

# VALORACIÓN DE LAS POLÍTICAS EN ESPAÑA: DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES<sup>1</sup>

María Jesús Perea-Medina<sup>a</sup>, Enrique Navarro-Jurado<sup>b</sup>

<sup>a</sup> *Universidad de Málaga, Facultad de Turismo, Málaga*  
([maria\\_vva\\_vva@hotmail.com](mailto:maria_vva_vva@hotmail.com))

<sup>b</sup> *Universidad de Málaga, Departamento de Geografía, Facultad de Turismo*  
*Universidad de Málaga.*  
([enavarro@uma.es](mailto:enavarro@uma.es))

## Resumen

Esta investigación presenta cómo España ha sido el primer país en desarrollar el concepto, aplicar normativas e implantar los Destinos Turísticos Inteligentes, pero también se cuestiona el cómo lo está haciendo. Por tanto, el objetivo es determinar qué políticas turísticas y planes se han desarrollado, cuál es la normalización de los DTI en España, que medios y para qué fines se ofrece financiación, que destinos son DTI y su grado de implantación en función de lo diferentes ejes de actuación, y se estudian casos de otros países. Esta temática se plantea tras detectar escasez de estudios que en base a una visión crítica versen sobre políticas en nuestro país en cuanto a los DTI, tratando de determinar si se está forjando en España una “burbuja DTI”.

**Palabras clave:** Destino Turístico Inteligente (DTI), Gobernanza, Política turística, Normalización, Financiación.

## INTRODUCCIÓN

La consolidación del turismo en España, con destinos maduros que requieren de soluciones para seguir siendo competitivos y sostenibles, ha generado que aún siendo un concepto joven, el “destino turístico inteligente” se muestre como una solución a estos problemas en nuestro país. Esta investigación presenta cómo España ha sido el primer país en desarrollar el concepto, aplicar normativas e implantar los Destinos Turísticos

---

<sup>1</sup> La presente comunicación se enmarca en el Proyecto de Investigación «Análisis de procesos de planificación aplicados a ciudades y destinos turísticos inteligentes. Balance y propuesta metodológica para espacios turísticos» (Proyecto CSO2017-82592-R).

Inteligentes, pero también se cuestiona el cómo lo está haciendo. Por tanto, el objetivo es determinar qué políticas turísticas y planes se han desarrollado, cuál es la normalización de los DTI en España, que medios y para qué fines se ofrece financiación, que destinos son DTI y su grado de implantación en función de los diferentes ejes de actuación, y se estudian casos de otros países. Esta temática se plantea tras detectar escasez de estudios que en base a una visión crítica versen sobre políticas en nuestro país en cuanto a los DTI, tratando de determinar si se está forjando en España una “burbuja DTI”. Actualmente, tanto las investigaciones como las actuaciones se enfocan principalmente desde la perspectiva del consumidor, adoptando una postura muy optimista y acrítica, existiendo una visión bastante utópica del grado de colaboración que un DTI requiere entre actores y, sin una clara actuación política. Por último, un aspecto fundamental es la falta de literatura crítica que analice la viabilidad y los impactos positivos desde el punto de vista de la experiencia turística, la economía y la sociedad local. Donde la visión desde el punto de vista social queda lapidada bajo el prisma tecnológico y de marketing. Por tanto, se trata de plantear que cuestiones son relevantes para un DTI, y lo más importante, la gobernanza del mismo.

## **POLÍTICA TURÍSTICA Y DTI**

En los últimos años, en el campo de estudio del turismo se ha abordado la temática de la gestión del destino a través del concepto de gobernanza, Barbini et al., (2011, pág. 112) plantean que *“el concepto de gobernanza permite reflexionar sobre la participación local en las políticas públicas que conciernen al turismo, tornándose necesaria su incorporación en los estudios turísticos”*. A la par que se ha generado producción científica se han producido unas transformaciones desde las formas de gobernar y gestionar los destinos turísticos, donde sobre todo los gobiernos a nivel local han sido los más susceptibles a estos cambios. En esta línea, se plantea que cada vez más existe una propensión a involucrar a todos los actores en la gestión y planificación turística, y esto requiere de un nuevo modelo que dé cabida a las relaciones tridireccionales entre público-privado-ciudadanía, presentándose la gobernanza como un marco idóneo para ello. De este modo, el concepto de gobernanza permite hacer reflexiones sobre la participación y colaboración local en el diseño, puesta en marcha y evaluación de las políticas públicas en materia de turismo, para así satisfacer las necesidades de todos los agentes involucrados a través de la participación en la política turística.

Cuando se plantea el concepto de política turística se hace referencia a una política pública. Las políticas deben considerarse como *“cursos de acción y flujos de información relacionados con un objetivo público definido en forma democrática; los que son desarrollados por el sector público y, frecuentemente, con la participación de la comunidad y el sector privado. Una política pública de calidad incluirá orientaciones o contenidos, instrumentos o mecanismos, definiciones o modificaciones institucionales, y la previsión de sus resultados”* (Lahera, 2002, pág. 4). Esta definición señala tres conceptos relevantes que se adaptan a las características trasversales del turismo: la primera es que trata de elaborar acciones en base a informaciones, la segunda es que es llevada a cabo por el sector público pero teniendo en cuenta al resto de actores y la tercera, es que aporta los medios necesarios y prevé resultados. A su vez, otra definición que recoge aspectos clave y que sería oportuna para esta investigación es la dada por Meny y Thoenig (1992, pág. 90) *“un programa de acción gubernamental en un sector de la sociedad o en un espacio geográfico”*, esta definición se puede completar con la intervención de actores diferentes al gobierno en las políticas (asociaciones ciudadanas, empresariales, sectoriales...) ya que una de las principales aportaciones de las políticas públicas es principalmente resaltar el carácter público de las políticas. Así, es en este ámbito público donde la ciudadanía, a nivel individual o colectivamente, pueden hacer política y políticas (Aguilar & Lima, 2009). Se han elegido estas definiciones por tres cuestiones, en primer lugar no se refieren a problemas concretos, tratan de flujos o programas de acciones y, acertadamente, una política no es solo una acción aislada; en segundo lugar, porque las características del turismo que es el tema de esta investigación, requieren de la implicación de más de un actor y, en tercer lugar porque las políticas deben contener unos mecanismos y herramientas que permitan medir y alcanzar su propósito.

