



Destinos turísticos inteligentes, más que tecnología: situación en América Latina

Smart tourist destinations, more than technology: situation in Latin America

Autores

✉ ¹*Olga Morelba Bravo Acosta



¹ Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Ecuador.

* Autor para correspondencia.

Código JEL: L84; L86; M11

Citacion sugerida: Bravo Acosta, O. M. (2024). Destinos turísticos inteligentes, más que tecnología: situación en América Latina. *Revista ECA Sinergia*, 15(2), 55-65. <https://doi.org/10.33936/ecasinergia.v15i2.6071>

Recibido: 05/09/2023
Aceptado: 25/04/2024
Publicado: 01/05/2024

Resumen

Durante las últimas décadas, términos como ciudad inteligente, destino inteligente y turismo inteligente comenzaron a utilizarse a medida que el rol de la tecnología y la innovación se hizo más importante en todos los ámbitos de la sociedad. Esta investigación se propone explorar los aspectos distintivos del destino inteligente como un nuevo contexto para las experiencias del turista, asumiendo como foco su desarrollo en América Latina. Se realizó una revisión sistemática centrada en las principales bases de datos de revistas científicas en acceso abierto (Scopus, Science Direct, Ebsco, SciELO, Redalyc, Dialnet, y el buscador Google Académico), para obtener artículos publicados desde el año 2019, referidos a países de la región. Pudieron detallarse las limitaciones y avances de las ciudades consideradas en 22 artículos, correspondientes a Brasil, Ecuador, Colombia, Argentina, México y Paraguay. Igualmente, se describió el proceso seguido por las seis ciudades que actualmente se encuentran certificadas como destino turístico inteligente, según el modelo de la Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A. (España), integrado por cinco ejes: gobernanza, innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad. Se concluye que los conceptos asociados al término inteligente comparten elementos comunes en su enfoque de utilizar la tecnología y la información para mejorar la calidad de vida de residentes y visitantes, así como para optimizar la gestión de recursos y la experiencia turística; por lo tanto, la práctica del turismo inteligente debe comenzar a implementarse para mejorar la experiencia del turista e iniciar el desarrollo hacia un destino inteligente.

PALABRAS CLAVE: Tecnología, innovación, gestión estratégica.

Abstract

During the last decades, terms such as smart city, smart destination and smart tourism began to be used as the role of technology and innovation became more important in all spheres of society. This research aims to explore the distinctive aspects of the smart destination as a new context for tourist experiences, focusing on its development in Latin America. A systematic review was carried out focused on the main databases of open access scientific journals (Scopus, Science Direct, Ebsco, SciELO, Redalyc, Dialnet, and the Google Scholar search engine), to obtain articles published since 2019, referring to countries in the region. It was possible to detail the limitations and advances of the cities considered in 22 articles, corresponding to Brazil, Ecuador, Colombia, Argentina, Mexico and Paraguay. Likewise, the process followed by the six cities that are currently certified as smart tourist destinations was described, according to the model of the State Society for Tourism Innovation and Technology Management, S.A. (Spain), made up of five axes: governance, innovation, technology, sustainability and accessibility. It is concluded that the concepts associated with the term intelligent share common elements in their approach to using technology and information to improve the quality of life of residents and visitors, as well as to optimize resource management and the tourist experience; therefore, the practice of smart tourism must begin to be implemented to improve the tourist experience and start the development towards a smart destination.

KEYWORDS: Personal services, information and internet services, management.



INTRODUCCIÓN

El proceso de globalización, acelerado por el creciente desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), ha venido configurando nuevos escenarios en los mercados de consumo e inéditas tendencias en todos los ámbitos de la vida social y económica de los territorios. El turismo ha sido parte de este proceso, aprovechando la informatización de la sociedad y la comunicación de imágenes para impactar en las motivaciones, actitudes y comportamientos del consumo turístico, ofertando de manera sostenida una diversidad de opciones que antes del proceso global actual eran impensables.

