, no todos los indicados figuran como adheridos en la actualidad<sup>15</sup> al proyecto de DTI, tal y como se informa en la web [www.destinosinteligentes.es](http://www.destinosinteligentes.es), siendo Almería (Andalucía), Badajoz (Extremadura), Casteldefels (Cataluña), El Hierro (Islas Canarias), Jaca (Aragón), Las Palmas de Gran Canaria (Islas Canarias), Valle de Arán (Cataluña), Lloret de Mar (Cataluña), Marbella (Andalucía), Murcia (Región de Murcia), Noja (Cantabria), Palma de Mallorca (Islas Baleares), Villajoyosa (Comunidad Valenciana) y Valle del Jerte (Extremadura) los que cumplen este requisito. A simple vista, la comunidad autónoma con más destinos es Cataluña (tres) seguida de Andalucía, Extremadura, Islas Canarias y Comunidad Valenciana (dos, cada una de ellas). El resto (Aragón, Murcia, Cantabria e Islas Baleares) sólo disponen de un destino.

Para evitar una selección aleatoria de territorios y difícilmente comparable y dada la presencia de la entidad Segittur en los proyectos de conversión y en ámbito de la inteligencia (que funciona como un elemento común a todos los proyectos), se considera que sean los destinos actualmente adheridos al proyecto de DTI los estudiados, añadiendo además, por su importancia en este ámbito a Benidorm (Comunidad Valenciana), reconocido por la propia entidad como ejemplo de Destino Inteligente (Smart Destination, 2017).

Como se observa, los destinos disponen de localizaciones territoriales distintas y se intuyen, además, características y productos turísticos dispares. Por esta razón, y con el fin último de realizar una primera comparativa, se elabora el siguiente cuadro donde los éstos son comparados (además de clasificados) en función de su localización geográfica (interior/costa), recurso turístico principal, escala del territorio (en función del número de habitantes) y producto turístico principal, lo que propiciará información acerca de cuál es el perfil (genérico) del destino nacional que muestra interés por convertirse en inteligente.

**Figura 1.** Cuadro comparativo con las características de los DTI españoles. Fuente: elaboración propia.

	Tipo destino <sup>16</sup>		Recurso turístico		Escala territorio (según n°. hab.) <sup>17</sup>		Producto turístico principal		
	interior	costero	cultural	natural	Entorno urbano	Entorno rural	Sol/ playa	Cultural	Naturaleza
Almería									
Badajoz									
Benidorm									
Casteldefels									

<sup>15</sup> A fecha de febrero de 2018.

<sup>16</sup> Según localización geográfica.

<sup>17</sup> En España, el volumen de población mínimo para considerar a un núcleo de población como ciudad está fijado en 10.000 habitantes (Buzo, s.f.).

El Hierro						aclaración <sup>18</sup>	No masificado		
Jaca									
Las Palmas G. Canaria									
Le Val'd Arán									
Lloret de Mar									
Marbella									
Murcia									
Noja									
Playa de La Palma									
Villajoyosa									
Valle del Jerte						aclaración <sup>19</sup>			
<b>Resultados</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>5</b>

(\*) Interpretación de los colores en el cuadro: cuadro oscuro (sí la contempla), cuadro claro (no la contempla).

Según se desprende del anterior cuadro, según la situación del destino (interior o costero), son los segundos los más numerosos, aunque la diferencia no es excesiva (cuatro). Por tanto, parece que los proyectos inteligentes casan con destinos situados en la costa. Este hecho podría dar información sobre la utilidad de la inteligencia turística, orientada como una herramienta para paliar las consecuencias de destinos maduros con modelos poco sostenibles.

En lo relativo al recurso turístico principal del que disponen, existe un equilibrio entre los recursos naturales (incluida la propia costa) y los culturales, no desprendiéndose una información determinante en este criterio.

Por lo que respecta a la escala del territorio/destino, y atendiendo al número de habitantes, existe una clara mayoría de destinos desarrollados en un entorno urbano (11) con respecto a los identificados con el entorno rural (4)<sup>20</sup>. Tal y como se explica en la

<sup>18</sup> A pesar de que la cantidad de población total en la isla supera los 10.000 habitantes (Real Decreto 1039/2017, de 15 de diciembre, por el que se declaran oficiales las cifras de población resultantes de la revisión del Padrón municipal referidas al 1 de enero de 2017), se considera conveniente identificarla como entorno rural al estar formada por poblaciones con número de habitantes por debajo de los 10.000.

<sup>19</sup> El caso del Valle del Jerte es similar al anterior, está formado por pequeños núcleos rurales, por tanto, queda más indenticado con el entorno rural que urbano.

<sup>20</sup> Esta predilección aparente de los destinos urbanos por los proyectos inteligentes viene afianzada por la propia administración, pues según la última convocatoria de ayuda para la promoción de proyectos de esta índole, es requisito imprescindible que la población no sea inferior a 20.000 habitantes (Resolución de 23 de noviembre de 2017, de la Entidad Pública Empresarial Red.es, por la que se establecen las bases reguladoras de la convocatoria del Plan Nacional de Territorios Inteligentes de la Agenda Digital para España Destinos Turísticos Inteligentes).

aclaración sobre el número de habitantes, tanto la isla de El Hierro como el Valle del Jerte, a pesar de superar en población a los 10.000, el entorno es claramente rural, al estar formado por pequeños núcleos poblacionales. Así mismo, es preciso distinguir, dentro de las ciudades, poblaciones con gran cantidad de habitantes (Badajoz, Palma de Mallorca, Marbella, Murcia...) con respecto a otras más pequeñas (Jaca, Lloret de Mar...). Aun así, son las primeras las más numerosas con respecto a las segundas, por tanto, los destinos urbanos son los más interesados en iniciar su conversión.

Y por último, en cuanto al producto turístico principal que oferta cada destino, existe una predisposición hacia el producto cultural (muy identificado con la oferta de actividades culturales que ofrecen las ciudades) y el de sol y playa, en contraposición del producto de naturaleza, con una presencia un tanto escasa.

Hasta aquí las características (generales) de los destinos. Es momento ahora de preguntarse si los diferentes proyectos de transformación en inteligentes presentan acciones y orientaciones similares o distintas. Para dar respuesta a esta cuestión, a continuación son expuestos los destinos que se encuentran en proceso de conversión (adheridos al proyecto DTI de Segittur a fecha de febrero de 2018) analizando las diferentes acciones incluidas. Para este análisis se ha tenido en cuenta, por una parte, la información que contiene el informe antes mencionado y la página web dedicada a los destinos (<http://www.destinosinteligentes.es/>) y por otra, la extraída de diferentes fuentes bibliográficas nombradas a lo largo del documento así como en el apartado bibliografía.