En este orden, se plantea que las políticas turísticas son *“el conjunto de actividades, decisiones y procesos que impulsan actores gubernamentales —en ocasiones en colaboración con otros actores— con la intención de alcanzar objetivos diversos relacionados con el turismo(...)es por lo tanto un fenómeno político que es posible aislar y estudiar, concentrándose en las acciones y procesos que son efectivamente impulsados por los gobiernos”* (Velasco, 2016, pág. 580). Siguiendo la definición expuesta, las políticas turísticas tienen la función de fomentar, promocionar y gestionar el destino turístico, por tanto, se plantea que estas políticas tienen unos destinatarios

que dan sentido a las mismas. Cuando las políticas se reflejan en acciones influyen en las relaciones entre turistas, sector privado, sector público y ciudadanía, que son -junto con el territorio- los que generan la idiosincrasia para visitantes y turistas del destino.

En cuanto a política turística entorno a los DTI España ha sido pionera con la creación del “Plan Nacional e Integral de Turismo” (PNIT, 2012-2015), siendo el marco donde se plasma la aparición del concepto a partir de la Smart City, no obstante, surge en un momento de crisis donde el turismo se posiciona como un eje fundamental para la economía del país. En el PNIT (2012-2015) queda reflejado como los DTI son un punto prioritario donde SEGITTUR será el encargado de llevar a cabo la coordinación de las actuaciones que se lleven a cabo. El libro blanco "Destinos Turísticos Inteligentes: construyendo el futuro" es la primera guía que elabora SEGITTUR, impulsada por el PNIT (2012-2015), donde resume el trabajo que se ha llevado a cabo en materia de destinos turísticos inteligentes. Destaca como en 2012 el Ministerio de Industria, Energía y Turismo decidió apostar por la transformación del modelo turístico español fundamentándose para ello en la innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad. No obstante, este proyecto DTI gestionado por SEGITTUR donde se pretende la reconversión de los destinos maduros en “nuevos destinos” tiene como objetivo lo que otros planes como los de excelencia y dinamización en lo referente a la sostenibilidad, colaboración público-privada y competitividad (López, 2016), pero con la premisa de un nuevo elemento que “supuestamente” es el que va a hacer inteligente a los destinos: las TICs. Un concepto que se está plasmando desde las políticas turísticas más que como un sistema de gestión y planificación del turismo con la elaboración de un modelo DTI, como un ítem de marketing donde las TICs llegan a plantearse como el fin y no como el medio para lograr ser un DTI, y es ahí donde se debe tener una visión crítica sobre las políticas turísticas en materia de DTI, ya que se está perdiendo la visión social en pro de la visión tecnológica, olvidando que la gobernanza del destino de la que tanto se habla tiene presente a los actores como orquestadores de todo este proceso de conversión.

En contraste con lo anterior expuesto, destacan las iniciativas como las que plantea INVAT-TUR (2015), pioneros en la elaboración de un modelo de referencia para el DTI, donde queda reflejado que los destinos turísticos tienen una serie de “particularidades” que requieren de un enfoque concreto a la hora elaborar un modelo, y

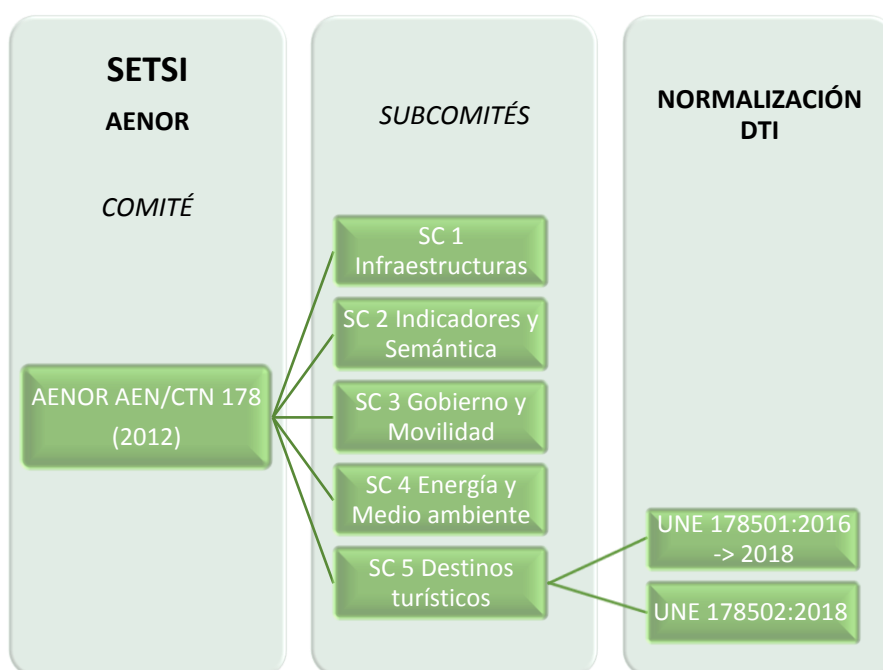
para ello plantean una serie de factores a tener en cuenta: la rápida adopción de las TICs por parte de la demanda y oferta turística, la importancia de ámbitos transversales para el turismo como la calidad de vida, el medio ambiente, etc...que son condicionantes para la competitividad de las empresas y destinos, la dificultad de las empresas turísticas para integrarse en dinámicas de conocimiento e innovación, generación de información para una gestión turística más avanzada, y la asociación de turismo y TICs que han demostrado ser un campo para el emprendimiento y creación de nuevos modelos de negocio.

### **NORMALIZACIÓN Y FINANCIACIÓN ENTORNO A LOS DTI**

España ha sido pionera en normalizar los DTI, en octubre de 2013 se inició la actividad del Subcomité 5 (SC5) de Destinos Turísticos dentro del Comité Técnico de Normalización de AENOR AEN/CTN 178 de Ciudades Inteligentes (Gráfico 1.1.). Este comité se creó por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI) en 2012 bajo el amparo de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR). Un comité formado por más de 300 expertos que tienen como objetivo: (1) elaborar normas técnicas para las ciudades inteligentes, (2) establecer la postura nacional en los trabajos de normalización internacionales y (3) incorporar al cuerpo normativo nacional las normas internacionales que se consideren relevantes. El trabajo está dividido en cinco subcomités que están liderados por distintas entes públicos: SC 1 Infraestructuras (Ayuntamiento de Rivas Vaciamadrid), SC 2 Indicadores y Semántica (Ayuntamiento de Santander), SC 3 Gobierno y Movilidad (Ayuntamiento de Valladolid), SC 4 Energía y Medio ambiente (Ayuntamiento de Málaga) y SC 5 Destinos turísticos (SEGITTUR), a su vez, estos subcomités cuentan con 25 grupos de trabajo (AENOR, 2015). En lo que respecta a esta comunicación, la norma que regula a los DTI sería la SC5, una propuesta que llevó a cabo Segittur, y que tiene como objetivo: (1) normalizar los requisitos para ser un DTI, (2) normalizar los indicadores de medición, (3) normalizar las métricas aplicables a los DTI. Ser pioneros ha sido ventajoso ya que España se ha convertido en un referente internacional a la vanguardia (Fernández, et al., 2017), y se presentaba relevante que el Comité Técnico de Normalización de Ciudades Inteligentes normalizara los DTI ya que la importancia del turismo en el impacto económico y social es muy relevante para el país (SEGITTUR, 2018). Así mismo, el destino no sólo alberga turistas si no que ha de tener en cuenta a los residentes, y el territorio que comparten

debe satisfacer a ambas partes, es en este sentido donde la normalización se establece como piedra angular y, dotando al gestor del destino con una norma en materia de sostenibilidad, tecnología, accesibilidad e innovación se pueda favorecer a la puesta en marcha de un DTI bajo una estandarización con unos requisitos de cumplimiento. La normalización afecta en dos sentidos: (1) que los destinos españoles pueda implementar un sistema de gestión DTI bajo una normativa establecida y homogénea; y (2) que el saber hacer y la tecnología que se genera en España para los DTI se venda a otros destinos contribuyendo así a mejorar la competitividad turística española a nivel internacional.

**Gráfico 1.1. Esquema normalización en materia DTI.**



Elaboración propia.

Del trabajo del Subcomité 5 de Destinos Inteligentes se elaboran dos normas:

1) Norma UNE 178501:2016 donde se regula el “Sistema de Gestión de los Destinos Turísticos Inteligentes: Requisitos”. Esta norma destaca por ser la primera del mundo en esta categoría, fue aprobada por AENOR en abril de 2016 y contó con 180 vocales de todos los ámbitos tanto públicos como privados. La Secretaría de Estado de Turismo planteó un marco capaz de “tecnificar” los destinos turísticos bajo el concepto de Destinos Inteligentes, en línea con la creación de Ciudades Inteligentes, tal y como se plasma en el Plan Nacional Integral de Turismo (PNIT) y en el Plan Nacional de Ciudades Inteligentes. Una normativa que se plantea como una guía para el nuevo modelo de gestión de los destinos turísticos, donde quedan reflejados los

requerimientos de un “sistema de gestión DTI” en base a un ente gestor capaz de desarrollar e implementar una política en materia de gestión del destino donde se establezcan objetivos, metas y planes de acción fundamentados en los ejes del DTI. La implementación de esta norma propone mejorar la experiencia del turista antes, durante y después del viaje, aumentar la competitividad y el posicionamiento del destino, favorecer la eficiencia en la gestión a través de la innovación y la gestión de los datos, mejorar la sostenibilidad y la accesibilidad, además de incrementar la calidad de vida de los residentes (AENOR, 2018). A pesar de ser una norma nueva, la evolución de los DTI ha sido tan rápida que ha requerido de una revisión. Así, en 2017 se trató de llevar a cabo la implantación de esta norma en los destinos españoles con el impulso de la Secretaría de Estado de Agenda Digital y la Secretaría de Estado de Turismo en un proyecto donde se incluyeron Benidorm, Sanxendo, Valle de Arán y Jaca para poner a prueba esta norma, y del análisis de esta implantación se detectaron carencias que se han incluido en la revisión de la norma UNE 178501:2018 (AENOR, 2018).

2) Norma UNE 178502:2018 “Indicadores y herramientas de los destinos turísticos inteligentes”. La anterior norma centró todos los esfuerzos y hasta que no se publicó no comenzó el trabajo para la elaboración de la norma 178502, una norma que surge del trabajo conjunto de la Secretaría de Estado de Agenda Digital y de la Secretaría de Estado de Turismo, especialmente a partir de los trabajos que se estaban llevando a cabo dentro de la estrategia de internacionalización, posicionando a España como líder en turismo y en procesos de normalización. Esta norma es un conjunto de indicadores (77 indicadores) y herramientas vinculados a la gobernanza y a los ejes del DTI (gobernanza, innovación, tecnología, accesibilidad y sostenibilidad) dirigida principalmente a los destinos que desean una conversión a DTI. Se fundamenta en el conocimiento de las expectativas de los turistas a través de un sistema de gestión, en la respuesta a dichas expectativas a través de la implantación de las herramientas tecnológicas y de planes de acción sobre los ejes de los DTI elaborados en base a la realidad, y a un análisis exhaustivo a través de indicadores. Además, permite la medición del progreso y su comparación en base a unos criterios comunes, ya que las herramientas e indicadores tienen por objeto proporcionar información sobre los objetivos y parámetros ligados a las actividades o los procesos implantados (AENOR, 2018). El objetivo de esta norma es ofrecer a los destinos unos indicadores y herramientas con los que obtengan información sobre el estado de las actividades o

procesos implantados durante su conversión (interactuar con el turista y obtener información de todas las fases del viaje –antes, durante, después-). Se establece un modelo extrapolable a cualquier destino que *“emprenda un proceso de digitalización y tecnificación de sus procesos y servicios”* (AENOR, 2018, p. 4), siendo comparable y verificable.

