

El Modelo de Destino Turístico Inteligente: Implicaciones y Perspectivas en México

The Smart Tourist Destination Model: Implications and Perspectives in Mexico

Aide Maricel Carrizal Alonso ^a, Nancy Testón Franco ^b, Carolina González Espinoza ^c
Fernando Benítez Leal ^d

Abstract:

This article focuses on analyzing the implications and perspectives of implementing the Smart Tourist Destination Model by SEGGITUR in Mexico, from the perspective of planning and managing smart tourist destinations. We begin by defining the concept of a smart tourist destination and its relationship with the concept of a smart city. Next, we present the methodology we have followed and the key pillars that guide this model of smart destinations: Governance, Innovation, Technology, Sustainability, and Accessibility.

Subsequently, we examine the implementation of this model in Mexico and highlight the elements that the country has developed in relation to the practices adopted by these destinations to ensure the satisfaction of both residents and visitors. Finally, we conduct an analysis of the implications and prospects of the Smart Tourist Destination Model, concluding that its implementation represents an opportunity to enhance the ability to predict outcomes and promote the inclusion of various sectors, such as artisans. We also emphasize the importance of service segmentation to improve virtual platforms. Additionally, we stress that destinations already holding this distinction must redouble their efforts to strengthen this activity through the adoption of innovation and technology.

Keywords:

Tourism, Smart Tourist Destination, Model, innovation, Technology

Resumen:

Este artículo se centra en analizar las implicaciones y perspectivas de la implementación del Modelo de Destinos Inteligentes de SEGGITUR en México, desde la óptica de la planificación y gestión de destinos turísticos inteligentes. Comenzamos con la definición del concepto de destino turístico inteligente y su relación con el concepto de ciudad inteligente. A continuación, presentamos la metodología que hemos seguido y los principales pilares que guían este modelo de destinos inteligentes: Gobernanza, Innovación, Tecnología, Sustentabilidad y Accesibilidad.

Luego, examinamos la implementación de este modelo en México y destacamos los elementos que el país ha desarrollado en relación con las prácticas adoptadas por estos destinos, con el fin de garantizar la satisfacción tanto de sus residentes como de los visitantes. Finalmente, realizamos un análisis de las implicaciones y perspectivas del Modelo de Destinos Turísticos Inteligentes, llegando a la conclusión de que su implementación representa una oportunidad para mejorar la capacidad de prever resultados y promover la inclusión de diversos sectores, como los artesanos. También subrayamos la importancia de la segmentación de servicios para mejorar las plataformas virtuales. Asimismo, enfatizamos que los destinos que ya cuentan con esta distinción deben redoblar sus esfuerzos para fortalecer esta actividad mediante la adopción de innovación y tecnología.

Palabras Clave:

Turismo, Destino turístico inteligente, Modelo, Innovación, Tecnología

Introducción

El turismo se ha convertido en un fenómeno económico contemporáneo que demanda la implementación de

^{a,b,c,d} Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, <https://orcid.org/0000-0002-2001-1001>, Email: aide_carrizal8989@uaeh.edu.mx;

<https://orcid.org/0000-0003-3043-5294>, Email: nteston@uaeh.edu.mx; <https://orcid.org/0000-0001-5004-0172>, Email:

cgesp@uaeh.edu.mx; <https://orcid.org/0000-0002-5428-872X>, Email: fernando_benitez10121@uaeh.edu.mx

Fecha de recepción: 07/09/2023, Fecha de aceptación: 26/09/2023, Fecha de publicación: 05/12/2023