Segittur realiza un estudio diagnóstico y un plan de acción para iniciar el proceso de transformación atendiendo al estudio de los elementos que forman el sistema turístico, a la revisión de sus actuaciones y al análisis de las características idiosincráticas del destino (Segittur (c)), evaluando, concretamente las siguientes áreas (Segittur (c)):

- Presencia e importancia de las TIC en el proceso de planificación del desarrollo turístico.
- Herramientas de promoción turística en Internet desarrolladas por el destino.
- Existencia de políticas Big Data (captación de datos) y Open Data (apertura de los datos a la sociedad).
- Accesibilidad en el transporte.
- Accesibilidad de las páginas web del destino.
- Impacto económico del turismo en el destino.
- Grado de incorporación de las energías en el destino.
- Grado de importancia del turismo cultural en el destino.

Con toda esta información se elabora un informe de consultoría que permiten analizar los proyectos de inteligencia de cada destino.

Los contenidos de los proyectos de cada destino son los siguientes:

### **Almería**

El proyecto almeriense, iniciado en 2015, reúne una amplia variedad de acciones, destacando las siguientes (Smart Destination, s.f.):

- Remodelación del casco histórico
- Implementación de puntos WiFi gratuitos en plazas
- Peatonalización del centro histórico (accesibilidad)
- Implementación de medidas sostenibles y tecnológicas en el campo de golf.
- Desarrollo de la aplicación *Almería Guía Turística*
- Desarrollo de un widget para la comercialización de experiencias del portal Spain.info en la web de promoción turística de Almería ([www.turismodealmeria.com](http://www.turismodealmeria.com))
- Plan de capacitación para pymes turísticas

A estas acciones hay que sumar las especificadas por Andújar (2016):

- Convenio con la Escuela de Organización Industrial para potenciar el sello SICTED<sup>21</sup>
- Señalización turística
- Creación de un Centro de Interpretación Patrimonial
- Rutas turísticas (accesibles)
- Centro de Control de Tráfico
- Mejora en la web de turismo
- Dotación de innovación tecnológica al Museo del Cine
- Y por último, implicación de todas las áreas del Ayuntamiento en un plan de Open Data para compartir información en una plataforma común facilitando la accesibilidad del ciudadano.

## **Badajoz**

La iniciativa de conversión de la ciudad en DTI está enmarcada dentro del Plan Nacional e Integral de Turismo (PNIT) 2012-2015. La orientación que ofrece el proyecto pacense se refiere al tratamiento de la información y la aplicación de las nuevas tecnologías, consiguiendo así una mejora de la competitividad del destino.

En paralelo, el Ministerio de Industria (a través de Segittur), la Cámara Municipal de Elvas y el Ayuntamiento de Badajoz desarrollan un Sistema Integral de Inteligencia Turística en el área transfronteriza Badajoz- Elvas que encuentra financiación en el Programa de Cooperación Transfronteriza España- Portugal (Poctep<sup>22</sup>), un proyecto que tal y como indica la web del programa, se inició en 2014 y finalizó en 2015.

El proyecto destaca las siguientes actuaciones (Poctep (b)):

---

<sup>21</sup> SICTED (Sistema Integral de Calidad Turística en Destino) es "un proyecto de mejora de la calidad de los destinos turísticos promovido por la Secretaría de Estado de Turismo (SET), con el apoyo de la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), que trabaja con empresas/servicios turísticos de hasta 33 oficios diferentes, con el objetivo último de mejorar la experiencia y satisfacción del turista". (Sistema de Calidad Turística en Destino, s.f.)

<sup>22</sup> El Programa de Cooperación Transfronteriza España-Portugal 2007-2013, tal y como recoge su web, tiene como finalidad la promoción del desarrollo de las zonas fronterizas entre España y Portugal, mediante el refuerzo de las relaciones económicas y las redes de cooperación entre las cinco Áreas definidas en el Programa. Las redes de cooperación se vienen desarrollando desde 1989 (POCTEP (a)).

- Selección de fuentes de información automatizada y manual.
- Suministro del Sistema Integral de Inteligencia Turística.
- Implementación del Sistema Integral de Inteligencia Turística.
- Gestión y coordinación<sup>23</sup>.
- Comunicación y Difusión.

A estas actuaciones se les unen, además, el despliegue de una red WiFi gratuita durante el 2016, el desarrollo de la aplicación Badajoz Guía de Destino y programas de formación para empresarios, emprendedores y ciudadanos (Smart Destination, s.f.).

El proyecto trabaja con un presupuesto de 1.081.794,28 € y contempla tres beneficiarios: el Ayuntamiento de Badajoz (como beneficiario principal), la Cámara Municipal de Elvas (Portugal) y Segittur.

### **Benidorm**

En el proyecto de Benidorm incluye acciones prácticamente en la totalidad de los ejes inteligentes, aunque si bien es cierto con niveles de profundidad diferentes. De esta manera, contempla acciones de sostenibilidad (aprovechamiento del territorio y eco-eficiencia), de innovación e información: sistemas de procesamiento, ordenación y clasificación de la información, aplicaciones informáticas, testeo de visitantes, marketing on-line...), de gobernanza/participación ciudadana (Fundación Visit Benidorm (Ente Mixto de Gestión), Consejo de la Ciudad y Consejos Vecinales) y de accesibilidad al ciudadano a través de canales de información, queja y propuestas (Bilbao, s.f.). Así mismo, el destino se ha sometido al testeo de la norma UNE 178501 para regular los Destinos Turísticos Inteligentes.

Sería posible afirmar, atendiendo a la bibliografía consultada a lo largo del proceso de investigación, que este destino es el que más se acerca al concepto integral de Destino Turístico Inteligente.

### **Castelldefels (Barcelona)**

Incorporado en el año 2013, incluye acciones relacionadas con las aplicaciones Spain in Apps Castelldefels, Spain feedback Castelldefels, Spain for Kids Castelldefels y Accessible Spain Castelldefels, un anillo de fibra óptica de 2 GB y una red WiFi gratuita conectada con el anillo de fibra óptica, con 11 puntos de acceso distribuidos por el centro urbano y la playa (Smart Destination, s.f.).

El proyecto se incluye dentro del Plan Nacional e Integral de Turismo (PNIT) 2012-2015 del Ministerio de Industria, Energía y Turismo. Blanco (2015)

### **El Hierro**

Incorporado al proyecto DTI a través del Plan de Actuaciones Especiales El Hierro 2012 del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, fue diseñado para paliar los efectos de la erupción del volcán de la Restinga en 2011 (Smart Destination, s.f.).

---

<sup>23</sup> Tanto la Gestión y coordinación, así como la Comunicación y Difusión, son acciones básicas de los proyectos encuadrados dentro del programa POCTEP.

Las propuestas que ofrece la isla son una red WiFi gratuita, la candidatura para la inclusión en la Red Internacional de Geoparques, Centro de Interpretación Vulcanológico, aplicaciones móviles, formación para empresarios o desarrollo de una central hidro-eólica (Smart Destination, s.f.).