En otro orden, cuando un destino decide llevar a cabo la conversión a DTI, y tras el diagnóstico, se precisa de un plan de acción y un plan director que plasme las acciones principales para su ejecución. Es en este punto donde se plantea la búsqueda de recursos para llevar a cabo la conversión, ya que ser un DTI tiene un coste (García-Valenzuela, 2016). Este es uno de los retos a los que se enfrentan hoy en día los entes gestores de los destinos que se encuentra la búsqueda de recursos y financiación para llevar a cabo las acciones que permitirán su conversión de DT a DTI. Esta tarea es compleja, ya que a menudo asumir con recursos propios el coste de los nuevos sistemas, plataformas, infraestructuras o aplicaciones tecnológicas que conlleva esta conversión es inviable para el destino. Por esta razón se ponen en marcha líneas de financiación que permiten la ejecución de acciones a favor del desarrollo del DTI (SEGITTUR, 2017):

a) Plan Nacional de Ciudades Inteligentes (Ministerio de Industria, Energía y Turismo). Un plan que cuenta con 188 millones de euros para promover la industria tecnológica vinculada a las Smart Cities y ayudar a los entes locales en los procesos de conversión en ciudades y destinos inteligentes. El objetivo es favorecer al desarrollo económico *“maximizando el impacto de las políticas públicas en TIC para aumentar la productividad y la competitividad, así como transformar y modernizar la economía y la sociedad españolas mediante un uso eficaz e intensivo de las TIC por la ciudadanía, las empresas y las Administraciones”* (BOE-A-2018-705, 19 de enero de 2018, p. 7694). Ejes del Plan: (1) facilitar a las ciudades el proceso de transformación hacia una ciudad inteligente; (2) proyectos que demuestran la eficiencia de las TIC en la reducción de costes, las mejoras en la satisfacción ciudadana y la creación de nuevos modelos de negocio; (3) desarrollo y crecimiento de la industria TIC; (4) comunicación y difusión del Plan Nacional de Ciudades Inteligentes. Entre las actuaciones del plan cabe destacar la convocatoria de ciudades inteligentes, de la que se pueden beneficiar Ayuntamientos, Mancomunidades, Cabildos, Consells y Diputaciones de más de 20.000 habitantes de toda España, así como las comunidades autónomas uniprovinciales.



b) El PNIT presenta medidas concretas para financiar la conversión en destinos inteligentes: (1) Fondo Financiero del Estado para la Modernización de las Infraestructuras Turísticas (FOMIT), financiación de medidas que contribuyan a la utilización de nuevas tecnologías para la gestión turística de los destinos maduros, (2) EMPREDETUR (Ministerio de Industria, Energía y Turismo) ofrece financiación para apoyar proyectos innovadores que favorezcan al desarrollo de los DTI. Esta línea ha concedido en cuatro años alrededor de cuarenta millones de euros a doscientos proyectos que dan respuesta y se anticipan a las necesidades del turista digital en los distintos ámbitos de la actividad turística; (3) Ayudas europeas, la UE en el plan marco 2014-2020 ha incorporado líneas de financiación específicas para el turismo. En concreto, existen medidas para que los destinos inteligentes sean financiables a través de diferentes programas e iniciativas comunitarias. A continuación, se muestran las líneas de financiación más destacadas para la construcción de un DTI: (1) El Programa Operativo de Crecimiento Inteligente 2014-2020 (POCInt), en su eje 2, plantea la financiación de proyectos de smart cities integrales, y concretamente, los proyectos que se van a reforzar el e-Gobierno, dando prioridad a proyectos que mediante la aplicación de las TIC faciliten una gestión más eficiente y sostenible de los servicios de la ciudad y de su gobierno. (2) El programa Horizonte 2020 tiene una convocatoria específica para financiar proyectos de smart cities a gran escala y desarrollo de sistemas de estándares para los destinos turísticos inteligentes en los que se persiga la creación de distritos caracterizados por un bajo consumo de energía, el uso de infraestructuras integradas de TI y la movilidad urbana integrada.

c) Líneas de financiación para proyectos centrados en la innovación y las TICs: (1) Programa Operativo FEDER de Crecimiento Sostenible. Dentro de este programa se financian los proyectos vinculados a una estrategia urbana integrada y sostenible y que puedan tratar diferentes objetivos temáticos, entre los que se encuentra el fomento de TICs urbanas como plataformas de gestión y de servicios para la smart city, redes de sensores, redes de actuadores o redes de comunicaciones, así como el desarrollo o de aplicaciones en la ciudad. (2) Programa Operativo de Crecimiento Inteligente, este programa prioriza los proyectos en pro del I+D+i mediante la creación de acuerdos público-privados y, en particular, mediante el fomento de la inversión en el desarrollo de productos y servicios tecnológicos, la transferencia de tecnología, la innovación

social y ecológica y las aplicaciones de servicio público. A su vez, se trata de fomentar los productos y servicios TIC. En este caso, el énfasis se pone en la capacitación profesional de los actores de la oferta de la cadena de valor del turismo, incidiendo en la implementación de las TIC por parte de las empresas y de las pymes.

d) Líneas de financiación en accesibilidad destaca el Programa Operativo FEDER de Crecimiento Sostenible que han estado vigentes hasta 2016.

f) Líneas de financiación en sostenibilidad: (1) Programa Operativo FEDER de Crecimiento Sostenible. Se plantea la promoción y financiación de estrategias de desarrollo urbano integrado y sostenible, que incluyan la incorporación de las TIC, dirigidas hacia el concepto de smart city; la rehabilitación del entorno urbano y su patrimonio natural y cultural; la reducción de los niveles de contaminación en todas sus formas; y las actuaciones en el ámbito de la economía baja en carbono. Destaca que las ciudades españolas se encuentran entre las que poseen un mayor patrimonio natural, cultural histórico y artístico del mundo; además, hay que tener en cuenta que el turismo tiene un impacto importantísimo en el empleo y en la actividad económica de las ciudades, por lo que la sostenibilidad patrimonial se convierte en un eje clave de los DTI. (2) Programa LIFE. Este es el único instrumento financiero de la Unión Europea dedicado de forma exclusiva al medioambiente y el clima y está gestionado por EASME (European Agency of Small and Medium Enterprise). Entre los objetivos de LIFE se encuentra el de contribuir a la transición hacia una economía eficiente en el uso de los recursos, protección y mejora de la calidad del medioambiente, y está en línea con la dimensión de sostenibilidad que caracteriza tanto a las smart cities como a los smart destinations. (3) Programas de cooperación territorial. Ofrece oportunidades de financiación para promover la sostenibilidad de los destinos turísticos inteligentes. Así, el Programa Operativo de Cooperación Transfronteriza España-Portugal Interreg V-A contempla en su eje 3 las acciones para la protección, fomento y desarrollo del patrimonio natural y cultural, y tiene como prioridad de inversión: la mejora del entorno urbano y la rehabilitación de zonas industriales y la aplicación de las nuevas tecnologías para una mayor eficiencia en la utilización de los recursos naturales, variables todas ellas que integran la dimensión de sostenibilidad de un destino inteligente y la adopción de medidas de concienciación medioambiental en las zonas turísticas. El eje 4 del Programa Operativo Espacio Atlántico contempla el objetivo de

valorizar la biodiversidad y los activos naturales y culturales para estimular el desarrollo económico, permitiendo así que la región pueda atraer a un mayor número de visitantes y generar nuevos productos y servicios que contribuyan al desarrollo de actividades económicas y a la creación de nuevos puestos de trabajo en el ámbito local.

En conjunto, España en materia de normalización y financiación ha llevado la delantera a otros países, y lo más importante, la voluntad de tratar de normalizar un concepto tan joven y dinámico como el de DTI, y de ofrecer ayudas para efectuar las conversiones; pero no sólo eso, si no que se ha llevado un seguimiento del cumplimiento de la normativa, y queda reflejado por ejemplo en la norma UNE 178501:2016 que ha sido derogada en poco menos de dos años para tratar de hacerla una norma efectiva y viva. No obstante, se detecta que el uso de las TIC's es bastante exclusivo, ya en la propia norma UNE 178502:2018 se plantea que un destino emprende un proceso de tecnificación y digitalización que, a pesar de que se esfuerzan en nombrar conceptos como gobernanza en sus objetivos, en la aplicación real se pierde la idiosincrasia de este concepto en pro del uso de las TIC's y el turista. En cuanto a las líneas de financiación se detecta que para que un destino aplique medidas que afecten positivamente a todos los actores del destino ha de pedir las ayudas de forma fragmentada, existiendo una carencia de ayudas globales que faciliten los procesos de conversión en todos los ejes DTI, ya que provoca que el resultado sea destinos que han de “seleccionar” en que ámbito van a ser “inteligentes” (TICs, Sostenibilidad, Accesibilidad, Innovación...). Por lo tanto, se plantea una visión muy encasillada y fragmentada que dificulta a los destinos ser verdaderos DTI según la propia definición que proponen desde la normativa, algo contradictorio si se pretende no sólo estar a la vanguardia internacional actualmente, si no mantenerse a largo plazo.

## **DTI EN ESPAÑA Y COMPARATIVA INTERNACIONAL**

En España la Secretaría de Estado de Turismo es la encargada de llevar a cabo el proyecto Destinos Turísticos Inteligentes, un proyecto pionero a nivel internacional y que tiene por objetivo implementar un modelo novedoso que mejore la competitividad del turismo fundamentado en el concepto de gobernanza y corresponsabilidad en turismo. Para que un destino comience su conversión, desde SEGITTUR como gestor del proyecto, se realiza una primera fase en la que se elabora un diagnóstico integral para posteriormente redactar un plan de acción que se incorpora a la estrategia del

destino para su conversión en Destino Turístico Inteligente. La metodología se fundamenta en el análisis de cinco ejes: gobernanza, tecnología, innovación, accesibilidad y sostenibilidad, favoreciendo una visión global e integradora del destino. Posteriormente, en la fase de seguimiento es donde el destino tiene la posibilidad de obtener el sello de “Destino Turístico Inteligente” y entrar en un proceso de mejora continua que afianzará su capacidad para afrontar los nuevos retos y transformaciones que plantea el actual entorno económico, social y tecnológico global (SEGITTUR, 2018). Desde la Secretaría de Estado de Turismo se plantea que la conversión en un Destino Turístico Inteligente implica la revalorización del destino a través de la innovación y la tecnología, lo que repercute en: un aumento de la competitividad, una mejora en la eficiencia de los procesos de producción y comercialización, un impulso al desarrollo sostenible del destino, una mejora de la calidad de la estancia de los visitantes y de la calidad de vida de los residentes y hacer de la estrategia turística la base para la dinamización económica del territorio a largo plazo. Actualmente en España se contabilizan 14 destinos en el marco del proyecto DTI (Mapa 1.1.), cuya metodología se ha exportado al extranjero, y se han llevado a cabo trabajos de DTI en Cozumel y Tequila (México).

**Mapa 1.1. DTI en España.**



Fuente: SEGITTUR, 2018

Como se aprecia en la tabla 1.1. las iniciativas DTI en destinos españoles son principalmente tecnológicas aisladas, de los 14 destinos las iniciativas más señaladas son: widgets y aplicaciones turísticas, wifi gratuito, webs corporativas del destino, apuesta por la fibra óptica e iniciativas de innovación tecnológica para aumentar la competitividad del destino. Destaca muy positivamente la importancia que se le ha dado a la capacitación del personal y a la planificación, ambos fundamentales para la conversión de un DTI. Sin embargo, en cuanto a la implantación de Sistemas de Inteligencia Turística o gobierno abierto se detecta una escasez de iniciativas, sólo dos destinos han adoptado estas iniciativas, siendo la segunda una de las bases sobre las que se ha de sustentar un DTI porque es fundamental para una gobernanza del destino (transparencia). A su vez, se denota como los destinos se han tenido que “especializar” en algún eje de DTI, ya que como se hacía referencia anteriormente, es muy complejo que un destino con medios propios pueda ser un DTI integral. De este modo, destacan destinos como El Hierro y Lloret de Mar especializados en la eficiencia energética. Almería, Noja, Valle de Arán o Villajoyosa se centran en los ejes de sostenibilidad con matices culturales, medioambientales, sociales y económicos en pro del desarrollo del destino. Badajoz, Castelldefels, Las Palmas de Gran Canaria, Marbella, Murcia y Palma tienen una clara orientación hacia el eje tecnológico.

**Tabla 1.1. Actuaciones DTI en España.**

Destino	Iniciativas DTI
<b>Almería</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Remodelación del casco histórico con la implementación de puntos WiFi gratuitos en todas las plazas.</li> <li>-Peatonalización del centro histórico de la ciudad, con un alto grado de accesibilidad.</li> <li>-Implementación de medidas sostenibles y tecnológicas en el campo de golf del municipio.</li> <li>-Desarrollo de la aplicación Almería Guía Turística.</li> <li>-Desarrollo de un widget para la comercialización de las experiencias del portal Spain.info en la web de promoción turística de Almería.</li> <li>-Plan de capacitación para pymes turísticas.</li> </ul>
<b>Badajoz</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Realización del Informe Diagnóstico y Plan de Acción para la transformación de Badajoz en Destino Turístico Inteligente.</li> <li>- WiFi gratuita durante el año 2016.</li> <li>-Aplicación Badajoz Guía de Destino.</li> <li>-Implementación de un Sistema de Inteligencia Turística (SIT): conectar diversas bases de datos, cruzar y procesar toda la información y obtener un cuadro de mandos con una serie de indicadores que permitan tomar decisiones al ente gestor del destino.</li> <li>-Programas de formación para empresarios, emprendedores y ciudadanos.</li> </ul>
<b>Castelldefels</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Desarrollo de las aplicaciones Spain in Apps Castelldefels, Spain feedback Castelldefels, Spain for Kids Castelldefels, Accessible Spain</li> </ul>

	<p>Castelldefels.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Anillo de fibra óptica de 2 GB que interconecta diversas sedes institucionales.</li> <li>-Red WiFi gratuita conectada con el anillo de fibra óptica.</li> </ul>
<b>El Hierro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Red WiFi gratuita con 27 puntos de acceso.</li> <li>-Candidatura para la inclusión de El Hierro en la Red Internacional de Geoparques.</li> <li>-Cetro de Interpretación Vulcanológico.</li> <li>-Aplicación “El Hierro te sigue”.</li> <li>Aplicación Spain Feedback El Hierro.</li> <li>-Formación a empresarios y emprendedores.</li> <li>-Financiación: ICO, REINDUS, ENISA.</li> <li>-Central hidro-eólica Gorona del Viento.</li> </ul>
<b>Jaca</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Puesta en marcha de la Oficina de Fomento.</li> <li>-Elaboración del Plan de Movilidad Urbana Sostenible.</li> <li>-Toma en consideración de las recomendaciones contenidas en el Informe Diagnóstico y Plan Acción para la elaboración de los presupuestos de 2017.</li> </ul>
<b>Las Palmas de Gran Canaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Despliegue de un anillo de fibra óptica desplegado en la ciudad con sus enlaces WiMax.</li> <li>- WiFi gratuita con 42 puntos de acceso en zonas de interés turístico de la ciudad.</li> <li>-Desarrollo de un portal de datos abiertos.</li> <li>-Proyecto Comercio Inteligente: Despliegue de 300 beacons en comercios y desarrollo de la aplicación Comercio Canarias que interactúa con ellos.</li> <li>-Despliegue Sistema de Inteligencia Turística (SIT).</li> </ul>
<b>Lloret de Mar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Modelo de colaboración público-privada desde el punto de vista de la planificación de la política turística del destino.</li> <li>-Desarrollo de una estrategia global de smart destination para Lloret de Mar, a través de los criterios de eficiencia energética y la aplicación de las energías renovables en el sector turístico, los equipamientos y el espacio público.</li> <li>-Notable presencia del destino en los distintos canales de promoción, tanto offline como online.</li> <li>- Reconversión en el ámbito de las nuevas tecnologías siguiendo los objetivos marcados en la Smart Región para Cataluña (SmartCAT)</li> <li>- Implantación del Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos (SICTED) y Q de calidad de las oficinas de información.</li> <li>- Esfuerzo por implementar políticas de accesibilidad. Así lo refleja uno de los ejes del Plan Operativo Renovación Destino Turístico: Lloret De Mar 2015-2020</li> </ul>
<b>Noja</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Compromiso para impulsar el desarrollo turístico, con una presencia trascendental del área de turismo en el Ayuntamiento de Noja.</li> <li>-Firme apuesta por experiencias turísticas innovadoras, fundamentalmente gastronómicas y de actividades náuticas.</li> <li>-Desarrollo del Centro de Innovación y Desarrollo Económico de Noja (CIDEN)-</li> <li>-Impulso a la sostenibilidad del destino mediante la implementación de diversos instrumentos programáticos que les permite gestionar el desarrollo sostenible en el destino.</li> <li>-Firme compromiso con la accesibilidad, medidas para la integración de la accesibilidad universal en los principales recursos turísticos.</li> </ul>
<b>Marbella</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Elaboración de una Agenda Digital de Marbella.</li> <li>-Inclusión de Marbella en las redes NEREA, SARA Y ÁGORA.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Puesta en marcha de un Portal de OpenData/Transparencia de datos.</li> <li>-Desarrollo de la aplicación Marbella Street que interactúa con beacons distribuidos por la ciudad.</li> </ul>
<b>Murcia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Desarrollo de las aplicaciones Spain for kids Murcia y Spain is Nature Murcia.</li> <li>-Único destino sobre el que se ha realizado el informe diagnóstico y plan de acción sobre el ente gestor autonómico, el Instituto de Turismo de la Región de Murcia</li> <li>-Existe una consolidada presencia en el destino de herramientas de carácter innovador y tecnológico que ayudan a mejorar la competitividad del destino</li> <li>-El destino cuenta con la -denominada Oficina de Innovación que ha además de gestionar y diseñar nuevas plataformas de venta on-line.</li> <li>- Estrategia RIS3Mur elaborada de acuerdo con la metodología propuesta en los documentos “La llave RIS3 para la Autoevaluación” y la “Guía para la implantación de RIS3” de la Unión Europea.</li> </ul>
<b>Palma</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Consolidación de la Smart Office de Palma como ente coordinador de las iniciativas de destino inteligente.</li> <li>-WIFI Gratis en Playa de Palma, que en breve se extenderá al resto de la playa y al casco antiguo de la ciudad.</li> <li>-Plataforma CMX de Monitorización de la red WiFi que permite obtener información sobre el uso de la red como patrones de ocupación, desplazamientos o aplicaciones de mayor uso.</li> <li>-Nuevo portal de turismo <a href="http://visitpalma.com">visitpalma.com</a>.</li> </ul>
<b>Valle de Arán</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Destino referencia en España para la práctica de deportes de naturaleza.</li> <li>-Primer destino de montaña reconocido con el Certificado Biosphere.</li> <li>-Destino referencia en materia de sostenibilidad.</li> <li>-Sistema de monitorización mediante sensores del caudal de los ríos para la prevención de inundaciones.</li> </ul>
<b>Villajoyosa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Nueva web de promoción turística <a href="http://www.visitvillajoyosa.info">www.visitvillajoyosa.info</a>.</li> <li>-Construcción del Vilamuseu, referente europeo en accesibilidad.</li> <li>-31 paneles informativos accesibles.</li> <li>-Instalación de una franja guía para bastones de invidentes en la calle Colón.</li> <li>-Elaboración de un manual de accesibilidad.</li> <li>-Desarrollo de la web accesible <a href="http://www.vilamuseu.es">www.vilamuseu.es</a>.</li> <li>-Modelo 3D virtual del pecio Bou Ferrer.</li> </ul>
<b>Valle del Jerte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-El destino Valle del Jerte se unió al proyecto en septiembre de 2017</li> </ul>

Elaboración propia en base a [www.destinosinteligentes.es](http://www.destinosinteligentes.es) (2018).

Por tanto, se plantea como no existe en España ningún DTI capaz de cumplir con todos los requerimientos que la normativa plantea para ser un destino inteligente, tanto es así que a excepción de tres destinos los demás no tienen un cuadro de mando como indica la Norma UNE 178502:2018 con indicadores capaces de evaluar el estado de las actuaciones y marcar objetivos de cumplimiento de las mismas. Ante esta situación se plantea como ciertamente España es pionera en DTI, normalización, financiación y número de destinos certificados, pero tras analizar estos elementos en conjunto se puede entrever como a día de hoy ningún destino es un DTI en el cumplimiento de todos los ejes que este requiere. Quizá se ha plasmado una imagen del destino inteligente como

un destino tecnológico, y no tanto en llevar a cabo actuaciones desde los cimientos del concepto: la gobernanza. Es por ello que se podría plantear que las empresas tecnológicas vinculadas a proyectos smart destination han sido las realmente favorecidas de esta “burbuja smart destination” en la que España se encuentra inmersa, una burbuja envuelta en principios como la sostenibilidad o la gobernanza pero que esconde un reclamo de marketing para aumentar el número de turistas porque hay wifi o se implementan medidas en innovación, pero que los actores del destino no son beneficiarios de vivir en un “DTI”.

Si comparamos España con otros países como Australia, donde el énfasis está en la gobernanza, y más concretamente en los datos abiertos, se aprecia cómo cambia la visión del gobierno australiano, ya que entiende el poder de transformación de las TICs pero teniendo en cuenta las dimensiones sociales y experienciales así como la económica (Gretzel, Sigala, Xiang, & Koo, 2015). Por otro lado, la literatura China muestra como al igual que ocurre con España el papel institucional es fundamental tanto para construcción como para la regulación de los DTI (López-Ávila, 2015). En el contexto de los destinos inteligentes la literatura presenta la existencia de un apoyo institucional muy relevante y, en algunos casos, como indica Gretzel et al. (2015) incluso existe presión desde el gobierno para ser “inteligente”. Prestando atención a iniciativas que se han llevado a cabo en Asia, y donde encontramos similitudes con España, se denota como los esfuerzos se han centrado en la creación de una agenda de turismo inteligente, así los gobiernos asiáticos financian acciones focalizadas principalmente en las TICs que respaldan al turismo inteligente. Por último, en los países europeos las actuaciones vienen de la mano de las ciudades inteligentes, por lo que cada vez es más común la aparición de destinos inteligentes fundamentados en sus antecesoras (Lamsfus, et al., 2015), no obstante, a diferencia de lo que sucede en Australia o Asia, los DTI europeos están centrados en la competitividad, innovación y las aplicaciones “inteligentes” para el turista.

## **CONCLUSIONES**

Siendo los destinos inteligentes un tema de investigación muy actual y que se ha tratado desde la perspectiva del consumidor, tecnología, sostenibilidad..., se denota que en cuanto a políticas turísticas en materia DTI los estudios son muy limitados y escasos. Se ha detectado una postura muy acrítica y positivista en cuanto a los destinos inteligentes,



con una dependencia tecnológica muy fuerte y, este aspecto no es positivo para llegar a comprender lo que es y lo que implica un destino inteligente. El que un destino no obtenga financiación integral provoca que, como se ha tratado en esta investigación, decida optar un la implementación de elementos tecnológicos aislados como wifi, sensores...que den “aspecto” de inteligente, pero que realmente no disponen de un sistema de inteligencia turística fundamentado en la gobernanza del destino que es lo realmente fundamental para poder efectuar una transformación de destino turístico a destino turístico inteligente. Se presentan líneas de financiación y normativas que sin estar en conexión dan lugar a crear “destinos tecnológicos”, donde el uso de la tecnología llega a convertirse en el fin y no en el medio. Además, se están obviando cuestiones como que la dependencia excesiva de las TIC genera sobrecarga de información, lo que implica una saturación para el turista y para el propio ente gestor. De acuerdo con autores como Gretzel et al. (2015) y Fernández, et al. (2017) lo que es claramente necesario es una perspectiva más crítica sobre la implantación de los DTI, donde se muestra una visión muy utópica y positiva de la colaboración entre actores publico-privados en el que el valor se producirá de forma sostenible. No obstante, los DTI son un nuevo escenario muy prometedor para el turismo en España, donde el correcto uso de las TICs es muy necesario para efectuar la reconversión de los destinos maduros y que sean eficientes, sostenibles, competitivos, vividos y atractivos. Pero para ello se requiere de una bases estables, de una normalización efectiva y eficiente, de unas líneas de financiación acorde con las necesidades de los DTI y de un cambio en la concepción de “inteligente” no es “tecnológico”, porque no son sinónimos, ya que en la práctica "inteligente" se ha convertido en un concepto muy confuso que a menudo se usa para impulsar agendas políticas específicas y para vender soluciones tecnológicas, utilizándose muy a menudo en el contexto de iniciativas de open data, wi-fi gratuito o el desarrollo de aplicaciones móviles. Ser un destino inteligente requiere de un ente que tome decisiones apoyándose en la tecnología como herramienta para hacer su labor más efectiva y eficiente.

## **BIBLIOGRAFÍA**

AENOR, 2015. *Normalización en Ciudades Inteligentes: España. CTN 178*, s.l.: s.n.

AENOR, 2018. *UNE 178501: 2018 Sistemas de gestión de los destinos turísticos inteligentes: requisitos.*, s.l.: s.n.

AENOR, 2018. *UNE 178502:2018. Indicadores y herramientas de los destinos turísticos inteligentes.*, s.l.: s.n.

Aguilar, C. & Lima, M., 2009. "¿Qué son y para qué sirven las Políticas Públicas?". [En línea] Available at: [www.eumed.net/rev/cccss/05/aalf.htm](http://www.eumed.net/rev/cccss/05/aalf.htm)

Barbini, B. y otros, 2011. *Gobernanza y turismo: análisis del estado del arte*. Pucón, Chile, Universidad Nacional de Mar del Plata, pp. 111-125.

BOE-A-2018-705, 19 de enero de 2018. Resolución de 27 de diciembre de 2017, de la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital, por la que se publica el Convenio marco con la Federación Española de Municipios y Provincias y la Entidad Pública Empresarial Red.es.

Fernández, A. y otros, 2017. "Innovación y destinos inteligentes: oportunidad para el know how turístico español". *Información Comercial Española (ICE). Revista de Economía.* , pp. 137-150.

García-Valenzuela, A., 2016. *aunclidelastic.blogthinkbig.com*. [En línea] Available at: <https://aunclidelastic.blogthinkbig.com/hoja-de-ruta-para-convertirse-en-un-destino-turistico-inteligente> [Último acceso: 10 10 2018].

Gretzel, U., Sigala, M., Xiang, Z. & Koo, C., 2015. "Smart tourism: foundations and developments". *Electronic Markets*, Volumen XXV, pp. 179-188.

Lahera, E., 2002. *Introducción a las políticas públicas*. Chile: Fondo de Cultura Económica.

Lamsfus, C., Wang, D., Alzua-Sorzabal, A. & Xiang, Z., 2015. "Going mobile: Defining context for on-the-go travelers". *Journal of Travel Research*, pp. 691-701.

López-Ávila, A., 2015. *Smart Destination: XXI Century Tourism*. Lugano, Suiza, pp. 4-6.

López, F., 2016. "Turismo y TIC. Notas sobre los procesos recientes de tecnificación de los destinos turísticos". En: *Paisaje, cultura territorial y vivencia de la geografía: libro homenaje al profesor Alfredo Morales Gil* . s.l.:s.n., pp. 563-584.

Meny, I. & Thoenig, J., 1992. *Las políticas públicas*. Barcelona: Ariel.

Roldán, N., Corbo, Y. & Castellucci, D., 2017. Una aproximación al estado del arte en gobernanza y turismo, 2010-2015. En: *Turismo y gobernanza ¿En dónde estamos? Aproximaciones teóricas y empíricas*. Toluca: Universidad Autónoma del Estado de México, pp. 15-36.

SEGITTUR, 2017. *Destinos Turísticos Inteligentes (DTI):Visión Estratégica*, Barcelona.

SEGITTUR, 2018. *www.destinosinteligentes.es*. [En línea]  
Available at: <http://www.destinosinteligentes.es/norma/>

Velasco, M., 2016. Entre el poder y la racionalidad: gobierno del turismo, política turística, planificación turística y gestión pública del turismo. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, pp. 577-594.

*www.destinosinteligentes.es*, 2018. [En línea]  
Available at: <http://www.destinosinteligentes.es>