De acuerdo con Carballido y Guevara-Plaza (2021), durante el inicio del siglo XXI, surgieron diversos conceptos y terminologías para definir modelos territoriales que giran en torno al significado de la palabra smart (inteligente), en su aplicación al territorio, “no solo con la intención de acercarse al modo en que las TIC impactan el mismo, sino tratando de crear modelos de ciudades o municipios sostenibles, accesibles, inclusivos, y conectados” (p. 302). Los términos smart city (ciudad inteligente), smart destination (destino inteligente) y smart tourism (turismo inteligente) comenzaron a utilizarse a medida que el rol de la tecnología y la innovación se hizo más importante en la planificación urbana, el desarrollo turístico y la gestión de destinos.

En las primeras definiciones, la tecnología forma parte del ecosistema de la ciudad inteligente como un componente esencial para la movilidad (transportes y accesibilidad), junto a otras variables relacionadas con la inteligencia aplicada al territorio, tales como: competitividad, participación ciudadana, medio ambiente, capital social y humano, calidad de vida (Giffinger *et al.*, 2007). Pero, sucesivamente las TIC empiezan a cobrar más protagonismo, hablándose de una ciudad instrumentada, interconectada e inteligente: capaz de capturar e integrar los datos de los habitantes a través de diferentes dispositivos; usar datos provenientes de diferentes fuentes; e incluir analíticas, métricas, optimización y visualización de procesos que faciliten la toma de decisiones (Harrison *et al.*, 2010). Más tarde, se propone un modelo en el que la gobernanza junto con la innovación y las TIC, actúan como columna vertebral del territorio inteligente, formando parte y ejerciendo sobre cinco ámbitos interrelacionados: economía, calidad de vida, medio ambiente, movilidad y ciudadanía (Boes *et al.*, 2015).

Similarmente, la era del turismo inteligente, convertida en una corriente principal de la literatura, da un paso más en el reconocimiento del impacto de las TIC en el turismo, para sumergirse de lleno en el cambio tecnológico actual, resaltando dos elementos que han ganado especial atención: destino turístico inteligente (DTI) y experiencias turísticas (Femenia-Serra y Neuhofer, 2018).

Autores como Gretzel *et al.* (2015) consideran que los destinos inteligentes aplican los principios de la ciudad inteligente no solo para los residentes sino también para los turistas, y destacan la integración de una infraestructura tecnológica en el espacio físico de los destinos. No obstante, la Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A. (SEGITTUR, 2015), una de las instituciones líderes de España en este campo, indica que si bien los DTI guardan un innegable paralelismo con las ciudades inteligentes, hay diferencias importantes, como el hecho de que éstas se encuentran orientadas a mejorar su gobernabilidad y a aumentar la calidad de vida de los residentes, mientras que los destinos turísticos inteligentes “se orientan más a conseguir un atractivo intrínseco para los visitantes (compatible siempre, eso sí, con los intereses y el bienestar de los residentes)” (p.32).

El término inteligente se refiere a una categoría de productos, servicios y sistemas, donde las TIC vanguardias ocupan un papel clave en el posicionamiento y la gestión de los destinos, con la intención de proporcionar la satisfacción plena de los turistas, las comunidades y los gestores, en el marco de la protección del patrimonio territorial y la sostenibilidad. Herrero Crespo *et al.*, (2019) detallan que tecnologías como el internet móvil, la geolocalización o la realidad aumentada son recursos que mejoran la experiencia turística, ya sea mediante información en tiempo real o aplicaciones para disfrutar de los productos y servicios turísticos; aunado a que las TIC también mejoran la eficiencia de las ciudades en proporcionar servicios públicos a los turistas.

Todas estas consideraciones fueron resumidas por Zhang *et al.* (2012), al definir el turismo inteligente como una etapa avanzada de la informatización del turismo, donde la información sobre las actividades, el consumo de productos y los recursos turísticos y sociales puede integrarse instantáneamente a partir de las TIC, proporcionando a los turistas, empresas y organizaciones una variedad de dispositivos de usuario final.

La presente investigación se propone explorar los aspectos distintivos del destino inteligente como un nuevo contexto para las experiencias del turista, asumiendo como foco el desarrollo de este tipo de iniciativas en América Latina, a través de una revisión sistemática de la literatura. El documento está estructurado de la siguiente manera: luego de esta breve introducción, se ofrece una revisión teórica sobre el papel de las TIC en la experiencia turística y la noción de destino turístico inteligente, después se presentan los resultados acerca de las iniciativas de DTI en América Latina, para finalmente arribar a las conclusiones.

Impacto de las TIC en la experiencia turística

Las investigaciones revelan dos aspectos centrales del papel de las TIC en la experiencia turística: la mediación tecnológica de experiencias y la cocreación de experiencias a través de tecnologías. Por una parte, los turistas disponen ahora de herramientas tecnológicas para construir y reconstruir socialmente sus experiencias (Gretzel y Jamal, 2009), es decir, cuentan con diversas TIC para la mediación de experiencias en sus tres fases (antes, durante y después del viaje) ya que han sido ampliamente adoptadas por usuarios, empresas y destinos, resaltando particularmente las redes sociales y los teléfonos inteligentes, junto con las aplicaciones de realidad aumentada y aplicaciones móviles que son compatibles con estos dispositivos y pueden mejorar las experiencias turísticas (Wang et al., 2012, 2014). Por otra parte, el papel de las TIC en la cocreación de experiencias entre turistas, empresas y destinos ha sido progresivamente examinado, destacando su impacto en el discurso del turismo inteligente (Gretzel y Jamal, 2009; Neuhofer et al., 2012; Wang et al., 2013; Gretzel et al., 2015; Del Vecchio, 2017; Femenia-Serra et al., 2019).

Los estudios de Neuhofer et al. (2012) fusionan ambas corrientes dando lugar a la “experiencia potenciada por la tecnología” como uno de los pilares del turismo inteligente. Con otras palabras, a través de la integración de las TIC y la creación conjunta, las experiencias no solo ocurren en el dominio físico del destino, sino también en espacios virtuales en línea al mismo tiempo. Esto significa que una red de actores se interconecta en el ecosistema del destino turístico para facilitar y cocrear experiencias. Los autores definen los requisitos de este proceso de cocreación de experiencias más personalizadas para y con los turistas:

- TIC que permitan la agregación de información, es decir, deben tener la capacidad de recopilar y almacenar información sobre los turistas en una plataforma central.
- Conectividad móvil ubicua, que conecte a los creadores de experiencias y las partes interesadas para facilitar experiencias personalizadas y dinámicas.
- Sincronización en tiempo real, basada en la conectividad e infraestructura que permita transmitir e intercambiar información en tiempo real para facilitar experiencias acordes a las necesidades de los turistas en el contexto adecuado en el momento adecuado.

De acuerdo con esto, se pueden observar cambios importantes debido a la proliferación de las TIC, donde las experiencias han sido mediadas, ampliadas y mejoradas por la tecnología y su impacto en todo el recorrido del cliente, cambiando el enfoque habitual en el negocio a un enfoque más centrado en el usuario. Las organizaciones turísticas interconectadas brindan servicios personalizados en tiempo real, a la vez que recopilan datos para la optimización de su gestión estratégica y operativa (Gretzel et al., 2015; Wang et al., 2013).

Destinos turísticos inteligentes, más que tecnología

Las experiencias mejoradas con tecnología están inherentemente vinculadas al destino como un espacio físico de cocreación, lo cual aunado a la rápida aparición de nuevas tecnologías ha evolucionado las perspectivas hacia el novedoso enfoque de destino turístico inteligente, un concepto sistémico que representa una comprensión completamente diferente de un destino, frente al concepto tradicional (Jovicic, 2017).

