

## Destinos Turísticos Inteligentes: aportes del modelo en los territorios

### Smart Tourist Destinations: model contributions in the territories

Aura Luz Rodríguez<sup>1</sup>

Daniel Felipe Rubio Carrillo<sup>2</sup>

#### Resumen

El presente manuscrito analiza el modelo español relacionado con los Destinos Turísticos Inteligentes – DTI por medio de casos exitosos, determinando los factores endógenos del territorio y relacionándolos con los cuatro ejes que compone un DTI (innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad). La metodología utilizada es exploratoria – deductiva, con un enfoque mixto y se recurrió en esta fase de la investigación a fuentes secundarias. De esta manera, se pudo determinar que los casos exitosos no se centraron en todos los ejes de los DTI, sino que, de acuerdo a las posibilidades del territorio y la gestión pública, se centran en uno o dos ejes, contemplando la innovación como eje transversal de los DTI. Para el caso colombiano, son diversos los retos que existen para convertir los destinos en inteligentes, el principal se centra en las dinámicas de gobernanza actuales y el acceso a las TIC en las regiones.

*Palabras claves:* Desarrollo económico y social, Desarrollo sostenible, Gobernabilidad, Innovación cultural, Turismo.

*Clasificación JEL:* O180, O360, R580, R110, R130.

#### Abstract

This manuscript analyzes the Spanish model related to Smart Tourist Destinations - DTI through successful cases, determining the endogenous factors of the territory and relating them to the four axes that make up a DTI (innovation, technology, sustainability and accessibility). The methodology used was exploratory-deductive, with a mixed approach, and secondary sources were used in this phase of the investigation. In this way, it was possible to determine that the successful cases did not focus on all the DTI axes, but, according to the possibilities of the territory and public management, focus on one or two axes, considering innovation as the cross axis of DTI. For the Colombian case, there are several challenges that exist to make destinations smart, the main one is the current governance dynamics and access to ICTs in the territories.

---

<sup>1</sup> Profesional en Negocios Internacionales, Especialista en Paz y Desarrollo Territorial, Magíster en Economía Solidaria para el Desarrollo Territorial. Docente Investigadora en la Corporación Unificada Nacional de Educación Superior – CUN, Colombia. Correo electrónico: [aura\\_rodriguez@cun.edu.co](mailto:aura_rodriguez@cun.edu.co) CvLAC [https://scienti.minciencias.gov.co/cvlac/visualizador/generarCurriculoCv.do?cod\\_rh=0000090084](https://scienti.minciencias.gov.co/cvlac/visualizador/generarCurriculoCv.do?cod_rh=0000090084) ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8293-8091>

<sup>2</sup> Ingeniero Ambiental, Especialista en Paz y Desarrollo Territorial. Instructor ambiental del Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA Regional Meta. Correo electrónico: [drubio@sena.edu.co](mailto:drubio@sena.edu.co) CvLAC [https://scienti.minciencias.gov.co/cvlac/visualizador/generarCurriculoCv.do?cod\\_rh=0001904352](https://scienti.minciencias.gov.co/cvlac/visualizador/generarCurriculoCv.do?cod_rh=0001904352)  
Recepción: 12de agosto de 2021/ Evaluación: 5de septiembre de 2021/ Aprobado: 22de octubre de 2021

*Keywords:* Economic and social development, Sustainable development, Governance, Cultural innovations, Tourism.

*JEL Classification:* O18, Q10, Q50, R10, R11, R13.

## **Introducción**

El presente artículo refleja hallazgos encontrados en el análisis que se hizo a territorios que han implementado el modelo de Destinos Turísticos Inteligentes (DTI). Es importante precisar que el concepto nace tras el crecimiento y diversificación que presenta el sector y por supuesto a las exigencias de la demanda turística. Por esa razón, tras el impacto que ha tenido el turismo en España, se ha potencializado el sector por medio de DTI, brindando futuros prometedores donde se han constituido espacios para mejorar la calidad de vida de residentes y turistas, lograr experiencias turísticas más vivenciales e incluso brindar mayores oportunidades para nuevos servicios, modelos de negocios y mercados (Dubois y Schmitz, 2013).

Ahora bien, por otro lado, está la implementación de Destinos Turísticos Rurales Inteligentes (DTRI), que presentan un impacto más directo a aquellas zonas rurales donde los indicadores de desigualdad son más evidentes. Es así que, por medio de casos exitosos a nivel mundial, se identificarán las características territoriales y contribución de los modelos al desarrollo económico del destino. Se empezó por el caso de Las Palmas de Gran Canaria en España, seguido por Tequila en México y por último Buenos Aires en Argentina. Adicional, se realizó un análisis de las condiciones de Colombia para la reconfiguración de los destinos, trayendo como ejemplo el caso de Medellín (Antioquía), y a su vez, se identificaron los retos a los cuales se enfrentarán los territorios urbanos y rurales en Colombia para adaptar dicho modelo y llegar a territorios inteligentes.

Antes de dar a conocer los casos, se hace una profunda aproximación epistemológica de territorio, destino turístico y Destino Turístico Inteligente, incluyendo el Destino Turístico Rural Inteligente. Además, se contemplan las dinámicas del turismo y sus aportes a la económica global.

### **Territorio: Aproximación conceptual**

Los territorios se conciben como espacios geográfico-espaciales donde influyen variables económicas, políticas, sociales, ambientales, culturales e históricas que van más allá de un croquis que delimita los alcances, por lo tanto, el análisis de los mismos se ha convertido en escenarios de investigación por muchos autores, ya que se relaciona el territorio con espacios de interacción social; escenarios de poder; escenarios donde de acuerdo a la actividad productiva de la población se apropia de distinta manera el territorio; escenarios donde en base a las distintas territorialidades presentes, se pueden generar diversos resultados, ya sean de aprobación o de disconformidad; escenarios cambiantes que generan nuevas maneras de organizar el territorio de acuerdo a sus factores; y por último, un escenario donde influyen en la toma de decisiones distintas fuerzas, por

Recepción: 12de agosto de 2021/ Evaluación: 5de septiembre de 2021/ Aprobado: 22de octubre de 2021

lo tanto, el desarrollo del mismo depende de la apropiación e interacción de los actores que lo componen para contrarrestar las necesidades del territorio (Fajardo 2012 y 2015).

Es menester precisar que el territorio es el escenario práctico donde se circunscriben las realidades sociales y se desarrollan los fenómenos globales. En ese sentido, esas realidades están enmarcadas en las dimensiones sociales, culturales, ambientales, políticas y económicas, que se desarrollan bajo relaciones de espacio – tiempo y bajo aspectos trans-territoriales que representa la interacción en red con otros territorios (Saquet, 2015).

Dado lo anterior, el territorio posee un carácter intrínsecamente endógeno en su rol en el desarrollo de economías con dinámicas territoriales, basados en cooperación, aprendizaje y conocimientos ancestrales, conocimiento técnico de la cultura y relaciones sinérgicas. El territorio debe entenderse como la ruta que ayuda a las economías a verse a sí mismas desde sus recursos internos, dado que su explotación depende del estímulo macro y regional de las políticas públicas en diversos sectores, incluyendo los aspectos industriales (Pereira Morais, 2017).

Para Duquino (2011), en el territorio surgen transformaciones de todo tipo, desde espaciales a geográficas. Además, allí convergen fuerzas económicas, sociales, culturales y políticas -en cuanto a relaciones de poder-, que se desarrollan en el espacio y constituyen la realidad territorial.

Es así que el desarrollo y el ejercicio turístico de un territorio es propio de las comunidades que hacen parte del mismo, ya que son las que conocen el destino, sus características, paisajes, secretos, historias, leyendas, entre otros aspectos. En este punto, se ve reflejado el concepto de territorialidad, el cual para que sea permanente en el tiempo y sustentable, debe desarrollarse por los actores que hacen parte del territorio, pero con un sentido de arraigo y apropiación de su identidad.

### **Destinos Turísticos y sus dinámicas territoriales**

Es necesario definir destino turístico para llegar al término de Destinos Turísticos Inteligentes y para ser más precisos, a lo que se denomina Destinos Turísticos Rurales Inteligentes. De esa forma, el destino turístico cobra importancia porque hace referencia a los recursos endógenos del destino para generar oferta turística. Un concepto más preciso es:

Espacio geográfico con rasgos propios de clima, raíces, infraestructuras y servicios, y con cierta capacidad administrativa para desarrollar instrumentos comunes de planificación, que adquiere centralidad atrayendo a turistas mediante productos perfectamente estructurados y adaptados a las satisfacciones buscadas, gracias a la puesta en valor y ordenación de los atractivos disponibles; dotado de una marca y que se comercializa teniendo en cuenta su carácter integral (Valls, 1998 citado por Mazaro y Varzin, 2008, p. 792).

De acuerdo con Muñoz y Velasco (2015), para elegir el mejor modelo de órgano de gestión turística para un destino, es necesario investigar tres categorías: caracterización del turismo, importancia

Recepción: 12de agosto de 2021/ Evaluación: 5de septiembre de 2021/ Aprobado: 22de octubre de 2021

relativa del turismo y madurez colaborativa de los actores turísticos del destino (p.311). Es de aclarar que para definir un órgano de destino turístico en un territorio, este se diseña e implementa de acuerdo a las condiciones endógenas del territorio, por lo tanto, no se puede seleccionar un modelo e implementar en cualquier destino turístico sin tener en cuenta ese aspecto.

De esta manera, la evolución de los destinos turísticos locales considera un desarrollo donde una comunidad, conservando sus rasgos propios tanto culturales como territoriales, crea y robustece sus condiciones económicas y socioculturales, para lograr la unión de los distintos elementos del turismo y su enfoque directo al mercado, donde para alcanzar lo anterior es necesario la participación activa de todos los actores turísticos presentes en el territorio. Además, según Muñoz y Velasco (2015), es imprescindible desarrollar valores como la generación de crecimiento económico, equidad, cambio social y cultural, sostenibilidad medio ambiental, enfoque de género y calidad de vida (p.312), para que el destino turístico sea integral.

Es de precisar entonces que, los actores públicos deben generar nuevas estrategias y formas de desarrollo de política pública turística, las cuales sean más incluyentes y holísticas, vinculando a los agentes turísticos de los territorios para lograr un desarrollo sostenible del destino (Muñoz y Velasco, 2015). En este punto es que cobra importancia la gobernanza, ya que relaciona las nuevas formas de transformación social y brinda la infraestructura necesaria que necesitan los destinos.

Por otro lado, un modelo empresarial que ha contribuido a impulsar el destino turístico es la asociatividad, ya que le aporta al sector turístico mecanismos para desarrollar proyectos sostenibles amigables con el medio ambiente. Este es un aspecto a evaluar actualmente para implementar iniciativas turísticas inteligentes teniendo en cuenta que estas colaboraciones mejoran las habilidades internas y las tecnologías, lo que permite que se vuelvan más competitivos, por lo tanto, la relación entre organizaciones debe establecerse como una forma de compartir riesgos y fortalezas (Jiménez, 2000, citado por Urrutia de la Garza y Cuevas Contreras, 2016, p. 427).

De esta manera, García Henche y Salvaj Carrera (2017), añaden que para alcanzar destinos turísticos competitivos e inteligentes, las redes de cooperación facilitan el intercambio de recursos entre unidades, la innovación de productos y la creación de capital intelectual, el capital social, promoviendo la creatividad, la iniciativa empresarial y la formación de empresas de nueva creación (p. 317).

Además, para lograr un modelo de destino competitivo y sostenible, Brent Ritchie y Crouch (2010), manifiestan que se deben de identificar las ventajas comparativas (basadas en la dotación de recursos) que tiene un territorio, los cuales son aquellos que han sido bendecidos por Dios o la naturaleza, así como por aquellos que el país y su sociedad han desarrollado y acumulado con el tiempo (p.1051). Finalmente, de acuerdo con la eficacia y eficiencia con la que el territorio expande esos recursos, puede generar crecimiento y desarrollo en el sector turístico, contribuyendo de esta manera a la creación de ventajas competitivas (Brent Ritchie y Crouch, 2010).

Recepción: 12de agosto de 2021/ Evaluación: 5de septiembre de 2021/ Aprobado: 22de octubre de 2021

Es menester contemplar que el sector turístico depende de muchas externalidades que pueden afectar o impactar de manera positiva o negativa el dinamismo del sistema. Es cuestión de los gestores del destino crear estrategias para hacer frente a esas externalidades y los acontecimientos que se presentan como gestión del cambio global. Esto permite ser más competitivos y a su vez sostenibles, y para el caso de los DTI, más inteligentes.

### **Destinos Turísticos Inteligentes: acercamiento epistemológico**

Una de las tendencias turísticas mundiales que ha empezado a cobrar gran importancia es que la economía del turista está operando bajo plataformas cada vez más digitales (Pro Colombia, 2017). Pero, además, por medio de esas plataformas, un tercio de los viajeros de todo el mundo busca destinos turísticos con criterios más sostenibles, y un 80% opta por alojamientos que pongan en marcha iniciativas y prácticas ecológicas (OMT, 2017).

A partir de lo anterior y de esas nuevas tendencias, nace el término de los Destinos Turísticos Inteligentes (de ahora en adelante DTI), considerándose como un concepto relativamente nuevo y que sigue el esquema de las *Smart Cities*, que se desarrolla a raíz del auge tecnológico y los turistas cambiantes, adaptados a la era digital y a la globalización. Es así que nace en España, en el 2012, con el Plan Nacional e Integral de Turismo 2012-2015, bajo cuatro ejes principales que son la innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad, buscando de esta manera tener un mayor control del turismo, una gestión más eficiente y sostenible, y un incremento de su rentabilidad y competitividad en el conjunto de la economía nacional (SEGGITUR, 2015, p. 6).

Es de precisar que, para que un destino se convierta en inteligente se deben generar cambios en la planificación y gestión turística, para poder sostener la competitividad, por lo tanto, los gestores deben cambiar su mentalidad, ofreciendo los productos turísticos de maneras diferentes, vinculando herramientas tecnológicas para crear experiencias en el turista antes de disfrutar del destino. Dentro de las tecnologías que más inciden en la gestión turística están el Internet de las Cosas (IoT), el Big Data, bases de datos en tiempo real, conectividad local, pagos vía móvil, vehículos autónomos, plataforma de inteligencia turística, web semántica y Open Data (Celdrán, 2018, p.3). Es así que, con base en lo anterior se define el Destino Turístico Inteligente como:

Un destino turístico inteligente es un destino turístico innovador, accesible para todos, consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia que garantiza el desarrollo sostenible del territorio, facilita la interacción e integración del visitante en el entorno e incrementa la calidad de su experiencia en el destino y la calidad de vida de los residentes (SEGGITUR, 2015, p. 104).

Se puede determinar que para que un destino turístico sea inteligente necesita de diversos factores; uno de ellos es contar con un marco institucional fortalecido para implementar la infraestructura necesaria del DTI. Así mismo, Smith (2015), argumenta:

Recepción: 12de agosto de 2021/ Evaluación: 5de septiembre de 2021/ Aprobado: 22de octubre de 2021

Los beneficios del concepto de ciudad inteligente es que, con la presencia de una red digital conectada a áreas urbanas, recursos, medio ambiente, sistemas económicos, sociales y de otro tipo, así como el procesamiento y la aplicación digital e informativa de la infraestructura urbana y el entorno básico, es posible lograr una gestión urbana inteligente de los servicios, promoviendo así el funcionamiento más eficiente y armonioso de las ciudades modernas (p. 26).

Es de precisar que, cada destino puede utilizar sus herramientas inteligentes de diversas formas, en relación con los factores endógenos del territorio. Calderero Gutiérrez, Pérez Sainz de Rozas y Ugalde Sánchez (2006), argumentan lo siguiente:

La forma en que los distintos espacios utilizan sus recursos resulta determinante para poder considerarlos territorios inteligentes, entendiéndolos como tales a aquéllos que son capaces de valorizar sus propios bienes creando unas condiciones favorables a la innovación, al aprendizaje colectivo y al desarrollo (p. 616).

De acuerdo a lo anterior, esos autores añaden que el liderazgo político, la participación y la innovación son los tres elementos fundamentales en cualquier metodología de trabajo para la construcción de un territorio inteligente (Calderero Gutiérrez, Pérez Sainz de Rozas y Ugalde Sánchez, 2006, p. 617), por lo tanto, del nivel de desarrollo e implementación de esos tres factores, es determinante el desarrollo del destino turístico. De esta manera entonces:

El turismo inteligente involucra múltiples componentes y capas de inteligencia compatibles con las TIC. Por un lado, se refiere a los destinos inteligentes, que son casos especiales de ciudades inteligentes dado que se aplican principios de ciudades inteligentes a áreas urbanas o rurales y no solo se considera a los residentes sino también a los turistas en sus esfuerzos por apoyar la movilidad, la disponibilidad y asignación de recursos, la sostenibilidad y calidad de vida/visitas (Gretzel, Sigala, Xiang y Koo, 2015, p. 180).

En ese orden de ideas, es importante resaltar que en el turismo inteligente la tecnología es percibida como una infraestructura, y no como sistemas de información individuales, e involucra una gama de tecnologías informáticas inteligentes que componen hardware, software y tecnologías de red para brindar una conciencia en tiempo real del mundo real y la comprensión de postulados avanzados para ayudar a las personas a optar por ofertas más inteligentes sobre alternativas, así como acciones que optimizarían los procesos comerciales y su desempeño (Jiang, 2013). Por lo tanto, el turismo inteligente es un escenario increíblemente prometedor que da como resultado espacios de vida más convenientes, seguros, emocionantes y sostenibles para residentes y turistas, experiencias turísticas más personalizadas y, por lo tanto, más relevantes, e incluso mayores oportunidades para que surjan nuevos servicios, modelos de negocios y mercados (Dubois y Schmitz, 2019).

Con base en lo contemplado para desarrollar un DTI, es de precisar ahora lo que se conoce como un *Smart Rural Destination* o Destino Turístico Rural Inteligente (en adelante DTRI), el cual es un

Recepción: 12de agosto de 2021/ Evaluación: 5de septiembre de 2021/ Aprobado: 22de octubre de 2021

modelo de gestión turística adaptada al territorio rural que contribuye a dinamizarlo turísticamente y a crear valor sostenible para residentes, visitantes y nuevos pobladores combatiendo el despoblamiento (Moraga, 2018). Este concepto se puede asociar con *Smart Rural Cities* ya que surgen como una particularidad de los Territorios Inteligentes, permitiendo definir y programar actuaciones para las pequeñas poblaciones rurales (Borrero Villalón, 2017), y de esta manera dar solución a múltiples problemáticas que se presentan en zonas rurales, entre la que se encuentra la despoblación y pobreza.

### **El turismo y su aporte al desarrollo territorial**

La implementación de los Destinos Turísticos Inteligentes o también llamados *Smart Destinations*, han surgido por la importancia que ha alcanzado el sector turístico a nivel mundial en los territorios, y su aporte al desarrollo y crecimiento económico de los mismos en los últimos años.

De esta manera, el turismo ha sido definido por la OMT, la ONU, la OCDE y la Unión Europea en la Cuenta Satélite de Turismo, como un sistema que compromete un conjunto de elementos interrelacionados entre sí que evolucionan dinámicamente, dentro de lo cual las características de una comunidad local, los recursos humanos, naturales y culturales de un territorio se combinan formando la materia prima de la actividad turística y en donde todos los elementos se conectan y se entrelazan en el mercado turístico, generando movilizaciones en el turista desde su lugar de origen hasta el destino turístico escogido (Naciones Unidas, 2008).

Es así que, de acuerdo con la Organización Mundial de Turismo (2018), el turismo es mucho más de lo que se imagina, ya que permite la preservación cultural, la protección del medio ambiente, genera paz y seguridad en los territorios, empleos, crecimiento económico y desarrollo. De esta manera, uno de cada diez empleos se desarrolla en el sector turístico; se generan alrededor de 1,6 billones de dólares de los EEUU en exportaciones o una media de 4.000 millones de dólares; representa el 10% del PIB mundial; el 7% de las exportaciones mundiales; y el 30% de exportaciones en servicios. Además, es la tercera mayor categoría de exportaciones del mundo, donde los ingresos por turismo internacional aumentaron en 4,9 % en términos reales (cifra ajustada por la fluctuación del tipo de cambio y la inflación), hasta alcanzar 1,34 billones de dólares de los EEUU en 2017, potencializando de esta manera mercados tradicionales como emergentes, ya que, en muchos países que se encuentran en vías de desarrollo, este sector constituye el factor de exportación más importante.

Por consiguiente, el futuro del turismo es promisorio, ya que de acuerdo con perspectivas a largo plazo, las llegadas de turistas internacionales en todo el mundo podrían aumentar en un 3,3 % al año, entre 2010 y 2030, hasta alcanzar a los 1.8 billones en 2030, según la prospectiva a largo plazo del informe *Tourism Towards 2030* de la OMT (OMT, 2011).

Dentro de ese potencial que tiene el sector turístico, las economías emergentes tendrán un gran impacto. Entre 2010 y 2030, se prevé que las llegadas en los destinos emergentes (+4.4 % al año) se incrementen a un ritmo que duplicará al de las economías avanzadas (+2,2 % al año). Además,

Recepción: 12de agosto de 2021/ Evaluación: 5de septiembre de 2021/ Aprobado: 22de octubre de 2021

la cuota de mercado de las economías emergentes pasó del 30 % en 1980 al 45 % en 2016, y está previsto que alcance el 57 % para 2030, lo que equivale a más de 1.000 millones de llegadas de turistas internacionales (OMT, 2017).

Por otro lado, a lo que respecta en Colombia, al Turismo se le ha denominado “la industria sin chimenea”, tanto así que en el Plan Sectorial de Turismo 2018–2022<sup>3</sup> se le ha considerado como el “Nuevo Petróleo” (MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2014), dado que dicho sector se está convirtiendo en una alternativa económica más allá de la explotación de hidrocarburos, en atención a que puede generar mayores beneficios con costos ambientales y sociales mínimos, lo cual resulta totalmente pertinente para Colombia y en especial para el Departamento del Meta, ya que históricamente la economía ha dependido de la extracción de petróleo con consecuencias devastadoras.

Como se pudo determinar, el sector turístico está en constante crecimiento, y cada vez los turistas exigen destinos más dinámicos, donde puedan vivir una experiencia inolvidable, pero sin estar desconectados de la realidad. A este gran reto es que se están enfrentando los gestores turísticos y los territorios, y en este proceso tiene un papel muy importante la institucionalidad para garantizar la infraestructura que necesiten los destinos y así ser más competitivos.

### **Metodología**

El presente artículo hace parte de la fase exploratoria del proyecto de investigación “Análisis para la implementación de un modelo de Destino Turístico Rural Inteligente, como alternativa empresarial y de desarrollo sostenible en territorios priorizados por el conflicto armado: caso municipio de Mesetas del departamento del Meta”. La metodología utilizada es exploratoria–deductiva con enfoque mixto.

Por lo tanto, para este manuscrito se hizo revisión de fuentes secundarias para identificar cual ha sido el aporte de los DTI en los territorios y las características del destino para que funcione este modelo. Este análisis se hizo por medio de casos exitosos a nivel mundial y al final se hizo una aproximación de las condiciones territoriales en Colombia para la implementación de DTI, avances en materia de DTI en el país y retos, este último específicamente en el sector rural para construir Destinos Turísticos Rurales Inteligentes – DTRI.

### **Resultados**

Como se determinó anteriormente, los DTI nacen de las ciudades inteligentes o *Smart Cities*, lo que se podría decir que no sólo el sector turístico se podría ver beneficiado tras el desarrollo de territorios inteligentes, pero es aclarar que el impacto en el turismo es de gran relevancia por las dinámicas tecnológicas que hoy en día busca la demanda turística de los territorios, ya que la

---

<sup>3</sup> El Plan Sectorial de Turismo por disposición de la Ley 300 de 1996, considerada la Ley Marco del Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2022, formará parte integral del Plan Nacional de Desarrollo periodo tras periodo.

experiencia empieza antes de llegar al destino por medio de información disponible en la web de la oferta turística; la compra de paquetes turísticos se hacen por medio de plataformas digitales; y otro aspecto que ha tomado gran importancia, es la capacidad del destino para que en el momento de la vivencia por parte del turista, este pueda en tiempo real compartir dicha vivencia.

Los anteriores son algunas tendencias de los turistas, aspectos que se pueden alcanzar en los destinos si se implementan las ciudades inteligentes, pero como se puede determinar, para ello se necesita de una infraestructura específica para incentivar la nueva economía digital y lograr conectividad a internet en los territorios. Por esto, la importancia de repensar la política y la gestión turística, ya que en este punto es donde la gobernanza del destino cobra gran relevancia, porque si se desea alcanzar sistemas de innovación en los destinos, esto se debe contemplar en las estrategias y modelos de desarrollo de los territorios, para que el destino disponga de recursos necesarios que permitan las condiciones óptimas para la gestión turística inteligente (Universidad de Alicante - Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas, 2015).

Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación, se presentarán casos exitosos de DTI a nivel mundial, determinando de esta manera los aspectos de planificación turística tenidos en cuenta y el aporte del modelo en los territorios.

Un aspecto a rescatar antes de analizar los casos, es que los DTI se basan en cuatro ejes, estos son: innovación, que hace referencia la introducción de un nuevo producto, proceso, servicio o la mejora del mismo, debe hacer parte del ADN de las organizaciones y es transversal a los demás ejes de desarrollo del DTI; tecnología, este eje también se considera transversal ya que, permite la captación y análisis de la información en tiempo real, además logra hiperconexión en turistas por multicanales para acceder a información actualizada en todo momento, en cualquier parte del territorio, para lo cual el acceso a internet es de gran vitalidad; accesibilidad, debe estar en la cadena de valor del turismo ya que garantiza la libertad de acceder al destino libremente, a cualquier hora, tiempo, con infraestructura y vías adecuadas, contar con transporte e información permanente, también incluye estrategias de inclusión, entre otros; y por último, se encuentra el eje de sostenibilidad, haciendo referencia a la conservación y uso sostenible de los recursos naturales de los destinos turísticos, de esta manera se puede tener un crecimiento económico, lograr inclusión social pero con un equilibrio en el medio ambiente (SEGITTUR, 2015).

Es así que, los casos identificados implementan los anteriores ejes en su modelo turístico, los cuales son los que los definen como DTI.

## **Casos internacionales**

### ***Las Palmas de Gran Canaria (España)***

Como bien se nombró anteriormente, España fue el primer país que normalizó los DTI por medio del Plan Nacional e Integral de Turismo 2012 – 2015. En ese plan, se contempla Las Palmas de Gran Canaria como un destino inteligente por la incorporación de innovaciones a través de la

Recepción: 12de agosto de 2021/ Evaluación: 5de septiembre de 2021/ Aprobado: 22de octubre de 2021

tecnología, pero también por el desarrollado de prácticas sostenibles y de accesibilidad al destino (Pérez Sánchez, 2015).

Es así que, las Palmas de Gran Canaria es una ciudad de España con acantilados al norte y extensas playas al sur. Se vinculó al proyecto Destinos Inteligentes a partir del 2014 (Destino Turístico Inteligente, 2015). Por lo tanto, es una isla que, al hacer parte del Plan Nacional, ha desarrollado iniciativas en el destino, por medio de las cuales ha tenido reconocimiento. Dichas medidas estuvieron sujetas al Plan Estratégico 2012 – 2014, que impulsaba el desarrollo de las TIC en la isla (SEGITTUR, 2015). Dentro de esas iniciativas se encuentran las siguientes:

Despliegue de un anillo de fibra óptica desplegado en la ciudad con sus enlaces WiMax; WiFi gratuita con 42 puntos de acceso en zonas de interés turístico de la ciudad; desarrollo de un portal de datos abiertos; proyecto Comercio Inteligente: despliegue de 300 beacons en comercios y desarrollo de la aplicación Comercio Canarias que interactúa con ellos; despliegue Sistema de Inteligencia Turística (SIT) (Perea Medina y Navarro Jurado, 2017, p. 14).

Es de complementar que el objetivo del SIT, es poder conectar diversas bases de datos, cruzar y procesar toda la información para finalmente obtener un cuadro de mandos con una serie de indicadores que permitan tomar decisiones al ente gestor del destino (SEGITTUR, 2015, p. 67).

Otros aspectos a resaltar es que, la isla cuenta con una Concejalía de Accesibilidad que permite al municipio convertirse en un destino accesible para cualquier persona. Además, cuenta con un proyecto de gestión eléctrica inteligente que aprovecha la energía eólica, solar y del mar (SEGITTUR, 2015).

Como se puede identificar, es un destino que se enfoca en la fuerte implementación del eje tecnológico y por medio de este, impacta el acceso y la sostenibilidad ambiental y económica del destino. De esta manera, las Palmas de Gran Canaria dispone de 7,9 millones para ocho módulos de desarrollo como ciudad inteligente y con ellos esperan generar un PIB de 12,3 millones, mejorar la competitividad y negocio de las empresas y aumentar las pernoctaciones (CincoDías, 2020).

### ***Tequila (México)***

Tequila, del Estado de Jalisco (México), es un destino turístico que ofrece a los turistas tequila, gastronomía mexicana y bellos atractivos naturales y culturales, teniendo reconocimiento como Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO (Destinos Turísticos Inteligentes, 2018).

Es así que, se incorporó a los *Smart Destination* en el 2016 con el fin de convertir al pueblo de Tequila, en un destino turístico, cultural y sustentable e inteligente para el año 2020. Dentro de las iniciativas que implementa se encuentran las siguientes:

Decidieron recurrir a tecnologías y el desarrollo de un Plan Director de Destino Turístico Inteligente que engloba la creación de la página de promoción turística online con NatGeo,

Recepción: 12de agosto de 2021/ Evaluación: 5de septiembre de 2021/ Aprobado: 22de octubre de 2021

el desarrollo de una aplicación móvil, el diseño y ejecución de la estrategia de comunicación online y redes sociales, la puesta en marcha de una plataforma tecnológica para la Smart City, la implantación de un sistema de seguridad y movilidad monitorizado o el despliegue de Red WIFI en el centro histórico (Guerrero y Acosta, 2019).

Adicional, cuenta con otros adelantos en materia de destino turístico como:

Una sólida e incluyente estructura de gestión público-privada, materializada en el Consejo de Desarrollo Integral de Tequila (CODIT), que permite coordinar y dar continuidad a los planes de desarrollo del destino; inversión privada en proyectos relacionados con el turismo de Tequila; sistemas innovadores para la gestión de datos y el desarrollo de un Plan Director de Destino Turístico Inteligente; diversificación de la demanda y la oferta a través del desarrollo y estructuración de un producto innovador, diferenciado y de calidad; fomento del emprendimiento local; y políticas de conservación y mejora del patrimonio cultural y natural (Destinos Turísticos Inteligentes, 2018).

Como se puede evidenciar, en este caso se refuerza el eje tecnológico y sostenible, por ser un destino considerado como patrimonio cultural y natural.

### ***Buenos Aires (Argentina)***

Ciudad de Buenos Aires, ubicada en Argentina, se ha vinculado al reto de los destinos turísticos inteligentes. De esta manera, en los últimos años ha implementado una serie de estrategias para hacer frente a los desafíos del sector turístico por medio de la innovación, todo con el propósito de contribuir a la transformación de la ciudad en un destino turístico inteligente y sostenible (BA Travel Buenos Aires, 2018).

A continuación, se presentan más detalles de los procesos innovadores de Buenos Aires:

Ejecuta el programa InnoTur BA que, está dirigido a los diferentes actores claves del sector (emprendedores, universidades, empresas y sector público). El programa tiene como objetivo promover el desarrollo de la innovación en la cadena de valor turística tendiente a elevar sus niveles de sustentabilidad y adopción de nuevas tecnologías, propiciando el acceso a la información sobre conceptos, técnicas y herramientas financieras pertinentes. El programa consta de cuatro proyectos: las Jornadas, un espacio abierto que invita a reflexionar en diversas temáticas para el sector; el Ciclo de Talleres, espacios co-creación dirigidos a emprendedores y pymes turísticas interesados en transformarse en agentes de innovación del sector; Desayunos Empresariales, como espacios de reflexión sobre diferentes experiencias de emprendedores y actores claves de la innovación para analizar los beneficios de nuevos modelos de negocios basados en la sostenibilidad, innovación y tecnología; y finalmente InnoTur Universidades, ciclo de actualización que invita a los futuros profesionales del turismo a visualizar la transformación en el sector, el impacto de

Recepción: 12de agosto de 2021/ Evaluación: 5de septiembre de 2021/ Aprobado: 22de octubre de 2021

la tecnología en el turismo hoy y a repensar el futuro de la ciudad como destino turístico a partir de las principales tendencias (Guerrero y Acosta, 2019).

Por otro lado, con respecto al eje tecnológico ha implementado las siguientes iniciativas:

Además del desarrollo del Sistema de Inteligencia Turística BA basado en big data; cuenta con diferentes soluciones digitales urbanas de aprovechamiento para el turista como mapas interactivos, red de wifi gratuitas, sensorización. Así como también soluciones netamente turísticas como BA Turismo, una aplicación de recomendaciones y sugerencias para poder realizar un viaje por la ciudad sin inconvenientes; BA Tours, una tienda online de experiencias turísticas como novedosa plataforma de comercialización online; y BA Planner, un organizador de viaje que te permite ver actividades en tiempo real que se desarrollan en la ciudad (Guerrero y Acosta, 2019).

Como se puede identificar, este destino contempla el eje de innovación y tecnología.

## **Caso en Colombia**

### ***Medellín, Antioquía***

Medellín ha sido una ciudad colombiana que, gracias a la planificación del territorio desde hace 20 años, en la actualidad se considera un destino turístico muy bien posicionado en el país (Alcaldía de Medellín, 2018). Es así que, en la Edición 39 de Anato (principal feria turística de Colombia) que se desarrolló entre el 26 y 28 de febrero de 2020, presentó una propuesta enfocada en el turismo social y comunitario, con el cual buscan convertir a Medellín, en el primer destino turístico inteligente de Colombia (Caracol Radio Medellín, 2020).

Dicha apuesta se planea lograr para el 2023, con avances en la interconexión y aspectos digitales. Buscan que Medellín sea la capital del software, brindando acceso a la tecnología en todos los niveles y a través de la robótica. Además, pretenden impulsar el ecoturismo y la riqueza de las tradiciones del territorio con alcance a nivel mundial (Mejía, 2020).

Los indicadores que han impulsado tal propuesta, es porque en el 2019 aumentó la llegada de extranjeros a Medellín y Antioquía en un 19% comparado con el promedio de crecimiento del 4% mundial que la OMT registró para ese año. Además, de 927.453 visitantes que llegaron al territorio, el 41% fueron extranjeros. Por otro lado, Medellín creó la primera Red de Turismo Responsable del país, con 35 instituciones comprometidas en mitigar los delitos asociados al turismo y toda su estrategia se basa en generar turismo social, comunitario e inteligente (Alcaldía de Medellín, 2020).

Otro aspecto a resaltar es que, se está implementando un programa piloto denominado “Antioquia es Mágica”, que busca fortalecer nuevos destinos en el departamento, a partir de la recuperación de las tradiciones, la promoción de talentos y el impulso al turismo de experiencias, con el fin de promover la compra local y generación de ingresos en población rural (Hosteltur Latam, 2020). Y para el desarrollo de éste y otros planes de gobierno de Medellín, cuentan con el apoyo del Clúster

Recepción: 12de agosto de 2021/ Evaluación: 5de septiembre de 2021/ Aprobado: 22de octubre de 2021

Turismo de Negocio, iniciativa creada en el 2008, para contribuir al desarrollo del territorio y generar acciones que permitan posicionar la región como un destino inteligente (Cámara de Comercio de Medellín, 2020).

Como se puede evidenciar, Medellín cuenta con diversas iniciativas que lo pueden convertir en un *Smart Destination*, pero para ello aún faltan unos años, ya que, a pesar de la planificación tan organizada de los últimos años, faltan componentes para que llegué a ser el primer destino turístico inteligente en Colombia.

De esta manera, se determina que, para que otros territorios puedan ser *smart destinations*, se necesita más que una proyección estratégica, ya que otras regiones de Colombia presentan brechas económicas, sociales y ambientales más pronunciadas, sin nombrar a los territorios rurales, que para una aproximación a DTI se deben generar cambios estructurales, de planificación y cooperación, donde la gobernanza es el elemento clave para lograr los componentes competitivos en el territorio y desarrollar los ejes claves de los DTI, los cuales son la innovación, la tecnología, la sostenibilidad y la accesibilidad en los destinos.

### ***Aproximación de las condiciones de Colombia para la implementación de DTI***

Como se ha podido evidenciar hasta este punto de la investigación, el componente mínimo que necesitan los territorios es la conectividad, implementando de esta manera, al menos uno de los cuatro ejes de los DTI, tal y como sucede en los destinos de España, México y Argentina contemplados en este manuscrito.

De esta manera, es de reconocer que Colombia hace parte de los países de ingreso medio alto según la clasificación de países que hace el Banco Mundial (2020), pero, a pesar de ello, presenta grandes retos en materia de infraestructura de banda ancha como base para la implementación de DTI, donde la brecha digital dificulta tal transición, contrario de México y Argentina, que también pertenecen a esta clasificación, pero ya presentan adelantos en destinos inteligentes.

Es de contemplar que Colombia, de acuerdo con el *ICT Development Index 2017* emitido por la Unión Internacional de Telecomunicaciones - ITU, organismo especializado en telecomunicaciones de la Organización de las Naciones Unidas, ocupó el puesto 84 de 174 países con una puntuación de 5.36 sobre 10. De esta manera, estuvo por encima de México que ocupó el puesto 87 pero, por debajo de Argentina que ocupó el puesto 51.

Por otro lado, con respecto al *The Global Information Technology Report 2016* del Foro Económico Mundial, Colombia ocupó el puesto 68 de 139 países participantes, con un puntaje de 4.1 sobre 7. En este reporte se ubicó por encima de México (puesto 76) y Argentina (puesto 89). Además, se analizó lo siguiente:

La adopción de las TIC entre la población siguió aumentando a un ritmo acelerado: habían 45,1 suscripciones de banda ancha móvil por cada 100 personas en 2014, en comparación con 25.0 en 2013 y 3.7 en 2011 (...) El entorno político y comercial general en el país sigue

Recepción: 12de agosto de 2021/ Evaluación: 5de septiembre de 2021/ Aprobado: 22de octubre de 2021

siendo su principal debilidad, con baja efectividad de los cuerpos legislativos (rango 121) y un sistema judicial ineficiente (se requieren 1.288 días para hacer cumplir un contrato, ubicándose en el puesto 133 del mundo en este indicador). Los impuestos también siguen siendo desproporcionadamente altos, a una tasa del 69,7 por ciento (sexto más alto entre los países de la muestra) (Foro Económico Mundial, 2016, p. 28).

De esta manera, para el 2017 según el Boletín Técnico Indicadores básicos de tenencia y uso de tecnologías de la información y comunicación – TIC en hogares y personas de 5 y más años de edad (DANE, 2019), registró que el 57,9% de los hogares en cabeceras poseía conexión a Internet. De los hogares que no tenían conexión a internet de las cabeceras objeto de estudio, las razones que manifestaron por el no acceso al servicio fueron: el costo elevado con 51,9%, seguido por los hogares que no lo consideran necesario (31,1%), no tienen un dispositivo para conectarse (5,4%), no saben usarlo (4,7%), tienen acceso desde otros lugares sin costo (2,5%), no hay cobertura en la zona (2,2%) y otras razones (2,2%). Por otro lado, de acuerdo con el promedio de hogares de cabeceras con internet (57.9%), según Angel Melguizo, vicepresidente de asuntos externos y regulatorios de AT&T DirecTV en América Latina, al revisar las cifras por estratos, la brecha es evidente. Mientras el 21 % de los hogares de estrato uno, tienen acceso a internet, el 99,8 % de los hogares estrato seis están conectados (Forbes Colombia, 2020).

Además, lo anterior es sin considerar, que los indicadores presentados son respecto a hogares en cabeceras, ya que, en el estudio que desarrolló el DANE no se vincularon hogares de la zona rural dispersa, donde las brechas económicas, sociales, productivas, ambientales y de infraestructura son incluso más notorias.

Colombia ha avanzado y tenido logros en relación a las TIC, donde se ha implementado el programa Plan Vive Digital para la Gente, por medio del cual ha mejorado la cobertura en ciertas zonas del país, ubicado zonas WiFi en municipios, entre otros, pero es de resaltar que para el desarrollo de DTI, necesita seguir fortaleciendo la industria digital con la implementación de políticas de Estado y planes de acción eficientes que cobijen a todo el territorio nacional.

### **Conclusiones**

Se pueden determinar que los problemas más relevantes que existen en Colombia, para la transformación de los destinos turísticos a inteligentes son las limitaciones en la conectividad, el difícil acceso a datos relevantes y actualizados de los territorios, la ausencia de un sistema de información actualizado con la oferta turística. Además, el presupuesto público es muy reducido y la gestión pública es ineficiente (gobernanza). Dado lo anterior, en las zonas rurales además se presenta: dificultad para acceder a atractivos turísticos por las malas condiciones de las vías, la no cobertura, inseguridad por presencia de grupos al margen de la ley, y la disponibilidad de transporte sólo por franjas específicas.

Un aspecto a resaltar es que, el hecho de que se tenga acceso a las TIC no quiere decir que un destino sea inteligente, ya que debe cumplir con la implementación de los cuatro ejes, tal y como

Recepción: 12de agosto de 2021/ Evaluación: 5de septiembre de 2021/ Aprobado: 22de octubre de 2021

lo plantea la norma expuesta por España para los DTI. Sin embargo, en la mayoría de las experiencias encontradas, los destinos se especializan en un solo eje y no en el modelo integral de los DTI.

Aunque es de precisar que, la mejora en conectividad y puntos Wifi en los territorios, es un avance que pueden desarrollar los destinos para transformarse en “inteligentes”. Hay mucha dependencia tecnológica que suele confundir el concepto de DTI, por lo que se debe resaltar que la tecnología debe ser un medio, pero un fin para transformar los territorios.

Es así que, la innovación digital es un medio para convertir los destinos en competitivos, eficientes e inteligentes, porque permite que el usuario pueda hallar los lugares a visitar, planear las rutas, identificar los puntos de interés del destino, encontrar información multimedia para conocer más del territorio, su clima, terreno, costumbres, entre muchas más posibilidades que tiene el turista digital. Pero adicional, trae ventajas para los agentes del destino, ya que pueden medir el comportamiento del turista en tiempo real y de esta manera, tomar decisiones acordes a información actualizada, incrementando la competitividad y rentabilidad del destino.

### Referencias

- Alcaldía de Medellín. (2018). *Plan Estratégico de Turismo de Medellín 2018-2024. Por un turismo sostenible, responsable, competitivo y transformador*. Medellín: Municipio de Medellín
- Alcaldía de Medellín. (2020). *Medellín exhibirá en Anato 2020 su apuesta por convertirse en el primer destino turístico inteligente de Colombia*. Recuperado de <https://www.medellincuenta.com/?NavigationTarget=navurl://d689d89b1ee090e699c41a74f04edbf3>
- BA Travel Buenos Aires. (2018). InnoTur BA. Recuperado de <https://turismo.buenosaires.gob.ar/es/article/innovatur-ba>
- Banco Mundial. (2020). *Clasificación de países*. Recuperado de <https://datahelpdesk.worldbank.org/knowledgebase/articles/906519>
- Borrero Villalón, A. (2017). *De las Ciudades Inteligentes a los Territorios Inteligentes*. Recuperado de Agenda de la empresa: <https://www.agendaempresa.com/84609/de-las-ciudades-inteligentes-a-los-territorios-inteligentes/>
- Brent Ritchie, J. R. y Crouch, G. I. (2010). A model of destination competitiveness/sustainability: Brazilian perspectives [Un modelo de competitividad / sostenibilidad del destino: perspectivas brasileñas]. *Public Administration Review (RAP)*, 44 (5), 1049-1066.

Recepción: 12de agosto de 2021/ Evaluación: 5de septiembre de 2021/ Aprobado: 22de octubre de 2021

- Cámara de Comercio de Medellín. (2020). *Clúster Turismo de Negocios*. Recuperado de <https://www.camaramedellin.com.co/comunidad-cluster/comunidad-cluster/cluster-turismo-de-negocios>
- Calderero Gutiérrez, A., Pérez Sainz de Rozas, J. y Ugalde Sánchez, I. (2006). Territorio inteligente y espacio de economía creativa: una primera aproximación conceptual y práctica de investigación. XVI Congreso de Estudios Vascos, 613-618. Recuperado de <http://www.bioeconomia.mincyt.gov.ar/wp-content/uploads/2016/04/TERRITORIOS-INTELIGENTES.pdf>
- Caracol Radio Medellín. (2020). *Medellín busca ser el primer destino turístico inteligente de Colombia*. Recuperado de Caracol Radio: [https://caracol.com.co/emisora/2020/02/26/medellin/1582746302\\_342443.html](https://caracol.com.co/emisora/2020/02/26/medellin/1582746302_342443.html)
- Celdrán Bernabeu, M. A. (2018). Nuevos escenarios para la planificación y gestión del turismo. El enfoque destinos turísticos inteligentes (Summary of Doctoral dissertation, Universidad de Alicante, Spain). *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles*, 79(2727), 1–12
- CincoDías. (2020). *Hágase destino inteligente si quiere ganar competitividad (o al menos no perderla)*. Recuperado de [https://cincodias.elpais.com/cincodias/2020/02/07/companias/1581058444\\_030705.html](https://cincodias.elpais.com/cincodias/2020/02/07/companias/1581058444_030705.html)
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE. (2019). *Boletín Técnico Indicadores básicos de tenencia y uso de tecnologías de la información y comunicación – TIC en hogares y personas de 5 y más años de edad*. Recuperado de [https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/tic/bol\\_tic\\_hogares\\_2017\\_v2.pdf](https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/tic/bol_tic_hogares_2017_v2.pdf)
- Destino Turístico Inteligente. (2015). *Las Palmas de Gran Canaria (Islas Canarias)*. Recuperado de <https://www.destinosinteligentes.es/destinos/las-palmas-de-gran-canaria-islas-canarias/>
- Destino Turístico Inteligente. (2018). *Tequila (México)*. Recuperado de <https://www.destinosinteligentes.es/destinos/tequila-mexico/>
- Dubois, C. y Schmitz, S. (2013). *Smart Agritourism: How to take advantage of local and regional assets?* [Agroturismo inteligente: ¿Cómo aprovechar los activos locales y regionales?]. Recuperado de la Página Web - University of Liege: <https://orbi.uliege.be/handle/2268/151624>
- Duquino Rojas, L. (2011). Tránsito de la sociedad rural agrícola a la sociedad urbana industrial en Bogotá durante las primeras décadas del siglo XX. *Perspectiva Geográfica*, 1(15), 61-84. <https://doi.org/10.19053/01233769.1732>
- Fajardo – Rojas, M. A. (2012). Territorio Solidario: Provincias del Sur de Santander. *Unisangil Empresarial*, 5(1), 5 – 19

Recepción: 12de agosto de 2021/ Evaluación: 5de septiembre de 2021/ Aprobado: 22de octubre de 2021

- Fajardo - Rojas, M. A. (2015). Territorio Solidario: provincias del sur de Santander. En F. Rhon. (Ed.), *Serie Estudios sobre la economía popular y solidaria. Economía solidaria: experiencias y conceptos*. Primera Edición (pp.265 – 288). Quito, Ecuador: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
- Forbes Colombia. (2020). *Conectividad, la otra desigualdad más evidente con la pandemia*. Recuperado de <https://forbes.co/2020/04/08/economia-y-finanzas/conectividad-la-otra-desigualdad-mas-evidente-con-la-pandemia/>
- Foro Económico Mundial. (2016). *The Global Information Technology Report 2016*. Ginebra: World Economic Forum and INSEAD. Recuperado de [http://www3.weforum.org/docs/GITR2016/WEF\\_GITR\\_Full\\_Report.pdf](http://www3.weforum.org/docs/GITR2016/WEF_GITR_Full_Report.pdf)
- García Henche, B. y Salvaj Carrera, E. (2017). Asociacionismo, redes y marketing en la transformación hacia el turismo experiencial. El caso del barrio de Las Letras. Madrid. *Cuadernos de Turismo*, 40, 315 - 338
- Guerrero, G. y Acosta, D. (2019). *Destinos turísticos inteligentes en Latinoamérica: tendencias y retos para el desarrollo inteligente de destinos*. IV Congreso de Ciudades Inteligentes. Recuperado de eSMARTCITY.es: <https://www.esmartcity.es/comunicaciones/comunicacion-destinos-turisticos-inteligentes-latinoamerica-tendencias-retos-desarrollo-inteligente-destinos>
- Gretzel, U., Sigala, M., Xiang, Z., & Koo, C. (2015). Smart tourism: foundations and developments [Turismo inteligente: fundamentos y desarrollos]. *Electron Markets*, 25, 179 – 188. <https://doi.org/10.1007/s12525-015-0196-8>
- Hosteltur Latam. (2020). *Las mujeres, al frente del desarrollo de Antioquia y Medellín*. Recuperado de [https://www.hosteltur.com/lat/135048\\_las-mujeres-al-frente-del-desarrollo-de-antioquia-y-medellin.html](https://www.hosteltur.com/lat/135048_las-mujeres-al-frente-del-desarrollo-de-antioquia-y-medellin.html)
- Jiang, H. (2013). The Research Review of Intelligent Tourism [La revisión de la investigación del turismo inteligente]. *Journal of Management and Strategy*, 4(4), 65-67. DOI: <https://doi.org/10.5430/jms.v4n4p65>
- Ley 300 de 1996. Por la cual se expide la ley general de turismo y se dictan otras disposiciones. *Función Pública*, Bogotá. D.C., Colombia, 26 de Julio de 1996. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=8634>
- Mazaro, R. M. y Varzin, G. (2008). Modelos de Competitividad para Destinos Turísticos en el Marco de la Sostenibilidad. *RAC, Curitiba*, 12(3), 789-809
- Mejía, M. (2020). *Medellín planea ser el primer destino turístico inteligente*. Recuperado de Caracol Radio: [https://caracol.com.co/radio/2020/02/27/nacional/1582762280\\_862364.html](https://caracol.com.co/radio/2020/02/27/nacional/1582762280_862364.html)

Recepción: 12de agosto de 2021/ Evaluación: 5de septiembre de 2021/ Aprobado: 22de octubre de 2021

- MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2014). *Plan Sectorial de Turismo 2014 - 2018 "Turismo para la construcción de la paz"*. Bogotá, Colombia: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo; Departamento Nacional de Planeación
- Moraga, M. Á. (2018). *Desarrollo del modelo Destino Rural Inteligente y Sostenible (DRIS) para atraer visitantes y nuevos pobladores al medio rural de Cuenca*. IV Congreso de Ciudades Inteligentes. Recuperado de eSMARTCITY.es: <https://www.esmartcity.es/comunicaciones/desarrollo-del-modelo-destino-rural-inteligente-sostenible-dris-atraer-visitantes-nuevos-pobladores-al-medio-rural-cuenca>
- Muñoz-Mazón, A. y Velasco-González, M. (2015). Colaboración y gobernanza para el desarrollo turístico. Aranjuez como estudio de caso. *Cuadernos de Turismo*, 35, 311 - 334
- Naciones Unidas. (2008). *Cuenta satélite de turismo: Recomendaciones sobre el marco conceptual, 2008*. Recuperado de [https://unstats.un.org/unsd/publication/Seriesf/SeriesF\\_80rev1s.pdf](https://unstats.un.org/unsd/publication/Seriesf/SeriesF_80rev1s.pdf)
- Organización Mundial del Turismo. (2011). *Tourism Towards 2030*. UNWTO, Madrid. Recuperado de [https://www.globalwellnesssummit.com/wp-content/uploads/Industry-Research/Global/2011\\_UNWTO\\_Tourism\\_Towards\\_2030.pdf](https://www.globalwellnesssummit.com/wp-content/uploads/Industry-Research/Global/2011_UNWTO_Tourism_Towards_2030.pdf)
- Organización Mundial del Turismo. (2017). *Panorama OMT del turismo internacional*. Edición 2017, UNWTO, Madrid. DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284419043>
- Organización Mundial del Turismo. (2018). *Panorama OMT del turismo internacional*. Edición 2018, UNWTO, Madrid. DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284419890>
- Perea Medina, M. J. y Navarro Jurado, E. (2017). *Valoración de las políticas en España: destinos turísticos inteligentes*. Recuperado de <https://mail.aecit.org/files/congress/20/papers/378.pdf>
- Pereira Morais, B. M. (2017). *Social and Solidarity Economy as a tool for territorial development and socio occupational inclusion* [La economía social y solidaria como herramienta para el desarrollo territorial y la inclusión socio ocupacional]. CIRIEC International. Recuperado de <http://www.ciriec.uliege.be/wpcontent/uploads/2018/03/WP2017-06.pdf>
- Pérez Sánchez, L. (2015). *Turismo 2.0: Los destinos turísticos inteligentes* (Trabajo de grado). Jaén: Universidad de Jaén. Recuperado de <https://hdl.handle.net/10953.1/4819>
- Procolombia. (2017). *Turismo Sostenible*. Recuperado de [https://procolombia.co/sites/default/files/presentacion\\_webinar\\_de\\_turismo\\_sostenible\\_27\\_de\\_julio.pdf](https://procolombia.co/sites/default/files/presentacion_webinar_de_turismo_sostenible_27_de_julio.pdf)
- Saquet, M. A. (2015). *Por una geografía de las territorialidades y las temporalidades: una concepción multidimensional orientada a la cooperación y el desarrollo territorial*. La

Recepción: 12de agosto de 2021/ Evaluación: 5de septiembre de 2021/ Aprobado: 22de octubre de 2021

Plata: Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. (Biblioteca Humanidades; 36). Recuperado de <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-460050>

SEGGITUR. (2015). *Smart Destination. Informe destinos turísticos: construyendo el futuro*. Madrid, España: Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A. (SEGITTUR)

Smith, R. (2015). *SMART Tourism Tools: Linking technology with the touristic resources of city destinations* [Herramientas del turismo inteligente: vinculando la tecnología con los recursos turísticos de las ciudades de destino]. Breda: NHTV Breda University of Applied Sciences

Unión Internacional de Telecomunicaciones – ITU. (2017). *ICT Development Index 2017*. Recuperado de <http://www.itu.int/net4/ITU-D/idi/2017/index.html#idi2017rank-tab>

Universidad de Alicante - Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas. (2015). *Destinos turísticos inteligentes. Manual operativo para la configuración de Destinos Turísticos Inteligentes*. Comunidad Valenciana: Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas – Invat.tur

Urrutia de la Garza, J. A. y Cuevas Contreras, T. J. (2016). Redes empresariales en el sector turismo y servicios para la mejora de competitividad en ciudad Juárez, Chihuahua, México: Caso Parque Central Hermanos Escobar y pymes aledañas. *Cuadernos de Turismo*, 37, 421- 436

Recepción: 12de agosto de 2021/ Evaluación: 5de septiembre de 2021/ Aprobado: 22de octubre de 2021