DOI: <https://doi.org/10.29057/est.v9iEspecial.11639>



estrategias que no solo maximicen su aporte financiero, sino que también preserven los recursos naturales y culturales, mejoren la excelencia de los servicios y promuevan un enfoque turístico colaborativo, equitativo e inclusivo. En este contexto, surge la necesidad de adaptar las estrategias de planificación turística para abordar nuevos factores, como el surgimiento de consumidores exigentes en busca de experiencias emocionantes en viajes más cortos. Es imperativo transformar los desafíos del entorno en oportunidades de desarrollo, innovar en los productos, diversificar los mercados y consolidar las posiciones en aquellos ya maduros. Todo esto requiere una transformación profunda en el paradigma turístico, en la cual la participación de todas las partes interesadas es crucial. El impacto beneficioso del turismo en las ciudades es innegable, ya que aporta no solo a la economía, sino también a la generación de empleo y a las posibilidades comerciales, especialmente en segmentos como el turismo inteligente. Este último concepto, influenciado en parte por eventos de gran magnitud como conciertos, competiciones deportivas y pasarelas de moda, busca optimizar los servicios a través de una gestión inteligente de los recursos humanos.

La industria turística ha adoptado rápidamente el enfoque de los destinos turísticos inteligentes, dado que provee un terreno fértil para la aplicación extensiva de información y tecnología, tanto en las operaciones como en la perspectiva de negocio. Los destinos turísticos inteligentes se fundamentan en la sinergia entre tecnología de la información de alta calidad e infraestructuras físicas, con el objetivo de optimizar cada aspecto de la experiencia turística (Gretzel et al. & Werthner et al., 2015).

El concepto de Destino Turístico Inteligente (DTI) emerge como una manera de aprovechar las innovaciones tecnológicas para impulsar la sostenibilidad, la accesibilidad y la innovación en los destinos, mejorando así su competitividad. El Modelo de Destino Turístico Inteligente integra los pilares de sostenibilidad, accesibilidad, conocimiento e innovación tecnológica en

los destinos turísticos. Además de realzar la infraestructura y la calidad de vida de los habitantes locales, este enfoque pone al visitante en el centro, facilitando su integración y su interacción con el destino. Esta filosofía también quedó plasmada en el Plan Nacional e Integral de Turismo (PNIT) en España en 2012-2015 (España, 2012-2015).

México, una figura destacada en el ámbito turístico, tiene el potencial necesario para desarrollar proyectos que optimicen su oferta turística. El análisis documental ha revelado áreas de mejora en el Plan de Acción, lo que brinda la oportunidad de formular recomendaciones que se ajusten mejor a los destinos mexicanos. Ejemplos de implementación exitosa de estas estrategias se pueden encontrar en lugares como Tequila, Jalisco, y Cozumel, Quintana Roo. Estas recomendaciones abarcan desde la inclusión de segmentos económicos potenciales hasta la mejora de las plataformas virtuales para acceder a información sobre los destinos de manera más sencilla y eficiente.

Metodología

El siguiente trabajo de investigación adopta un enfoque cualitativo, que permite a los investigadores interpretar el caso de estudio y ofrecer sus opiniones fundamentadas en la evidencia obtenida a partir de una amplia revisión bibliográfica (Soares, A., Moreira, D., Parrerira, P., & Shitsuka, R., 2018); el análisis y síntesis de la información procesada se han llevado a cabo a través de métodos analítico-sintéticos. La investigación se ha centrado en realizar una revisión y síntesis sistemática de la literatura existente, con el objetivo de obtener una visión panorámica sobre los Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) y sus conceptos asociados. Para ello, se han considerado diversos estudios que exploran las interacciones entre la actividad turística, la innovación tecnológica y los destinos inteligentes, orientando así la revisión, por lo que se consistió en identificar estudios realizados en diferentes países, principalmente en Europa (con énfasis en España e Italia) y en América Latina (con enfoque en México, Jalisco y Quintana Roo).

La búsqueda de información se realizó en bases de datos de revistas y repositorios digitales tanto nacionales como internacionales, como Web of Science, Scopus, Science Direct, Scielo, Redalyc, Latindex, Google Académico o Dialnet, entre otros. Estos recursos proporcionaron una serie de artículos con revisión por pares anónimos (Rivera, M. & Félix, A., 2019).

Los campos de datos de esta base de información incluyeron año, autores, título, ámbito de estudio, área de estudio, objetivo, palabras clave, metodología, resultados y conclusiones, en ambos idiomas, español e inglés. La búsqueda se limitó al período de 6 años y se realizaron búsquedas utilizando descriptores como 'destinos turísticos inteligentes', 'ciudad inteligente', 'smart tourism destinations' y 'smart city'. Como resultado, se recopilaron varios tipos de documentos, como memorias de congresos, artículos científicos y tesis de posgrado, que en conjunto formaron una sólida base de datos para la investigación.

La información fue analizada con la finalidad de identificar las implicaciones y perspectivas que existen en México al implementar el Modelos de Destinos Turísticos Inteligentes.

Destino Turístico Inteligente (DTI)

El turismo brinda una amplia gama de ventajas a las ciudades, como contribuciones económicas, creación de puestos de trabajo y oportunidades comerciales, especialmente en el ámbito turístico. El concepto de turismo inteligente, en parte impulsado por eventos de gran envergadura como conciertos, eventos deportivos y desfiles de moda, puede mejorar los servicios a través de una gestión eficiente de las personas.

Los destinos inteligentes se basan en la optimización lograda mediante una estrecha integración de tecnología de información de alta calidad y estructuras físicas. Esto se logra a través de la utilización de sensores, dispositivos inteligentes y el manejo de grandes volúmenes de información en un área geográfica específica (Gretzel et al. & Werthner et al., 2015). La industria turística ha adoptado velozmente la noción de

destinos turísticos inteligentes, ya que es un campo propicio para la amplia implementación de información y tecnología, tanto en la operación como en las perspectivas comerciales.

Los destinos turísticos son fusiones complejas de atracciones locales y tecnologías de información y comunicación (TIC). En los destinos inteligentes, la atención se centra en la interconexión de diversas plataformas, como atracciones, sitios y destinos. Los viajes que abarcan varias atracciones están influyendo en las TIC, ya que aumentan la necesidad de perfeccionarlas y estimulan el desarrollo de destinos turísticos inteligentes (DTI) (Lue, et al. Fesenmaier, 1993).

En este contexto, un destino que se concentra exclusivamente en una atracción central enfrentará desafíos para competir con lugares que aprovechan las fortalezas complementarias derivadas de diversas atracciones. Un DTI representa una estrategia de progreso turístico que busca enriquecer la vivencia del viajero y la calidad de vida de los habitantes mediante la aplicación de tecnologías avanzadas, innovación y sostenibilidad. Este enfoque capitaliza las oportunidades brindadas por la tecnología, como el Internet de las cosas (IoT), la inteligencia artificial (IA), el análisis de datos (Big Data) y la realidad virtual, para conectar distintos componentes del destino, como hoteles, restaurantes, lugares turísticos y medios de transporte. El objetivo es facilitar la interacción entre turistas, locales y prestadores de servicios. Herramientas como internet, tabletas, teléfonos inteligentes y aplicaciones son recursos que fomentan la innovación y la difusión de información en la sociedad, manteniendo una comunicación constante en un país y permitiendo decisiones informadas en el ámbito turístico.

Dada la complejidad y diversidad de los DTI, es esencial que empresas privadas, autoridades, instituciones educativas y organizaciones dedicadas a la investigación, desarrollo e innovación (I+D+i) colaboren de manera conjunta. Se hace necesario diseñar y ejecutar un plan global de acción que aborde aspectos más allá de lo meramente turístico, incluyendo elementos tecnológicos,

económicos, sociales, medioambientales, arquitectónicos, legales y culturales (Buhalis, 2015).

De acuerdo con lo expresado anteriormente, el Sub - comité de Normalización de los Destinos Turísticos Inteligentes organizado por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) aprobó por unanimidad en octubre de 2013 la siguiente definición del destino turístico inteligente:

«Un espacio turístico innovador, accesible a todos, consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia que garantiza el desarrollo sostenible del territorio, facilita la interacción e integración del visitante con el entorno, e incrementa la calidad de su experiencia en el destino y la calidad de vida de los residentes».

(AENOR, 2013)

El objetivo de un DTI es mejorar la calidad de la experiencia del turista, ofreciendo servicios personalizados y adaptados a sus necesidades, así como proporcionar información en tiempo real sobre el destino y facilitar la planificación y la movilidad del turista, además, busca fomentar la sostenibilidad, promoviendo la conservación del patrimonio cultural y natural, la eficiencia energética, la gestión responsable de los recursos y la participación de la comunidad local.

Para alcanzar estos objetivos, el programa DTI promueve la implantación de un modelo de gestión que tiene en cuenta la transversalidad de la actividad turística y las características diferenciadoras de cada destino. Se articula sobre una metodología de diagnóstico, que deriva en un sistema de recomendaciones, un plan de acción y un sistema de monitorización, que conforman los elementos fundamentales del modelo, permitiendo un proceso de mejora continuo de la gestión del destino adaptada a los retos presentes y futuros del turismo.

Indudablemente, la tecnología se erige como un pilar fundamental que marcará una diferencia crucial, facilitando una conectividad más sólida y efectiva entre los diversos organismos, entidades y edificios del destino, así como con los residentes y visitantes. No obstante, es crucial reconocer que no basta con enfocarse únicamente en la tecnología para lograr una implementación efectiva de un sistema inteligente de gestión. Es imperativo

garantizar que tanto las personas como los procesos estén en armonía, estableciendo así una cultura de trabajo sostenible en el destino a lo largo del tiempo.

Modelo del Destino Turístico Inteligente

En medio de cambios significativos en la industria turística, países líderes en este ámbito, como España, están tomando medidas estratégicas para preservar su posición de vanguardia. Esto no solo implica la búsqueda de nuevas oportunidades comerciales para destacar, sino también el estímulo de la diversificación de mercados y la consolidación de logros en los mercados tradicionales.

En este contexto de transformación, aprovechando los conocimientos y avances del paradigma de las Ciudades Inteligentes, emerge una necesidad imperante de concebir e implementar un enfoque revitalizado para los territorios turísticos, si bien las Ciudades Inteligentes han llevado a cabo la gestión eficiente de los recursos así como satisfacer tanto las necesidades económicas, laborales, sociales y estéticas de los residentes, como respetar la integridad cultural, el entorno ambiental y la diversidad biológica del territorio, logrando a través de este enfoque un desarrollo sostenible a largo plazo que esté en consonancia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2017), también han funcionado como referente aplicable a los DTI aunque con un énfasis evidente en los aspectos tecnológicos, sobre todo en los trabajos más recientes donde la tecnología vertebró la configuración de los territorios inteligentes, ya que el aumento en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en el turismo está sincronizado con el desarrollo del paradigma en la planificación urbana de estas ciudades y el Modelo de los DTI (Shafiee, 2021).

La OMT define el turismo sostenible como aquel que satisface las necesidades actuales de las regiones y los turistas, protegiendo y mejorando las oportunidades futuras; también respalda los DTI, celebrando anualmente el Congreso Mundial de Destinos Turísticos Inteligentes, donde se comparten conocimientos sobre

gobernanza turística, transformación digital, economía circular aplicada al turismo y otros temas relacionados (OMT, 2022).

Los DTI desempeñan un papel fundamental en esta transformación hacia un sector turístico más sostenible y competitivo, trabajando en colaboración para alcanzar este objetivo; tras la pandemia de COVID-19, que impactó profundamente en el sector turístico, por lo que surge la necesidad de replantear el paradigma del turismo. Esto se convierte en una oportunidad para abrazar el desafío del turismo sostenible y crear un cambio positivo es por lo anterior que el Modelo de DTI representa un firme compromiso con la sostenibilidad, enfatizando aspectos como la capacidad de carga, la economía circular, la eficiencia en el uso de recursos, la mitigación del cambio climático, la conservación de la biodiversidad, la promoción de la cultura, la movilidad sostenible y la accesibilidad como pilares fundamentales. La metodología de los DTI se basa en los pilares esenciales del programa: gobernanza, innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad. Su implementación requiere la coordinación de todas las áreas y actores involucrados, tanto del sector público como privado, que influyen directa o indirectamente en la actividad turística en el territorio. El objetivo es establecer un marco de trabajo unificado que facilite la identificación de necesidades y acciones prioritarias para iniciar la transformación en un DTI y continuar su desarrollo constante.

El proceso para ser reconocido como DTI inicia con un diagnóstico integral, y se diseña un plan de acción, la metodología se basa en el análisis de cinco ejes que se describen más adelante, posteriormente, se inicia la fase de seguimiento en la que el destino tiene la posibilidad de darse a conocer con el sello “Destino Turístico Inteligente” que les permite iniciar un programa de mejora continua que garantizará su capacidad para hacer frente con éxito a los retos y transformaciones de las exigencias de los nuevos turistas que forman un nicho en crecimiento; únicamente son reconocidos con el distintivo de Destino Turístico Inteligente aquellos destinos que obtienen una

puntuación igual o superior al 80% en el grado de cumplimiento de los requisitos previstos en la metodología DTI, la cual contempla 16 ámbitos de evaluación y 97 requisitos, que se miden a través de 261 indicadores, cuyo cumplimiento debe ser debidamente acreditado por los destinos a través de la correspondiente documentación justificativa. Los destinos entran en un proceso de mejora continua tiene una validez de dos años desde su entrega, el objetivo es que el destino siga trabajando en todos los ejes para continuar con la mejora continua de la calidad turística (Generalitat Valenciana, 2015).

El Manual Operativo para la configuración de destinos turísticos de la Generalitat Valenciana (2015), en conjunto con las Estrategia de Turismo Sostenible de España 2030 en la actualidad, son una referencia del modelo de gestión para los destinos que buscan desarrollarse dentro de este concepto ya que los objetivos que persiguen es sentar las bases de la transformación del turismo hacia un modelo de crecimiento sostenido y sostenible, el nuevo modelo, estará apoyado en la mejora de la capacidad competitiva y rentabilidad de la industria, en los valores naturales y culturales diferenciales de los destinos, y en la distribución equitativa de los beneficios y las cargas del turismo, así como contribuir a la consecución de los ODS de la Agenda 2030 de Naciones Unidas (MINCOTUR, 2023); este modelo comienza con la reevaluación de la política y la gestión turística, al mismo tiempo que promueve la integración de las Organizaciones de Gestión de Destinos (OGD), los destinos turísticos presentan particularidades que deben tenerse en cuenta y que justifican un enfoque específico. Indudablemente, cualquier actividad económica se ve beneficiada por la configuración de un territorio inteligente, sin embargo, el impacto en la actividad turística resulta particularmente relevante por una serie de factores. Figura 1.

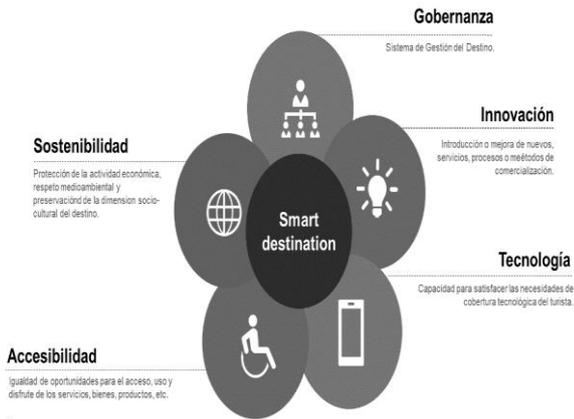


Figura 1 Modelo Destinos Turísticos Inteligentes

Fuente: Elaborado a partir de los datos de SEGITTUR (2022).

Para que un destino sea certificado como inteligente, es esencial que se alinee o comprometa con el modelo de gestión de sus productos, servicios y recursos turísticos a través de los cinco pilares fundamentales que conforman el Modelo de Destino Turístico Inteligente:

- **Gobernanza:** La colaboración y cooperación entre el gobierno local, el sector privado y la comunidad local en el destino son de vital importancia. Cada uno de estos actores desempeña un papel significativo ya que, para lograrlo, se deben establecer y ejecutar planes y estrategias que garanticen la participación y aporte de todos los involucrados.
- **Tecnología:** La razón principal del modelo de un destino inteligente reside en su infraestructura tecnológica pues influye en la manera en que los viajeros interactúan con el lugar antes, durante y después de su visita, esto permite fomentar un mayor compromiso con el destino al proporcionar una experiencia vanguardista y personalizada, en donde se enriquece la vivencia del viajero.
- **Innovación:** El proceso constante de mejora en los sistemas, procesos y recursos de un destino es fundamental para su competitividad y revalorización. La innovación permite adaptarse de manera más efectiva a las preferencias cambiantes de los viajeros, posicionando al destino como un lugar atractivo y contemporáneo en el mercado turístico.

- **Accesibilidad:** Garantizar que todas las personas tengan la capacidad de disfrutar de experiencias de alta calidad durante su viaje es un imperativo del MDTI por lo que se asegura que la infraestructura, los servicios, las políticas, las rutas, las actividades y la oferta turística sean inclusivos y respondan a las diversas necesidades de los viajeros.

- **Sostenibilidad:** Es esencial mantener un equilibrio entre la interacción de los viajeros con el destino, con el objetivo de minimizar el impacto ambiental y preservar el patrimonio sociocultural. Cada acción, servicio o producto turístico debe ser diseñado considerando el bienestar tanto de los habitantes actuales como de las generaciones futuras. El desarrollo económico debe ir de la mano con la preservación de los recursos y el enriquecimiento de la calidad de vida de la comunidad local.

Por tanto, el modelo de Destino Turístico Inteligente ofrece a los destinos y el sector turístico privado una herramienta para hacer frente con éxito a los retos y transformaciones que plantea el nuevo entorno económico, social y tecnológico a nivel mundial, incorporando la experiencia adquirida en años de desarrollo turístico.

Implicaciones y Perspectivas en México del MDTI

España ha continuado liderando el desarrollo de Destinos Turísticos Inteligentes (DTI). La implementación de tecnologías avanzadas, como el Internet de las cosas (IoT), la inteligencia artificial (IA) y el big data, sigue siendo una prioridad para mejorar la experiencia turística, la sostenibilidad y la competitividad en sus destinos. La colaboración entre el sector público y privado se ha fortalecido, y se han desarrollado más iniciativas conjuntas para impulsar la innovación y el desarrollo tecnológico en el turismo. (SEGITTUR, 2015).

En las décadas de los 70, México comenzó a invertir en la industria turística con los Centros Integralmente Planeados (CIP's), que fueron los destinos más

populares durante mucho tiempo. Sin embargo, en 2012 la Secretaría de Turismo de México (SECTUR), impulsó un proyecto para revalorizar los destinos turísticos a través de la Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (SEGITTUR, 2022), convirtiéndose México en el primer país fuera de España interesado en el desarrollo del modelo de los destinos inteligentes, México ha avanzado en la implementación del Modelo de Destinos Inteligentes. Además de Tequila, Jalisco y la Isla de Cozumel, otros destinos turísticos han seguido su ejemplo y están trabajando en convertirse en destinos inteligentes. La colaboración entre el gobierno, el sector privado y las instituciones académicas sigue siendo clave en este proceso. (SECTUR, 2015).

Desde entonces, México ha desarrollado numerosas iniciativas en esta línea. Según datos de la propia SEGITTUR (2022) se ha creado una estructura de gestión público-privada denominada Consejo de Desarrollo Integral, que permite coordinar el proyecto y que, además, le proporciona continuidad, por encima de los vaivenes políticos. Así mismo, se han incorporado diversas innovaciones en cuanto a tecnologías de la información: página de promoción en internet, desarrollo de una aplicación de telefonía celular, acceso a WiFi en el Centro Histórico, sistema de monitoreo de la seguridad y la movilidad.

La digitalización del sector turístico en México sigue siendo una tendencia importante, con un enfoque en la creación y fortalecimiento de destinos turísticos inteligentes. El país continúa promoviendo la sostenibilidad en el desarrollo turístico, la conservación del medio ambiente y la participación de la comunidad local en la toma de decisiones. (DTI, 2020).

La implementación de destinos inteligentes ha tenido un impacto positivo en la economía local en México, generando empleo y dinamizando sectores relacionados con el turismo, como la hostelería, la restauración y el comercio local, además, el país destaca en el desarrollo de proyectos, enfocándose en la conservación del medio ambiente; infraestructura y accesibilidad; y desarrollo y

bienestar de la comunidad, así mismo se identifica la gestión de los destinos desde el territorio y el reconocimiento de todos los actores en la toma de decisiones y en el proceso de planificación.

Derivado de la investigación teórica se realizó el análisis de las implicaciones y perspectivas de la implementación del Modelo de Destinos Inteligentes de SEGITTUR en México identificando lo siguiente.

Con relación a la colaboración estrecha entre el sector público y privado sigue siendo esencial para el éxito de los destinos inteligentes en México. Esto fortalece la gobernanza turística y facilita la implementación de políticas y acciones conjuntas, coadyuvando a la mejora de la experiencia turística, el enfoque de Destino Inteligente busca utilizar tecnologías avanzadas para ofrecer servicios turísticos más eficientes, personalizados y adaptados a las necesidades de los turistas, mejorando significativamente la experiencia de los visitantes, la planificación de sus actividades y ofrecer servicios más ágiles y de calidad.

En relación con el Desarrollo sostenible este modelo promueve la sostenibilidad en el desarrollo turístico, lo que implica la conservación del patrimonio cultural y natural, el fomento de prácticas responsables en la gestión de recursos, la promoción de la participación de la comunidad local y la búsqueda de un equilibrio entre el crecimiento económico y la preservación del entorno.

La implementación de un Destino Inteligente puede tener un impacto positivo en la economía local, al mejorar la experiencia turística, se fomenta un mayor flujo de visitantes, lo que genera oportunidades de empleo y dinamiza los sectores relacionados con el turismo, como la hostelería, la restauración, el comercio local y la artesanía.

Además de los desafíos tradicionales del sector turístico, como la estacionalidad y la seguridad, se deben abordar desafíos emergentes relacionados con el cambio climático y el desarrollo responsable y sostenible.

Es necesario un nuevo marco de referencia para consolidar los niveles de desarrollo y competitividad del modelo turístico español actual, sobre las bases de la

innovación, el conocimiento, la tecnología y la gobernanza compartida.

Se sugiere que se establezca un sistema de evaluación continua de los destinos turísticos inteligentes en México. Esto permitiría identificar fortalezas y áreas de oportunidad en la gestión turística y definir acciones prioritarias para mejorar la inteligencia turística principalmente en México.

En resumen, España y México continúan avanzando en el desarrollo de Destinos Turísticos Inteligentes, con un enfoque en la mejora de la experiencia turística, la sostenibilidad y la colaboración público-privada. La implementación de tecnologías avanzadas y la evaluación continua son elementos clave para el éxito en esta área.

Conclusiones

El enfoque de Destino Turístico Inteligente (DTI) está diseñado para transformar un destino turístico en un entorno en el cual la convergencia de los diversos elementos que conforman la actividad turística en una región se vuelva crucial para el logro de un desarrollo sostenible. Además de generar beneficios para la comunidad receptora, este enfoque también busca mejorar la experiencia de los turistas, impulsar las ventas y diversificar la oferta de servicios. Asimismo, contribuye a la optimización de la gestión pública, la administración eficiente de los recursos y la promoción de la transparencia en la gestión.

Los destinos inteligentes representan una inversión a largo plazo, aunque en México no se han desarrollado planes que generen ingresos sostenibles en el tiempo, se concluye que la implementación de un modelo de destino inteligente en México se erige como una de las alternativas más viables para los destinos turísticos y sus comunidades, en el largo plazo, el disfrute de los recursos turísticos es un derecho de la sociedad presente y es responsabilidad de todos preservarlos para que puedan disfrutarlos sociedades futuras. Los gestores de los destinos y todos los agentes participantes en el sistema turístico, cada cual, desde su ámbito competencial, deberán apostar por modelos de gestión que sitúen la

sostenibilidad turística en el centro. Este es precisamente el objetivo principal del modelo Destinos Turísticos Inteligentes, que justifica el fuerte peso que posee el eje de sostenibilidad y su relación con los ODS. Gracias a la aplicación de la metodología de diagnóstico y planificación DTI se contribuye a la creación de espacios turísticos más sostenibles y, por tanto, inteligentes.

Por el contrario, los destinos que tienen potencial turístico y se encuentran en una etapa consolidada deben redoblar sus esfuerzos para fortalecer esta actividad a través del aprovechamiento de la innovación y la tecnología. Esto no solo garantiza el desarrollo sostenible, sino que también mejora la calidad de vida de los residentes y enriquece la experiencia del turista en el destino.

Referencias

- [1] AENOR. (2013). ¿Cómo ser un destino turístico inteligente? *La Revista de la evaluación de la conformidad*.
- [2] Buhalis, D. &. (2015). A smart tourism destinations enhancing tourism experience through personalization of services. *Information and Communication Technologies in Tourism*, 377-389.
- [3] DTI. (17 de diciembre de 2020). *Destino Turístico Inteligente*. Obtenido de <https://www.destinosinteligentes.es/destinos/tequila-mexico-2/>
- [4] España, P. N. (2012-2015). *Plan Nacional e Integral de Turismo en España*. España.
- [5] Generalitat Valenciana, I. V. (2015). Obtenido de <http://www.thinktur.org/media/Manual-de-destinotur%C3%ADsticos-inteligentes>
- [6] Gretzel et al., 2., & Werthner et al., 2. (2015). Future research issues in IT and tourism. *Information Technology and Tourism*, 1-15.
- [7] Lue, et al. Fesenmaier. (1993). Conceptualization of multi-destination pleasure trips. *Annals of Tourism Research*, 289-301.
- [8] MINCOTUR. (Octubre de 2023). *Ministerio de Industria, Comercio y Turismo*. Obtenido de Estrategia de Turismo Sostenible de España 2030: <https://turismo.gob.es/es-es/estrategia-turismo-sostenible/paginas/index.aspx>
- [9] OMT. (2017). *INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y SOSTENIBILIDAD: PILARES DE LOS DESTINOS INTELIGENTES*. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/archive/press-release/2017-03-07/innovacion-tecnologia-y-sostenibilidad-pilares-de-los-destinos-inteligentes>
- [10] OMT. (21 de Noviembre de 2022). *CONGRESO MUNDIAL DE DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES*. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/events/iii-congreso-mundial-de-destinos-turisticos-inteligentes>

- [11] Rivera, M. & Félix, A. (2019). Planificación estratégica y gobernanza en la recuperación de destinos turísticos afectados por desastres socio-naturales. Un estado de la cuestión. *Investigaciones Geográficas*, 235-254.
- [12] SECTUR. (2015). *Boletín 81 SCTUR y SEGITTUR Trabajan coordinadamente para desarrollar el primer destino inteligente Mexicano*. México: SECTUR.
- [13] SEGITTUR. (2015). *LIBRO BLANCO DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES*. SEGITTUR.
- [14] SEGITTUR. (2022). *Destino Turístico Inteligente*. Obtenido de <https://www.destinosinteligentes.es/que-es-dti/>
- [15] SEGITTUR. (2022). *Destinos Turísticos Inteligentes*. Obtenido de <https://www.segittur.es/destinos-turisticos-inteligentes/proyectos-destinos/destinos-turisticos-inteligentes/>
- [16] Shafiee, S. G. (2021). Smart tourism destinations: A systematic review. *Tourism Review*, 505-528.
doi:<https://doi.org/10.1108/TR-06-2019-0235>
- [17] Soares, A., Moreira, D., Parrerira, P., & Shitsuka, R. (2018). *Metodología da pesquisa científica*. Universidade Federal de Santa Maria. Obtenido de https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/15824/Lic_Comp utacao_Metodologia-Pesquisa-Cientifica.pdf?sequence=1