Al respecto, es útil destacar la definición de destino turístico ofrecida por la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2019a): “es un espacio físico, con o sin una delimitación de carácter administrativo o analítico, en el que un visitante puede pernoctar” (p.15). Agrupa productos, servicios, actividades y experiencias, en la cadena de valor del turismo, y es unidad básica de análisis del sector. Incorpora a distintos agentes y puede extender redes hasta formar destinos mayores; es inmaterial, con una imagen y una identidad que influye en su competitividad.

Dado que las experiencias mejoradas con tecnología no solo ocurren en el dominio físico del destino, sino también en espacios virtuales de forma sincrónica, resulta en la extensión de la dimensión espacial hacia un “destino inteligente”, es decir, un ecosistema local y tecnológico donde una diversidad de agentes puede interactuar dinámicamente y crear experiencias de manera conjunta, añadiendo valor para compartir. Efectivamente, Gretzel *et al.*, (2015) consideran que el destino inteligente es “un sistema turístico que aprovecha la tecnología inteligente para crear, administrar y ofrecer servicios/experiencias inteligentes, y se caracteriza por un intercambio de información intensivo y la co-creación de valor” (p.3).

En la tabla 1 se resumen las características esenciales de los destinos inteligentes según importantes autores, resaltando el uso intensivo de las últimas TIC, su transversalidad en todos los elementos del destino, el intercambio de datos, la conexión dinámica y toma de decisiones a partir del uso avanzado de Big data; todo ello orientado a mejorar la experiencia del turista y facilitar la creación conjunta de valor.

Tabla 1.
Características clave de los destinos inteligentes

Características clave	Autores
Uso de plataformas en las que la información sobre recursos, actividades y productos turísticos puede integrarse instantáneamente y proporcionarse a turistas, empresas y organizaciones a través de una variedad de dispositivos	Zhang et al. (2012) Wang et al. (2013)
El factor diferencial y la propuesta de valor de los destinos inteligentes es un uso intensivo de las últimas TIC para mejorar las experiencias turísticas y la competitividad de los destinos.	Buhalis & Amaranggana (2015)
En los destinos inteligentes, las TIC se vuelven transversales y están presentes en todos los elementos, además de facilitar la interacción dinámica entre los diferentes actores.	Gretzel et al, (2015)
El enfoque destino inteligente se basa en el uso de las TIC para mejorar la experiencia turística, la sostenibilidad del destino y la calidad de vida de los residentes.	Boes et al. (2016)
Uso de las TIC para facilitar el intercambio de datos relacionados con el turismo entre las partes interesadas del destino, en el que las OGD desempeñen un papel fundamental.	Jovicic (2017)
Conexión dinámica basada en las TIC de todas las partes interesadas.	Ivars-Baidal et al, (2017)
Toma de decisiones derivada de un uso avanzado de Big data.	Del Vecchio (2017) Xiang & Fesenmaier (2017)

Fuente: Adaptación con base en los autores citados.

Pero los DTI, van más allá de la tecnología. El modelo de SEGITTUR, que cuenta con el reconocimiento internacional de la OMT, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el Consejo Global de Turismo Sostenible, entre otros, define el nuevo concepto como un espacio turístico innovador, accesible para todos, establecido sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia que garantiza el desarrollo sostenible del territorio, facilita la interacción e integración del visitante con el entorno y aumenta la calidad de su experiencia en el destino, así como la calidad de vida de los residentes (SEGITTUR, 2015). En suma, los destinos inteligentes emplean tecnología de punta para mejorar su desempeño en sostenibilidad, innovación y accesibilidad.

En esa misma dirección, la OMT (2019b) expresa que los DTI se sustentan en cinco pilares interrelacionados: gobernanza, innovación, tecnología, accesibilidad y sostenibilidad. La gobernanza se nutre de datos, gobierno abierto y participación ciudadana, en una dinámica que requiere de una organización de gestión de destino (OGD): una entidad organizativa -a nivel de destino- que integre a diversas autoridades, agentes y profesionales, para facilitar las alianzas dentro del sector y promover la gestión coordinada de todos los elementos (atractivos turísticos, instalaciones, acceso, marketing y precios). Sumado a eso, la generación de soluciones innovativas que mejoren el destino como un todo agrega una visión integral, abarcando diversas esferas, tales como: eficiencia del consumo energético y de agua, tratamiento de residuos, mayor accesibilidad a personas con discapacidad, junto con un equilibrio entre satisfacción de turistas y calidad de vida de los residentes (Wang *et al.*, 2013).

METODOLOGÍA

La investigación es descriptiva documental. Para el estudio de casos de DTI en América Latina, se realizó una revisión sistemática centrada en las principales bases de datos de revistas científicas en acceso abierto: Scopus, Science Direct, Ebsco, Scielo, Redalyc, Dialnet, y el buscador Google Académico, utilizando palabras clave y operadores booleanos (smart tourism destination OR destino turístico inteligente OR smart destination OR destino inteligente OR smart tourism OR turismo inteligente). Se filtró por artículos en español, inglés y portugués publicados desde el año 2019, dado que la implementación de este tipo de iniciativas en la región es bastante reciente.

Durante la fase de evaluación fueron excluidos los artículos de revisión teórico conceptual y aquellos que no estuvieran referidos a países de América Latina y el Caribe. Para estructurar la información se organizaron los documentos según objetivos, métodos y resultados, utilizando una hoja de cálculo electrónica de Microsoft Excel. El análisis e interpretación contextual facilitó la descripción de los hallazgos en cuanto a potencialidades y cumplimiento de estándares concretos de las localidades para ser consideradas destinos inteligentes.

En la tabla 2 se presentan los resultados de la búsqueda; la base Science Direct no rindió ningún documento. Además, fueron consultados informes y publicaciones de SEGITTUR como ente reconocido en asesoramiento y acreditación de DTI. Fueron considerados finalmente 22 artículos, distribuidos como sigue: Brasil (13), Ecuador (4), Colombia (2), Argentina (1), México (1) y Paraguay (1). Estos artículos fueron consultados en: Revista científica en ciencias sociales, Brazilian Administration Review, Convergence Tech, Revista Disciplinaria en Ciencias económicas y Sociales, PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, ConcienciaDigital, Estudios y Perspectivas en Turismo, Dominio de las Ciencias, Revista Turismo y Desarrollo, Anuario Turismo y Sociedad, International Conference on Applied Business and Management, Rosa dos Ventos, Marketing and Tourism Review.

Tabla 2.

Resultados de la búsqueda

Sitios de búsqueda	Documentos encontrados	Documentos seleccionados	Países de origen
SCOPUS	1	1	Ecuador
Redalyc	8	7	Brasil
Scielo	1	1	Paraguay
EBSCO	2	1	Ecuador, Colombia

Dialnet	10	9	Ecuador, Brasil, Colombia, Argentina, Costa Rica, México
Google académico	6	3	Ecuador, Colombia, Brasil
Total (32-4 repetidos)	28	22	

RESULTADOS

La tabla 3 muestra las ciudades de América Latina estudiadas como potenciales destinos inteligentes, según investigaciones publicadas desde 2019.

Tabla 3.

Principales ciudades estudiadas como DTI

País	Ciudades estudiadas	Técnicas de investigación
Brasil	Curitiba, São Luís, Natal-RN, Armação dos Búzios, Río de Janeiro, São Paulo, Florianópolis, Goiás, Olinda, Ouro Preto, Salvador, Brasilia.	Percepción de turistas, percepción de actores, observación.
Ecuador	Cuenca, Guayaquil, Latacunga.	Percepción de turistas, percepción de actores, observación.
Colombia	Bogotá, Santa Marta.	Percepción de actores.
México	Santa María Huatulco.	Observación.
Paraguay	Hernandarias y Complejo Turístico de Itaipú.	Observación.

Brasil es el país donde se han realizado más evaluaciones sobre destinos inteligentes, utilizando diferentes técnicas, para un total de 12 ciudades, seguido de Ecuador (3), Colombia (2), México (2) y Paraguay (2). Como se discute más adelante, dos ciudades cuentan con posibilidades actuales de convertirse en destinos inteligentes: Curitiba y Hernandarias-Complejo Turístico de Itaipú, ya que Bogotá de hecho se encontraba certificada como DTI por SEGITTUR al momento del estudio.

¿Qué ciudades se encuentran actualmente en este proceso y cuántas lo han logrado hasta ahora? En el año 2022, tuvo lugar la convocatoria regional del Programa Turismo Futuro, financiado por el Fondo de Cooperación General de España en el BID, cuyo objetivo es contribuir a la competitividad y sostenibilidad del sector turístico de América Latina y el Caribe a través de la adopción de tecnologías digitales y emergentes. En la tabla 4 se muestran los destinos ganadores, que obtuvieron un diagnóstico de SEGITTUR sobre su nivel de madurez tecnológica y un plan de acción para acelerar el uso y aplicación de tecnologías entre las empresas turísticas.

Tabla 4.

Ganadores convocatoria 2022 Programa Turismo Futuro

País	Ciudades
Argentina	Ciudad de Córdoba
Brasil	Fortaleza
Chile	Puerto Varas
Colombia	Bogotá D.C
Ecuador	Islas Galápagos, Distrito Metropolitano Quito
Perú	Ciudad de Arequipa
Guatemala	Antigua
México	Cancún
Uruguay	Montevideo

Fuente: SEGITTUR (2022)

El modelo se basa en los cinco ejes mencionados: gobernanza, innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad, en torno a los que se evalúan más de 200 requisitos. En la tabla 5 se resumen los seis destinos de América Latina, correspondientes a cuatro países, que ya han alcanzado esta certificación, a partir del año 2021.

Tabla 5.

DTI acreditados por SEGITTUR

Ciudades	País	Año
Tequila	México	2021
Medellín	Colombia	2022
Bogotá	Colombia	2022
Santiago de Cali	Colombia	2022
Montevideo	Uruguay	2023
Asunción	Paraguay	2023

Fuente: Hosteltur (2023)

DISCUSIÓN

En Brasil, los estudios basados en la percepción de los turistas señalan que, en la mayoría de las ciudades la experiencia es buena, pero se requiere una mayor inversión, principalmente en el ámbito tecnológico, para que la experiencia sea mejor, y destacan la existencia de buena infraestructura urbana y turística en ciertos aspectos que sustentan los pilares fundamentales de un DTI (Santos y Gândara, 2019; Santos *et al.*, 2019; Ribeiro dos Santos, 2022). Cuando son consultados diversos actores clave (consejos municipales, gestores públicos y privados, investigadores), se evidencia que: Curitiba puede ser considerada un DTI (Miskalo *et al.*, 2020); existe desalineación entre iniciativas de ciudad inteligente y los DTI analizados en Armação dos Búzios (Brandão, *et al.*, 2021); la ciudad de Natal-RN posee iniciativas incipientes de tecnología, innovación y accesibilidad, pero se necesitan más proyectos de sostenibilidad (Barbosa y Mendes, 2021) y; en Brasilia, las prácticas relacionadas con todos los pilares de los DTI son insuficientes (Nazar *et al.*, 2021). Por otro lado, la observación directa in situ o en websites oficiales de turismo evidenció carencias en la gestión de las OGD, así como problemas de participación e involucramiento de los actores clave de sector público y privado.

De las cuatro investigaciones en Ecuador, dos son estudios observacionales de la ciudad de Cuenca que permitieron, por un lado, diagnosticar sus potencialidades como DTI (Castro *et al.*, 2020), y por otro, evidenciar una brecha de tipo media

con relación a los indicadores de innovación y tecnología, particularmente vinculadas a la conectividad en los atractivos turísticos, sensorización del destino, impulso de la innovación, sistema de gestión de la innovación y emprendimiento (Lojano *et al.*, 2023). El estudio de Torres *et al.*, (2021), sobre Guayaquil, encontró que, para los turistas, la ciudad cuenta con pocos recursos y bienes tecnológicos destinados al turismo inteligente. Finalmente, Molina *et al.*, (2020) en un estudio sobre Lacatunga, con base en la observación directa y la percepción de emprendedores y dueños de negocios, reconocen que la ciudad posee mejoras en los servicios en lo que respecta a accesibilidad y conexión, pero los otros elementos deben ser mejorados para aumentar y ofrecer una mejor experiencia al turista.

En Colombia, la evaluación del proceso llevado por la ciudad de Bogotá para su consolidación como DTI destacó que, si bien en el diagnóstico de SEGITTUR obtuvo un cumplimiento del 74% en el eje de la accesibilidad, es en la gestión del mismo donde más se ha avanzado (normas, planes, programas), pero, en cuanto a la implementación y su ejecución, aún es necesario seguir trabajando para eliminar las barreras de accesibilidad (Sansón y Díaz, 2022). Por otra parte, en el centro histórico de Santa Marta los hoteleros destacan su disposición hacia la configuración de una cultura de innovación para fortalecer su modelo de negocio basado en turismo inteligente (Linares y Cohen, 2022). Finalmente, en México, Piñón (2019) realizó un análisis exploratorio sobre las posibilidades futuras de Santa María Huatulco de convertirse en DTI; mientras que en Hernandarias y el Complejo Turístico de Itaipú, lado paraguayo, la aplicación de una lista de atributos e indicadores dio como resultado un cumplimiento del 92% en desarrollos tecnológicos aplicados a movilidad y urbanismo en el complejo turístico y 78% en la ciudad, por lo cual, al cumplir con el 100%, se deberían generar acciones conjuntas gobierno-binacional-sector privado para que este destino sea considerado plenamente como un DTI (Barijho y Suty (2021).

Los 10 destinos ganadores de la convocatoria regional del Programa Turismo Futuro formalizaron la cooperación mediante convenio entre los gobiernos locales y SEGITTUR, que incluyó un procedimiento de diagnóstico integral y el diseño de un plan de acción complementado con la propia estrategia del destino. Bogotá y Montevideo ya fueron distinguidos con el sello “Destino Turístico Inteligente” y entraron en un proceso de mejora continua acorde a los retos y transformaciones actuales. Mientras que los otros ocho destinos se encuentran en la fase de implementación del plan de acción.

CONCLUSIONES

Los conceptos asociados al término inteligente (ciudad, destino, turismo) comparten elementos comunes en su enfoque de utilizar la tecnología y la información para mejorar la calidad de vida de residentes y visitantes, así como para optimizar la gestión de recursos y la experiencia turística. En el caso del destino turístico inteligente (DTI) no solo se construye mediante la implantación de sistemas de información, sino que constituye una nueva forma de gestión del turismo para mantener su competitividad en el mercado global. Donde las TIC representan la columna vertebral, utilizadas para mejorar la experiencia del turista, antes del viaje (planificación y preparación) con base en el intercambio de información), durante el viaje (en el destino) mediante la interacción dinámica entre los actores y, después del viaje (recuerdo) a través del procesamiento de la información obtenida y la perpetuación de los momentos vividos en la experiencia.

A tales aspectos distintivos del destino inteligente, que conllevan una madurez en tecnología e innovación, se suman otros ejes estratégicos y operativos del modelo de certificación de los DTI: gobernanza, sostenibilidad y accesibilidad. Estos colocan en relieve, por una parte, la coordinación multinivel que debe existir entre los diversos entes de la administración pública y privada con competencias locales, así como, la actuación sinérgica con emprendedores y dueños de negocios; y, por otra parte, la gestión sostenible de los recursos materiales e inmateriales del destino y la eliminación de barreras de accesibilidad que permitan ampliar la demanda turística.

La revisión sistemática de los estudios de casos de DTI en América Latina, permitió detallar las dificultades y avances de ciudades ubicadas en: Brasil, Ecuador, Colombia, México y Paraguay. Resaltan, por un lado, las posibilidades reales de Curitiba (Brasil) y Hernandarias-Complejo Turístico de Itaipú (Paraguay) de convertirse en verdaderos destinos inteligentes y, por el otro, la necesidad de que las localidades comiencen a implementar prácticas de turismo inteligente para mejorar la experiencia del turista e iniciar el desarrollo hacia un DTI. No obstante, una limitación del estudio fue el escaso número de investigaciones que se han realizado en América Latina, publicadas en bases de datos de revistas de impacto, que solo permitió seleccionar 22 artículos científicos.

Finalmente, seis destinos de América Latina han alcanzado la certificación DTI por parte de la Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A. (España), integrada por los ejes de gobernanza, innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad, a saber: Tequila, Medellín, Bogotá, Santiago de Cali, Montevideo y Asunción. Otras ocho ciudades se encuentran en la fase de implementación del plan de acción, entre las que están Islas Galápagos y el Distrito Metropolitano Quito (Ecuador). Ello representa un reto de mejoramiento continuo para estas localidades, en cuanto a la gestión estratégica y operativa, que les permita mantenerse competitivas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barbosa de Freitas, H., Mendes, L. (2021) Smart tourism destination initiatives in the city of Natal-RN: A qualitative approach. *Smart Tourism 2021*, 2(1), 11. <http://dx.doi.org/10.54517/st.v2i1.1721>
- Barijho, M. L. y Suty Segovia, H. I. (2021). La ciudad de Hernandarias y el Complejo Turístico de Itaipú Binacional como destinos turísticos inteligentes. *Revista científica en ciencias sociales*, 3(2), 69-79.
- Boes, K., Buhalis, D. y Inversini, A. (2015). Conceptualising Smart Tourism Destination Dimensions. In: Tussyadiah, I., Inversini, A. (eds) Information and Communication Technologies in Tourism 2015. *Springer, Cham*. https://doi.org/10.1007/978-3-319-14343-9_29
- Boes, K., Buhalis, D., y Inversini, A. (2016). Smart tourism destinations: ecosystems for tourism destination competitiveness. *International Journal of Tourism Cities*, 2(2), 108-124.
- Brandão, M., Joia, J., Canto, G., Mayer, V. (2021). Smart Tourism Destinations: (Mis)Aligning Touristic Destinations and Smart City Initiatives. *Brazilian Administration Review*, 18(1), 503-536. <https://doi.org/10.1590/1807-7692bar2021190132>
- Buhalis, D., y Amaranggana, A. (2015). Smart Tourism Destinations Enhancing Tourism Experience Through Personalisation of Services. En Tussyadiah, I., & Inversini, A. (eds.), Information and Communication Technologies in Tourism 2015, Cham, Springer, 377-389.
- Carballido, A., y Guevara-Plaza, A (2021). El concepto de smart destination en la investigación turística. Revisión sistemática de la literatura para su definición y normalización. *Cuadernos de Turismo*, (48), 301-323. DOI: <https://doi.org/10.6018/turismo.492781>
- Castro, K., Salgado, E., & Alfonso, Y. (2020). Propuesta de un modelo de gestión de destino turístico inteligente (DTI) para la ciudad de Cuenca, Ecuador. *Convergence Tech*, 2(II), 97-123. <https://doi.org/10.53592/convtech.v2iII.19>
- Del Vecchio, P. (2017). Creating value from Social Big Data: Implications for Smart Tourism Destinations. *Information Processing & Management*, 0-1, <http://doi.org/10.1016/j.ipm.2017.10.006>
- Femenia-Serra, F. y Neuhofer, B. (2018). Smart tourism experiences: conceptualisation, key dimensions and research agenda. *Investigaciones Regionales - Journal of Regional Research*, (42), 129-150.
- Giffinger, R., Fertner, C., Kramar, H. y Meijers, E. (2007). Smart cities Ranking of European medium-sized cities. Centre of Regional Science, *Vienna University of Technology*.
- Gretzel, U. y Jamal, T. (2009). