



# Destinos turísticos inteligentes

## ¿Una opción posible en el contexto latinoamericano?

*La tecnología aplicada a los servicios implica un proceso de cambio que conlleva a una eficiente gestión turística del destino.*

La actividad turística se halla inmersa en un contexto de cambio estructural derivado del impacto de las tecnologías de la información y la comunicación. Este cambio se traduce en nuevos patrones de comportamiento de la demanda, una verdadera transformación de las experiencias turísticas, la aparición de nuevos modelos de negocio en el paradigma de la economía colaborativa y una mayor sensibilidad ambiental ante la amenaza del cambio climático. Estas dinámicas requieren nuevos planteamientos de planificación y gestión de los destinos turísticos para mejorar su competitividad y evolucionar hacia pautas ambientales y sociales más sustentables.

En este contexto de cambio, el enfoque de los territorios/ciudades inteligentes cons-

tituye una referencia interesante. La proliferación de iniciativas de ciudad inteligente en el contexto mundial confiere indudable actualidad a este nuevo enfoque de la gestión territorial y urbana, no exento de críticas fundadas en torno a su aplicación práctica y alcance real, que se ha trasladado también a la gestión turística y que constituye un eje de la política de innovación turística.

Un destino turístico inteligente (DTI) es el que redirige su gestión para ser más competitivo, a partir de un uso eficaz de la infraestructura tecnológica disponible para el desarrollo sustentable del territorio. Busca generar experiencias emocionales que sinergicen la tecnología y el buen vivir. Promueve un uso más eficiente tanto las infraestructuras urbanas que usan los residentes como



**LIC. EN TURISMO  
ADRIANA M. OTERO**

*Dr. en Geografía.*

*Directora del CEPLADES-TURISMO (Centro de Estudios para la Planificación y el Desarrollo Sustentable del Turismo)*

*Facultad de Turismo - Universidad Nacional del Comahue. IPEHCS-CONICET.*

*Profesora Titular Regular del Área Teoría del Turismo y la Recreación, orientación Planificación y Gestión del Desarrollo Turístico. Facultad de Turismo. Universidad Nacional del Comahue.*

de las vinculadas a los servicios de apoyo al visitante. Todo lo cual redundará en una mejora colectiva de la calidad en los entornos de vida. La intención de convertirse en un DTI supone el establecimiento de una estrategia de revalorización del destino mediante un mejor aprovechamiento de su patrimonio natural y cultural, la creación de experiencias innovadoras y la mejora en la eficiencia de los procesos de producción y distribución de bienes y servicios que facilite la interacción del visitante con el destino y su gente.

Los aspectos claves de un desarrollo inteligente de los destinos turísticos son, a nuestro entender, la gobernanza, la innovación, la sustentabilidad, el conocimiento, el talento y el liderazgo. Desde el punto de vista de la gobernanza, es necesario crear un sistema de gestión colaborativa y abierto que responda a los intereses de la comunidad. Es necesario también crear sistemas que articulen el conocimiento de las empresas y el destino. En relación a los talentos, los mejores de ellos deben ser parte de los entes de gestión del destino. La integración de la visión de sus-

tentabilidad implica generar indicadores que sean posibles de evaluar a lo largo del tiempo a partir de las nuevas tecnologías. En relación a la innovación se plantea la necesidad de generar nuevas rutinas, experimentar nuevos vínculos entre organizaciones cambiando paradigmas y otorgándole una gran importancia a los cambios que plantea el contexto.

El camino recorrido hasta el momento da cuenta que a pesar de que todo DTI deba sustentar su desarrollo en dos pilares básicos como son territorio-desarrollo sostenible, y las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (SEGITTUR, 2013), la mayoría de las actuaciones que se han desarrollado al amparo de esta expresión se han centrado en la creación de sistemas turísticos tecnológicos, sin plantearse un sistema integral que aúne tanto los métodos que permiten mejorar la interacción e integración del turista con el destino, como el desarrollo de procesos que mejoren la calidad de vida de los residentes y fomenten la sostenibilidad, en una vertiente económica, ecológica y social.

La tecnología no convierte por sí sola un

destino en inteligente. Debe ir acompañada de un proceso de cambio a todos los niveles. De nada sirve utilizar nuevas aplicaciones móviles, si no hay un verdadero cambio en la gestión turística del destino. El uso del Big Data, especialmente la reutilización de la Información Pública existente, y el Open Data suponen la gran oportunidad para los gestores de Destinos Turísticos Inteligentes de generar sistemas de información integrales que incorporen información crítica y útil de fuentes externas a la gestión estrictamente turística. El ente gestor debe organizar esta información de forma que pueda hacerla pública para el uso de turistas y del sector empresarial, estimulando así el emprendimiento y la creación de nuevos modelos de negocio, productos y servicios alineados con un desarrollo sustentable.

Para contextualizar la visión de Destinos Turísticos Inteligentes en América Latina debemos partir por aceptar que, hoy por hoy, existen dificultades reales de contar con infraestructuras de telecomunicaciones que le garanticen tanto a turistas como presta-

¿Qué es un DTI? Se trata de un destino turístico innovador, consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia, que garantiza el desarrollo sostenible del territorio turístico, accesible para todos, que facilita la interacción e integración del visitante con el entorno e incrementa la calidad de su experiencia en el destino, a la vez que mejora la calidad de vida del residente.

La intención de convertirse en un DTI supone el establecimiento de una estrategia de revalorización del destino que permita aumentar su competitividad, mediante un mejor aprovechamiento de sus atractivos naturales y culturales, la creación de otros recursos innovadores, la mejora en la eficiencia de los procesos de producción y distribución que finalmente impulse el desarrollo sostenible y facilite la interacción del visitante con el destino.

FUENTE: <https://www.tecnohotelnews.com>





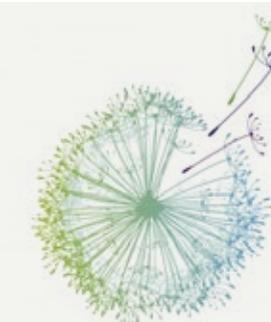
"Los Territorios inteligentes son aquellos con capacidad para dotarse de un perfil propio apoyado en sus singularidades y sus componentes de excelencia. Bajo los criterios de sensibilidad, responsabilidad ambiental y preocupación por los temas de cohesión y desarrollo social, cualquier territorio puede ser "inteligente", al margen de su tamaño y del nivel de sus infraestructuras a los efectos de generar márgenes superiores de la calidad de vida de los residentes."



**MAG. MARÍA  
ALEJANDRA GAZZERA**

*Decana Facultad de Turismo  
Universidad Nacional del Comahue*

dores turísticos la posibilidad de disponer de conectividad en sus dispositivos de manera permanente en la mayoría de los destinos turísticos fuera de las grandes ciudades. Esta brecha tecnológica inicial hace que la posibilidad de pensar los DTI en nuestros territorios se plantee de manera limitada y diferenciada según su localización relativa a la red de telecomunicaciones. Por otra parte, una segunda brecha a cubrir en nuestro contexto es lograr un cambio en las prácticas de gestión, donde se priorice el trabajo colaborativo entre instituciones del Estado, la actividad privada y el tercer sector. Así el gran desafío a superar es la construcción de un sistema que armonice cambios en la infraestructura, en los valores y en las relaciones. En síntesis, una genuina transformación hacia un destino turístico inteligente deberá entonces comprometer a sus principales actores a realizar reformas sociales y económicas profundamente comprometidas para lograr, sustentados en la tecnología, un verdadero avance integral y emancipador. ●



**2017  
AÑO INTERNACIONAL  
DEL TURISMO SOSTENIBLE  
PARA EL DESARROLLO**

La Organización Mundial del Turismo afirma el Año 2017 ofrece una oportunidad única para poner de relieve el potencial del turismo de ayudar a convertir nuestro mundo en un lugar de prosperidad y bienestar para todos. Por ser uno de los sectores socioeconómicos de mayor envergadura y crecimiento de nuestra época, el turismo puede estimular el crecimiento económico, crear empleo genuino y oportunidades empresariales, así como ayudar a millones de personas a mejorar sus medios de vida. Con accio-

nes políticas adecuadas, el turismo puede contribuir a la igualdad de género, la conservación de los ecosistemas y de la biodiversidad y la protección del patrimonio natural y cultural, además de ofrecer soluciones a muchos otros retos a los que se enfrenta hoy nuestro mundo. Asimismo, un turismo inclusivo y participativo puede estimular el diálogo, fomentar el entendimiento mutuo y apoyar los esfuerzos destinados a construir una cultura de paz. (unwto.org).