### **Jaca**

La propuesta de Jaca se resume a tres actividades principales (Smart Destination, s.f.):

- Puesta en marcha de la Oficina de Fomento de Jaca
- Elaboración del Plan de Movilidad Urbana Sostenible
- Toma en consideración de las recomendaciones contenidas en el Informe Diagnóstico y Plan Acción para la elaboración de los presupuestos de 2017

Así mismo, Jaca ha sido uno de los cuatro destinos elegidos, junto con Benidorm, Vall D'Arán y Sanxenxo, para testar la norma *UNE 178501: Sistema de gestión de los destinos turísticos inteligentes. Requisitos* (Jacetania, 2017).

### **Las Palmas de Gran Canaria**

La ciudad inició el proceso en 2014, contemplando actividades relacionadas con las nuevas tecnologías (anillo de fibra óptica con enlaces WiMax, WiFi gratuita con cuarenta y dos puntos de acceso en veinte zonas de interés turístico, portal de datos abiertos y un proyecto de comercio inteligente) y la información, a través de un Sistema de Inteligencia Turística (SIT) para conectar, cruzar y procesar información (Smart Destination, s.f.).

### **El Valle de Arán**

En el caso del Valle de Arán el informe fue elaborado en 2015 (Visitvaldaran.com, 2016). Sus iniciativas encuadradas dentro del proyecto de DTI tienen que ver con la sostenibilidad: destino referencia en España para la práctica de deportes de naturaleza, referencia en materia de sostenibilidad y reconocimiento como el primer destino de montaña con Certificado Biosphere<sup>24</sup> e implantación de un sistema de monitorización mediante sensores del caudal de los ríos con el objetivo de prevenir inundaciones (Smart Destination, s.f.).

### **Lloret de Mar**

Iniciado también en 2015, el proyecto de Lloret de Mar incluye un grupo de colaboración público-privada para la planificación de la política turística del destino, formada por el ente gestor del destino, el gobierno de Cataluña y el tejido empresarial, acciones de eficiencia energética y energías renovables, uso de las redes sociales para la

---

<sup>24</sup> Otorgado por el Global Sustainable Tourism Council de la Fundación Naciones Unidas (Visitvaldaran.com, 2016).

estrategia de comunicación, acciones de innovación tecnológico (red de fibra óptica y WiFi integral), implantación de un Sistema de Calidad Turística en Destinos (SICTED) y Q de calidad y fomento de la accesibilidad para personas con discapacidad o movilidad reducida (Smart Destination, s.f.).

## **Marbella**

Marbella se unió al proyecto en 2014 (Smart Destination, s.f.) y, según la web de Seggitur (Seggitur (c)), la ciudad es el primer destino donde se ha realizado el informe y el primero también cofinanciado por el propio ayuntamiento.

La orientación de las acciones es eminentemente tecnológica con el desarrollo de una Plataforma Electrónica Digital, un Sistema de Información Territorial, una Red WiFi con puntos distribuidos por toda la ciudad, la utilización de iBeacon<sup>25</sup> (a distribuir por la ciudad), la orientación hacia un modelo más sostenible a través, por ejemplo, de indicadores de capacidad de carga y la mejora de accesibilidad de espacios arquitectónicos y espacios urbanos así como, de la oferta turística privada. Acciones a las que se les unen (Smart Destination, s.f.) la elaboración de una Agenda Digital de Marbella, la inclusión de Marbella en las redes NEREA, SARA Y ÁGORA y la puesta en marcha de un Portal de OpenData/Transparencia de datos.

## **Murcia**

Incorporado en el 2014, el proyecto murciano incluye el desarrollo de aplicaciones (Spain for kids y Spain is Nature Murcia), un ente gestor autonómico (Instituto de Turismo de la Región de Murcia<sup>26</sup>), herramientas de innovación y tecnológicas para la mejora de la competitividad (Plataforma Hermes, Turismo senior online, Ecalipso...), una Oficina de Innovación (dedicada a la gestión de plataformas de venta on-line y del Sistema de Calidad de la Red de oficinas de información turística, entre otras) y la puesta en marcha de la estrategia RIS3Mur<sup>27</sup> (Smart Destination, s.f.).

## **Noja**

En el caso de Noja, se inició en el proyecto inteligente en el año 2016. Las iniciativas principales son (Smart Destination, s.f.) la apuesta de experiencias turísticas innovadoras (gastronómicas y actividades náuticas), voluntad y compromiso para impulsar el desarrollo turístico, desarrollo del Centro de Innovación y Desarrollo Económico de Noja (CIDEN) (con el objetivo de poner a disposición del tejido

---

<sup>25</sup> iBeacon es un sistema de posicionamiento en interiores, que permite la notificación a dispositivos por proximidad. Permite el envío de notificaciones al dispositivo, por ejemplo publicidad de un determinado producto al encontrarse en el interior de una tienda (Mobile World Capital. Barcelona, 2013).

<sup>26</sup> Es una entidad pública empresarial creada por Ley (14 / 2012, de 27 de diciembre) encargada de la ordenación, planificación, programación, dirección y coordinación de las competencias en materia turística de la Región de Murcia (Itrem, s.f.).

<sup>27</sup> RIS3Mur es una Estrategia de Investigación e Innovación para la Especialización Inteligente (Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, 2011).

empresarial local herramientas digitales), implementación de instrumentos programáticos de gestión sostenible e impulso de medidas de accesibilidad universal en los principales recursos turísticos del destino y actividades organizadas por el ayuntamiento.

### **Playa de la Palma (Mallorca)**

La noticia publicada por Hosteltur (2013) indica que la pretensión es convertir al territorio en un "destino digital", un concepto ya identificado con los llamados destinos tecnológicos de los que se ha hablado en este documento. Su incorporación al proyecto fue en el año 2014 (Smart Destination, s.f.), y entre las propuestas planteadas destacan: aplicaciones móviles como E-denuncias (la intención es ofrecer a los turistas la posibilidad de redactar una denuncia en su idioma materno) (Hosteltur, 2013) y e-parking (una aplicación parecida a la anterior pero con el objetivo de informar al turista sobre la disponibilidad de aparcamiento) y Airport tag (encuesta de opinión sobre el destino mientras el turista espera su vuelo) así como una planta de biomasa (posiblemente sea la propuesta de mayor repercusión en el destino).

A estas acciones se les añaden (Smart Destination, s.f.) la consolidación de la Smart Office de Palma (ente coordinador de las iniciativas de este ámbito), red WiFi gratis en la playa de Palma, plataforma CMX de monitorización de la red WiFi y un nuevo portal de turismo ([visitpalma.com](http://visitpalma.com)).

### **Villajoyosa**

Villajoyosa se inició en el proyecto en el año 2013. Tal y como informa Seggitur (c) (s.f.), la población aspira a la accesibilidad del municipio y la sostenibilidad medioambiental, haciendo uso también de las nuevas tecnologías.

Sus acciones destacan, sobre todo, en lo que respecta a la accesibilidad, pues ofrece, por ejemplo, una nueva web de promoción turística, un museo referente en accesibilidad (Vilamuseu), paneles informativos (también accesibles), instalación de franja guía para bastones de invidentes, desarrollo de una web accesible ([www.vilamuseu.es](http://www.vilamuseu.es)), elaboración de un manual de accesibilidad (Smart Destination, s.f.), dos aplicaciones turísticas, que son "Experience Spain Villajoyosa" (guía de viaje de la localidad) y "Spain Feedback" (para conocer el nivel de satisfacción del turista).

### **Valle del Jerte**

Debido a su reciente adhesión al proyecto DTI (septiembre de 2017) en la actualidad, se está elaborando el informe de pre-diagnóstico, por tanto, no es posible determinar las acciones incluidas en el mismo. Sí se conoce, en cambio, los promotores del proyecto, que son la Sociedad de Desarrollo del Valle del Jerte (SOPRODEVAJE) y la Mancomunidad de municipios de la comarca, contando con el apoyo de la Junta de Extremadura a través de la Dirección General de Turismo (Smart Destination, s.f.).

Como se observa, existen diferentes orientaciones a los proyectos, estando algunas de ellas muy identificadas con el desarrollo sostenible (eco-eficiencia, ahorro

energético...). En esta línea son numerosas las ciudades que trabajan y que aspiran a convertirse en Smart Cities, disponiendo además de una vinculación con el turismo. Sirva como ejemplo de la ciudad portuguesa de Évora, con un importante sector turístico incrementado por el reconocimiento de la ciudad como Patrimonio de la Humanidad por la Unesco y que presta atención a los proyectos inteligentes y sostenibles que permitan por ejemplo, el uso de energías renovables (Bilo, 2013).

Con el fin de facilitar la comprensión de los diferentes ejemplos mostrados, se considera conveniente la elaboración del siguiente cuadro resumen:

**Figura 2.** Proyectos de Destinos Turísticos Inteligentes, cuadro resumen. Fuente: elaboración propia.

Destino	Promotor	Año inicio	Orientación <sup>28</sup>				
			(con independencia de su grado de desarrollo)				
			Innovación	Información	Sostenibilidad	Gobernanza	Accesibilidad
Almería	EMAT <sup>29</sup>	2015					
Badajoz	Ayto. de Badajoz, Cámara Municipal de Elvas (Carácter transfronterizo)	2014					
Benidorm	Fundación Turismo de Benidorm	2016 <sup>30</sup>					
Castelldefels	Ayuntamiento	2013					
El Hierro	Administración Pública						
Jaca	Ayuntamiento	2016					
Las Palmas de Gran Canaria	Ayuntamiento	2014					
Lloret de Mar	Administración Pública (local, regional y ente de gestión)	2015					
Marbella	Ayuntamiento	2014					
Murcia	Instituto de Turismo de la Región de Murcia	2014					
Noja	Ayuntamiento	2016					
Palma de Mallorca	Administración Pública	2014					

<sup>28</sup> Los tipos de orientación hacen alusión a los principios considerados inteligentes de la Inteligencia Turística, a excepción de la Accesibilidad, que se considera conveniente incluirla pues está considerada por Segittur como uno de los cuatro ejes básicos de un Destino Turístico Inteligente (junto con la Innovación, la Sostenibilidad y la Tecnología (Sonato, 2016)). Al tratarse de destinos adheridos al proyecto de Segittur, esta orientación se repite en diferentes destinos, por tanto, no tendría sentido obviarla del cuadro resumen, hecho que perjudicaría la correcta interpretación de los resultados. No obstante, en el marco teórico desarrollado se consideran que los ejes principales de un DTI son Innovación, Información, Sostenibilidad y Gobernanza, pues encuentran su inspiración en los principios de la Inteligencia Territorial.

<sup>29</sup> Ente Municipal Almería Turística.

<sup>30</sup> Fecha de sometimiento del destino al testeo de la Norma UNE 178501.

Valle de Arán	Consejo General de Arán	2015					
Villajoyosa	Ayuntamiento	2013					
Valle del Jerte	Sociedad de desarrollo del Valle del Jerte y Mancomunidad municipios de la comarca. Apoyo: Junta de Extremadura	2017	¿?	¿?	¿?	¿?	

Del anterior cuadro se desprenden las siguientes ideas:

- Las iniciativas parten, en la mayoría de los casos, de la administración pública local, aunque existen ejemplos de organismos, entes mixtos, mancomunidades e incluso asociaciones (Valle del Jerte).
- Los proyectos de transformación en inteligentes son relativamente jóvenes, pues los primeros se iniciaron hace unos cinco años.
- En cuanto a la orientación concedida, destacan, sobre todas las demás, las acciones relacionadas con la innovación, principalmente en su ámbito tecnológico. Les siguen las acciones sostenibles, las accesibles (accesibilidad física en su mayor parte) y las relacionadas con la información y su tratamiento. Finalmente, las acciones de gobernanza son muy escasas, destacando entes de gestión mixta o fundaciones como protagonistas de este eje.
- En el caso del Valle del Jerte, aún no se conocen las acciones planteadas en su proyecto de transformación, por tanto, no es posible su comparación con el resto de destinos.

## CUESTIONARIO A EXPERTOS EN PROYECTOS DE DTI

En paralelo a la consulta de los diferentes proyectos de DTI anteriores, se ha realizado un cuestionario (siguiendo el formato de cuestionario con preguntas de valoración) a expertos de proyectos de DTI para conocer la opinión de los mismos sobre este tipo de proyectos. Se ha optado por un perfil técnico con una relación directa y continuada con el tema tratado para así conceder la mejor y mayor información sobre las cuestiones planteadas, a la vez de ofrecer una respuesta crítica y constructiva.

El objetivo principal es determinar la valoración que los técnicos expertos conceden a diferentes cuestiones repartidas en cinco bloques: fines, objetivos, aspectos a mejorar, proceso de transformación y agentes implicados de los DTI, cuyos contenidos han sido seleccionados teniendo en cuenta los resultados del marco teórico de la investigación de referencia<sup>31</sup>, con una batería de preguntas con diferentes ítems de valoración (del 1 al 10, donde 1 es la menor importancia y 10 la mayor).

Los aspectos a valorar en cada uno de los bloques han sido determinados atendiendo a criterios tales como la orientación que hasta el momento están siguiendo los destinos, la bibliografía y literatura consultada, la orientación también de las instituciones de referencia en este ámbito (Aenor y Segittur), las opiniones de los

<sup>31</sup> Tesis doctoral *Inteligencia Territorial y Turismo: la gestión pública de los Destinos Turísticos Inteligentes*. Universidad de Huelva.

técnicos consultados y resto de información relevante que ha sido considerada interesante incluir.

Identificado el panel de expertos<sup>32</sup>, los cuestionarios fueron enviados (vía correo electrónico) a cada uno de los participantes. Dadas las características del cuestionario y la aceptación de las preguntas entre los encuestados, no ha sido necesario su sometimiento a varias rondas. Los mismos han sido contestados entre los meses de enero y febrero de 2017 vía correo electrónico, con un contacto previo telefónico. Se estima que el tiempo máximo empleado para contestar a las preguntas, dadas las características de las mismas, no ha debido superar los 10 minutos.

El cuestionario ha sido sometido a un doble análisis (cualitativo y cuantitativo) debido a las características de las respuestas. Los bloques denominados fines, agentes participantes y aspectos a mejorar, que presentaban una cierta diferencia de criterios, se han estudiado a través de un análisis cuantitativo con operaciones estadísticas, determinando, por ejemplo, la varianza, la desviación o el índice intercuartílico. En cambio, los bloques, objetivos y procesos, han sido analizado desde el punto de vista cualitativo, interpretando los resultados según las percepciones de los encuestados.

De este doble análisis se extraen, como resultados principales, los siguientes: los encuestados opinan que los proyectos de DTI buscan el desarrollo de la innovación, la sostenibilidad, la mejora de la calidad de vida y la modernización tecnológica. Así mismo, consideran que los agentes presentes más importantes del proceso son la Administración Pública y el tejido empresarial, siendo las menos las instituciones de estudio y la población civil.

Opinan también que es necesario potenciar la participación de la población y el empresariado en los procesos de conversión. Estos proyectos creen que beneficiarán el empleo, el gasto turístico y los ingresos económicos. Finalmente, afirman la necesidad de un cambio en el ámbito institucional con una mayor apertura de la administración en este ámbito.

## **POSIBILIDADES DE ADAPTACIÓN DEL CONCEPTO INTELIGENTE A LOS DESTINOS CULTURALES: REFLEXIÓN**

El turismo cultural plantea enormes posibilidades de desarrollo (Sernatur, 2014) y puede llegar a funcionar como un potente motor incentivador de las economías locales. En este sentido, la propia OMT reconoce que el patrimonio cultural inmaterial (aunque la flexibilidad de la afirmación también permite su aplicación al patrimonio cultural en general) puede llegar a "generar nuevas oportunidades de empleo, ayudar a atenuar la pobreza, frenar el éxodo rural y cultivar un sentimiento de orgullo entre los miembros de una comunidad" (OMT, s.f.).

Los destinos turísticos culturales basan su atractivo, en buena medida, en recursos culturales endógenos, es decir, elementos que pertenecen a la tradición, peculiaridad e historia del propio territorio donde se desarrollan, por tanto, no son

---

<sup>32</sup> En un principio la muestra aspiraba a un número mayor, pero los participantes definitivos fueron los que mostraron interés por realizar el cuestionario. No obstante, se valora más que la cantidad de expertos, la calidad en sus respuestas por estar directamente relacionados con el ámbito de la investigación.

recursos exógenos importados de otros lugares y culturas, hecho que propicia una identificación plena de la población residente con estos, y por ende, facilitan sus posibilidades de promoción y difusión turísticas.

Las diferentes manifestaciones culturales están presentes en los territorios independientemente de su escala administrativa. Ya se ha comprobado en el análisis de los DTI españoles que, si bien hay un predominio de destinos a nivel local, también existen ejemplos de iniciativas supramunicipales, como es el caso del Valle del Jerte.

El nivel poblacional del destino cultural tampoco debe influir, a priori, en sus posibilidades de convertirse en inteligente. Volviendo al análisis de destinos, si bien la mayor parte de estos se corresponde con núcleos poblacionales grandes, también existen iniciativas desarrolladas en ámbitos rurales (isla de El Hierro, por ejemplo).

Las manifestaciones culturales, al ser intrínsecas al territorio, no deberían tender a modificar o perjudicar a las economías locales, sino todo lo contrario, deberían ser éstas las protagonistas de su aprovechamiento turístico en constante equilibrio.

Teniendo en cuenta las características de los destinos culturales, ¿podría ser aplicado el modelo inteligente a estos territorios?

Este nuevo modelo, surgido como propuesta obtenida como consecuencia de la investigación en la que se enmarca este documento, dispone de cuatro ejes inteligentes inspirados en la Inteligencia Territorial, que son: sostenibilidad, información, innovación y gobernanza (participación) (Perogil, 2017). La propuesta busca un equilibrio de las acciones desarrolladas, vistas desde el punto de vista de la sostenibilidad (en todas sus vertientes: medioambiental, social, económica y cultural), el tratamiento de la información, la innovación (total, no únicamente tecnológica) y la gobernanza, es decir, la participación e implicación de todos los agentes del territorio en su propio desarrollo.

Las características de los destinos y los componentes del nuevo modelo casan, aparentemente, entre ellos, permitiéndose así obtener un modelo inteligente en destinos cuyo recurso principal tiene que ver con las manifestaciones culturales.

En estos territorios surge una peculiaridad interesante para este ámbito de la investigación, y es la identificación de la población con los recursos a promocionar, por tanto, su colaboración, implicación y participación en el diseño de las diferentes políticas turísticas a llevar a cabo en el destino parecen estar aseguradas, siempre y cuando no surjan tensiones derivadas de un incorrecto desarrollo turístico.

La versatilidad del modelo, que aun teniendo unos componentes fijos permite su adaptación a las peculiaridades de cada territorio, permite la posibilidad de transformación de estos en inteligentes, facilitando así la perdurabilidad no únicamente de sus recursos, sino también de la propia actividad turística, que para muchos de estos destinos seguramente repercuta, notablemente, en sus economías.

La diversidad de destinos inmersos en pleno proceso de transformación en inteligente es, como se ha comprobado en este documento, muy variada, disponiéndose de un listado de territorios con recursos diferentes dispuestos a ser aprovechados turísticamente. No obstante, es posible afirmar que a voz de pronto, el modelo inteligente podría ser aplicado a los destinos culturales, beneficiándose no únicamente

desde el punto de vista del destino como producto, sino como territorio, en tanto en cuanto los agentes del mismo, y más concretamente la población, se verían beneficiados por un correcto desarrollo de la actividad, con repercusiones directas en la mejora de su calidad de vida.

## CONCLUSIONES

Aunque el entorno en el que se desarrollan la mayoría de los DTI estudiados está estrechamente relacionado con la innovación tecnológica, se ha percibido una tendencia a incluir otras acciones identificadas con los ejes de la sostenibilidad, la información y la accesibilidad (principalmente la accesibilidad física, entendida como la facilitación de acceso de los visitantes a los recursos). En este contexto se desenvuelven la mayoría de las definiciones dadas al concepto de DTI, aunque se estima que la más idónea es aquella que encuentra su fuente de inspiración en la Inteligencia Territorial, teniendo como ejes principales a la innovación, la información, la sostenibilidad y la gobernanza, en tanto en cuanto plantea la visión de la inteligencia y la gestión (del territorio) en toda su amplitud.

La gobernanza, y concretamente la participación ciudadana, permanece al margen de estos procesos de transformación, liderados, en su mayor parte, por las administraciones públicas (en su escala local) contando, en ciertos casos, con el apoyo del tejido empresarial y/o entes de gestión/colaboración mixtas, así como de asociaciones. En este contexto, el papel de la administración pública desempeña un papel fundamental, no obstante, es preciso iniciar un procedimiento de aperturismo para conseguir una mayor asimilación, participación y beneplácito del proceso transformador por parte del resto de agentes del territorio.

España, a través de las instituciones que dirigen el proceso de conversión de los destinos en inteligentes (es decir, Aenor y Segittur), es considerada como un referente internacional en el ámbito de los proyectos de DTI, existiendo incluso experiencias de índole internacional en las que se ha exportado el proyecto inteligente a otro país (México). Esta afirmación, aun con las posibles discrepancias por las orientaciones dadas a los proyectos por parte de las entidades (con una preminencia excesiva de las acciones tecnológicas), es notablemente positiva para la innovación turística del país, creando un marco referencial para el resto de países/destinos.

No existe, a simple vista, un perfil determinado de DTI español, aunque sí es cierto que son más numerosos aquellos que se identifican con zonas urbanas y costeras. La explicación a esta afirmación no parece estar justificada por la incidencia del turismo en esos territorios, pues no todos los destinos iniciados son referentes turísticos a gran escala, ni tan siquiera comparten situación en el ciclo de vida de su producto principal. Posiblemente, la predisposición de los destinos a convertirse en inteligentes venga dada por la seducción de una nueva fórmula de gestión que implica una modernización y actualización del destino a través de la innovación tecnológica, hecho que no únicamente repercute en la imagen en el mercado del territorio, sino en la competitividad del mismo.

Dadas las características y principios que marca la Inteligencia Turística, los destinos turísticos culturales pueden convertirse en inteligentes, en tanto en cuanto las iniciativas se tramitarán como más consensuadas, sostenibles y participativas. Ni qué decir tiene que los recursos (culturales), frágiles en muchos casos, se verán aprovechados de una forma responsable y adecuada, permitiendo su perdurabilidad en el tiempo.

## BIBLIOGRAFÍA

- Actualidad comarcal- Diario digital de la Marina Baixa. (2016). *Benidorm. La ciudad inicia los trabajos para convertirse en el primer Destino Turístico Inteligente de España*. Disponible en: <http://actualidadcomarcal.com/benidorm-la-ciudad-inicia-los-trabajos-para-convertirse-en-el-primer-destino-turistico-inteligente-de-espana/>
- Aenor (Asociación Española de Normalización y Certificación) (a). (2016). *UNE 178501 Sistema de gestión de los destinos turísticos inteligentes. Requisitos*. Aenor. Madrid.
- Aenor (b). (2016). *La certificación de Aenor, el valor de la confianza. ¿Qué hacer para certificarse?*. Disponible en: [http://www.aenor.es/aenor/certificacion/procesos/proceso\\_certificacion\\_aenor.asp#.WKGHem\\_hCM8](http://www.aenor.es/aenor/certificacion/procesos/proceso_certificacion_aenor.asp#.WKGHem_hCM8)
- Aenor. (2010). *Perfil de Aenor*. Disponible en: [http://www.aenor.es/aenor/aenor/perfil/perfil.asp#.V4KOc\\_mLSM8](http://www.aenor.es/aenor/aenor/perfil/perfil.asp#.V4KOc_mLSM8)
- Aenor. (2010). *Reglamento de los Comités Técnicos de Normalización*. 4ª Revisión. Madrid.
- Aenor. (2015). *Las Normas para las Ciudades Inteligentes. Informe de Situación*.
- Álvarez, J.B. (2014). *Sistemas de recomendación de servicios turísticos personalizados en el destino turístico inteligente*. Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo. Universidad de Málaga. Disponible en: <http://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/8727/Sistemas%20de%20Recomendaci%C3%B3n%20de%20Servicios%20Tur%C3%ADsticos%20Personalizados%20en%20el%20Destino%20Tur%C3%ADstico%20Inteligente%20-%20Jose%20Borja%20Alvarez~1.pdf?sequence=1>
- Andújar, D. (2016). *Almería ya se identifica en Fitur como Destino Turístico Inteligente*. Recuperado de: <http://www.turismodealmeria.org/2016/01/22/almeria-ya-se-identifica-en-fitur-como-destino-turistico-inteligente/amp/>
- Ayuntamiento de Almería. (2016). *Segittur destaca a Almería como ejemplo de conversión en Destino Turístico Inteligente*. Recuperado de: <http://www.aytoalmeria.es/db/www.nsf/noticias-www/B4B6D1824161D448C1257F9D0073B58C?OpenDocument>

- Barroso, M. de la O y Flores, D. (2007). *La política turística como parte de la política económica*. Revista de análisis turístico. Nº 4. Asociación Española de Expertos Científicos en Turismo.
- Barroso, M. de la O y Flores, D. (2010). *Teoría y estrategias de desarrollo local*. Universidad Internacional de Andalucía.
- Barroso, M. de la O y Flores, D. *Política turística y territorio*. Disponible en: <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/ec/jec10/ponencias/803BarrosoyFlores.pdf>
- Bilbao, L. *Destino Turístico Inteligente*. Documento interno no publicado. Fundación Visit Benidorm.
- Bilo, N.C. (2013). *Iniciativas em beneficio da eficiência energética Évora-Inovcity. Agenda Digital Local*. Cámara Municipal de Évora. Disponible en: [http://www.agendadigitallocal.eu/sites/agendadigitallocal.eu/files/evora\\_nuno\\_bilo.pdf](http://www.agendadigitallocal.eu/sites/agendadigitallocal.eu/files/evora_nuno_bilo.pdf)
- Breux, S. y Diaz, J. (2017). *La ville intelligente. Origine, définitions, forces et limites d'une expression polysémique*. INRS. Université de recherche. Recuperado de : <http://espace.inrs.ca/4917/1/Rapport-LaVilleIntelligente.pdf>
- Buzo, I. (s.f.). *Apuntes de geografía humana*. Recuperado de: <http://ficus.pntic.mec.es/ibus0001/ciudad/definicion.html>
- Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. (2011). *Estructura RIS3Mur*. Recuperado de: [http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=49497&IDTIPO=100&RASTRO=c2648\\$m](http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=49497&IDTIPO=100&RASTRO=c2648$m)
- Congreso de los Diputados. (2015). *Respuesta del Gobierno*. Rucuperado de: [http://www.congreso.es/110p/e20/e\\_0203295\\_n\\_000.pdf](http://www.congreso.es/110p/e20/e_0203295_n_000.pdf)
- DGFE (Dirección General de Fondos Europeos). (s.f.). *Otra Buena Práctica la constituye "el Proyecto Smart Destinations Pontevedra"*. Recuperado de: [http://www.dgfc.sepg.minhafp.gob.es/sitios/dgfc/es-ES/ipr/fcp0713/c/bp/ac/ac2014/Documents/BPAC2014PLURIS\\_7.pdf](http://www.dgfc.sepg.minhafp.gob.es/sitios/dgfc/es-ES/ipr/fcp0713/c/bp/ac/ac2014/Documents/BPAC2014PLURIS_7.pdf)
- Diario de Cantabria. (2018). *Noja se convierte en Destino Turístico Inteligente*. Recuperado de: <http://www.eldiariocantabria.es/articulo/cantabria/noja-convierte-destino-turistico-inteligente/20180118203801039703.html>
- Diputación de Badajoz (2018). *La provincia de Badajoz se convertirá en territorio inteligente*. Recuperado de: <http://www.dip-badajoz.es/agenda/index.php?id=3&agenda=11248&2=&3=0&4=4&5=--&6=--&7=1>
- Efe. (2014). *Las Palmas de Gran Canaria, destino turístico inteligente piloto de España*. Recuperado de: [http://www.eldiario.es/canariasahora/economia/Palmas-Gran-Canaria-inteligente-Espana\\_0\\_318119185.html](http://www.eldiario.es/canariasahora/economia/Palmas-Gran-Canaria-inteligente-Espana_0_318119185.html)
- Flores, D. (2014). *Manual de gestión de destinos turísticos*. Tirant Humanidades. Valencia.

- Guevara, A. (2014). *Destinos Turísticos Inteligentes*. Universidad de Málaga. Disponible en: [http://www.fitcanarias.com/wp-content/uploads/2014/05/Antonio\\_Guevara\\_Plaza.pdf](http://www.fitcanarias.com/wp-content/uploads/2014/05/Antonio_Guevara_Plaza.pdf)
- Gonzalo, F. (2016). *Qu'est-ce que le tourisme intelligent?* Recuperado de: <https://tourismexpress.com/nouvelles/qu-est-ce-que-le-tourisme-intelligent>
- Hosteltur (2013). *España contará con 11 destinos inteligentes*. Disponible en: [http://www.hosteltur.com/132390\\_espana-contara-11-destinos-inteligentes.html](http://www.hosteltur.com/132390_espana-contara-11-destinos-inteligentes.html)
- IG Global. (2018). *What is Smart Destination*. Recuperado de: <https://www.igi-global.com/dictionary/smart-tourism-destination/58472>
- Invat.tur. Agència Valenciana del Turisme. Invat.tur. (2015). *Destinos turísticos inteligentes. Manual operativo para la configuración de Destinos Turísticos Inteligentes*. Universidad de Alicante. Disponible en: <http://invattur.gva.es/estudio/manual-operativo-para-la-configuracion-de-destinos-turisticos-inteligentes/>
- Itrem (Instituto de Turismo Región de Murcia). (s.f.). *Bienvenidos*. Recuperado de: <https://www.murciaturistica.es/pruitrem/inicio/>
- Jacetania. (2017). *Jaca ya es ciudad y destino turístico inteligente*. Recuperado de: <http://noticiashuesca.com/jaca-ya-es-ciudad-y-destino-turistico-inteligente/>
- La Rioja.org. El Gobierno de la Rioja en Internet. (2012). *Haro se convertirá en "Destino turístico inteligente" gracias a un acuerdo entre La Rioja Turismo y Segittur*. Recuperado de: <http://www.larioja.org/comunicacion/en/portavoz/haro-convertira-destino-turistico-inteligente-gracias-acuer>
- López de A., A. (s.f.). *Gestionar el modelo. Destinos turísticos inteligentes*. Aenor.
- López de A., A. y García, S. (s.f.). *Destinos turísticos inteligentes*. Segittur
- Luque, A. M., Zayas, B. y Caro, J.L. (2015). *Los Destinos Turísticos Inteligentes en el marco de la Inteligencia Territorial: conflictos y oportunidades*. Investigaciones turísticas. Nº. 10.
- Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital. (2017). *Agenda Digital destina 60 millones de euros para el programa Destinos Turísticos Inteligentes*. Recuperado de: <http://www.minetad.gob.es/ES/GabinetePrensa/NotasPrensa/2017/Paginas/destinos-turisticos20171006.aspx>
- Mobile World Capital. Barcelona. (2013). *¿Qué es "iBeacon" y para qué sirve?*. Disponible en: <http://mobileworldcapital.com/es/202/>
- OMT. (s.f.). *Turismo y patrimonio cultural inmaterial*. Recuperado de: <http://ethics.unwto.org/es/content/turismo-y-patrimonio-cultural-inmaterial>
- Perogil, J. (2017). *Inteligencia Territorial y Turismo. La gestión pública de los destinos turísticos inteligentes*. (Tesis doctoral). Universidad de Huelva, España.
- Poctep (b). *Proyectos aprobados. Sistema TIC compartido de inteligencia turística en el área*. Disponible en:

[http://0713.poctep.eu/index.php?modulo=proyectos\\_aprobados&pagina=ver.php&busqueda=&id\\_area=&areas=&tematicas=&apoyos=&estructurantes=&limite=0&back=proyectos\\_aprobados&id\\_ficha=217&id\\_tipo](http://0713.poctep.eu/index.php?modulo=proyectos_aprobados&pagina=ver.php&busqueda=&id_area=&areas=&tematicas=&apoyos=&estructurantes=&limite=0&back=proyectos_aprobados&id_ficha=217&id_tipo)

Poctep (Programa de Cooperación Transfronteriza España-Portugal) (a). *Presentación 2007-2013. Contexto & objetivos*. Disponible en: [http://0713.poctep.eu/index.php?modulo=presentacion&id\\_area=13](http://0713.poctep.eu/index.php?modulo=presentacion&id_area=13)

Poctep. *Sistema TIC compartido de inteligencia en el área transfronteriza de Badajoz-Elvas*. Disponible en: <http://www.poctep.eu/es/2007-2013/sistema-tic-compartido-de-inteligencia-tur%C3%ADstica-en-el-%C3%A1rea-transfronteriza-de-badajoz>

Ramarovahoaka, D. (2016). *Le smart tourisme*. Recuperado de : <https://mbameci.com/le-smart-tourisme/>

Real Decreto 1039/2017, de 15 de diciembre, por el que se declaran oficiales las cifras de población resultantes de la revisión del Padrón municipal referidas al 1 de enero de 2017. Boletín Oficial del Estado, núm. 316, de 29 de diciembre de 2017, pp. 130530 a 130535. <http://www.boe.es/boe/dias/2017/12/29/pdfs/BOE-A-2017-15820.pdf>

Resolución de 23 de noviembre de 2017, de la Entidad Pública Empresarial Red.es, por la que se establecen las bases reguladoras de la convocatoria del Plan Nacional de Territorios Inteligentes de la Agenda Digital para España Destinos Turísticos Inteligentes. Boletín Oficial del Estado, núm. 286, de 24 de noviembre de 2017, pp. 114287 a 114303. [http://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2017-13634](http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2017-13634)

Rossi, C. (2016). *Nuevos enfoques para la planificación y gestión del territorio turístico: conceptualización, análisis de experiencias y problemas. Definición de modelos operativos para destinos turísticos inteligentes (C202014-59193-R)*.

Savidan, B. (2012-2013). *Émergence ou renouvellement de la destination touristique et innovation organisationnelle*. Mémoire de première année. Recuperado de: [http://www.isthia.fr/core/modules/download/download.php?memoires\\_id=362](http://www.isthia.fr/core/modules/download/download.php?memoires_id=362)

Secretaría de Estado de Turismo. (2012). *Plan Nacional e Integral de Turismo 2012-2016 (Documento avance)*. Ministerio de Industria, Energía y Turismo. Gobierno de España. Disponible en: [http://www.foe.es/upload/estudios\\_informes/19422Plan%20Nacional%20e%20Integral%20de%20Turismo%202012-2016.pdf](http://www.foe.es/upload/estudios_informes/19422Plan%20Nacional%20e%20Integral%20de%20Turismo%202012-2016.pdf)

Secretaría de Estado de Turismo. (2012). *Plan Nacional e Integral de Turismo 2012-2016 (Documento avance)*. Ministerio de Industria, Energía y Turismo. Gobierno de España. Disponible en: [http://www.foe.es/upload/estudios\\_informes/19422Plan%20Nacional%20e%20Integral%20de%20Turismo%202012-2016.pdf](http://www.foe.es/upload/estudios_informes/19422Plan%20Nacional%20e%20Integral%20de%20Turismo%202012-2016.pdf)

Secretaría de Estado de Turismo. *Plan Nacional e Integral de Turismo (PNIT) 2012-2015*. Ministerio de Industria, Energía y Turismo. Gobierno de España.

Seggittur. *Transparencia y otra información*. Disponible en: <http://www.segittur.es/es/conocenos/descripcion/index.html>

- Segittur (c). *Segittur comienza a testar la norma de Destinos Inteligentes en Benidorm*. Disponible en: [http://www.segittur.es/es/sala-de-prensa/detalle-documento/SEGITTUR-comienza-a-testar-la-norma-de-Destinos-Inteligentes-en-Benidorm-/#.WKGoKm\\_hCM8](http://www.segittur.es/es/sala-de-prensa/detalle-documento/SEGITTUR-comienza-a-testar-la-norma-de-Destinos-Inteligentes-en-Benidorm-/#.WKGoKm_hCM8)
- Segittur (d). *Informe conclusiones. Think Tank Turismo.as. Aplicaciones móviles y turismo*. Disponible en: <http://www.segittur.es/opencms/export/sites/segitur/.content/galerias/descargas/documentos/INFORME-CONCLUSIONES-Think-Tank-Aplicaciones-mviles-y-turismo.pdf>
- Segittur (Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S. A.). *Arranca la primera norma mundial sobre Destinos Turísticos Inteligentes. Nota de prensa*. Disponible en: <http://www.segittur.es/es/sala-de-prensa/detalle-documento/Arranca-la-primera-norma-mundial-sobre-Destinos-Turísticos-Inteligentes-/>
- Segittur. (2015). *Memoria 2015*.
- Segittur. (a). *Informe de análisis, diagnóstico y recomendaciones de Palma de Mallorca*. Disponible en: [http://smartoffice.palma.cat/portal/PALMA/smartoffice/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0\\_98401\\_1.pdf](http://smartoffice.palma.cat/portal/PALMA/smartoffice/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_98401_1.pdf)
- Segittur. (b). *Destinos Turísticos Inteligentes*. Disponible en: <http://www.segittur.es/opencms/export/sites/segitur/.content/galerias/descargas/documentos/Presentacin-Destinos-Turísticos-Inteligentes.pdf>
- Segittur. *Notas de Prensa. Palma de Mallorca*. Disponible en: <http://www.segittur.es/es/sala-de-prensa/detalle-documento/Palma-de-Mallorca-da-los-primeros-pasos-como-Destino-Turístico-Inteligente-/#.WJYbZ3gunqA>
- Sernatur. (2014). *Turismo cultural: una oportunidad para el desarrollo local*. Guía metodológica. Recuperado de: [https://www.sernatur.cl/wp-content/uploads/2017/05/Gui%CC%81a-Turismo-Cultural\\_Chile-Me%CC%81xico.pdf](https://www.sernatur.cl/wp-content/uploads/2017/05/Gui%CC%81a-Turismo-Cultural_Chile-Me%CC%81xico.pdf)
- Sistema de Calidad Turística en Destino. (s.f.). *¿Qué es el SICTED?* Recuperado de: <http://www.calidadendestino.es/Contenidos/InformacionGeneral.aspx>
- Smart Destination. (2017). *Benidorm, ejemplo de Destino Inteligente*. Recuperado de: <http://www.destinosinteligentes.es/benidorm-ejemplo-destino-inteligente/>
- Smart Destination. (s.f.). *Destinos Turísticos Inteligentes. Destino Innovador. Innovación aplicada a sistemas procesos y recursos enfocados al turismo*. Recuperado de: <http://www.destinosinteligentes.es/>
- Smart Destinations World Conference. (2017). *1st UNWTO World Conference on Smart Destinations*. Recuperado de: <http://www.smartdestinationsworldconference.org/6147/detail/1st-unwto-world-conference-on-smart-destinations.html>

- Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A.M.P. (s.f.). *Transparencia y otra información*. Recuperado de: <http://www.segittur.es/es/conocenos/descripcion/index.html>
- Sonato, G. (2016). La ciudad de Almería convence y se convence de ser un Destino Turístico Inteligente. Recuperado de: <http://blog.segittur.es/la-ciudad-de-almeria-destino-turistico-inteligente/>
- Thevenot, J. (2015). "Smart Tourisme", vers un tourisme plus intelligent? Recuperado de : <https://www.you-team.com/smart-tourisme-vers-un-tourisme-plus-intelligent/>
- Toute l'Europe. (2010). *L'Europe – première destination touristique au monde*. Recuperado de : <https://www.touteurope.eu/actualite/l-europe-premiere-destination-touristique-au-monde.html>
- Turismo y viajes. (2015). *España líder en "Smart Destination"*. Recuperado de: <http://www.eleconomista.es/turismo-viajes/noticias/6393085/01/15/Espana-lider-en-Smart-Destination.html>
- Unión Internacional de Comunicaciones. (2018). *Sobre la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT)*. Disponible en: <https://www.itu.int/es/about/Pages/default.aspx>
- Vargas, A. (a) (2014). *Gestión Turística: una visión de la provincia de Huelva desde el plano académico. Turismo de Frontera (III). Productos turísticos de la Raya Ibérica*. Universidad de Huelva.
- Vargas, A. (b) (2014). *Una nueva teoría de la estrategia para el siglo XXI (También para el turismo). Lección inaugural curso académico 2014-2015*. Universidad de Huelva.
- Visit Benidorm. *Fundación Turismo de Benidorm. Quiénes somos*. Disponible en: <http://www.visitbenidorm.es/ver/1275/quienes-somos-en-fundacion-turismo-de-benidorm.html>
- Visitvaldaran.com. (2016). *La Val d'Aran acreditada como Destino Turístico Inteligente*. Recuperado de: <http://www.visitvaldaran.com/la-val-daran-acreditada-como-destino-turistico-inteligente/>
- World Tourism Organization. (2017). *Innovation, technology and sustainability - pillars of Smart Destinations*. Recuperado de: <http://media.unwto.org/press-release/2017-02-21/innovation-technology-and-sustainability-pillars-smart-destinations>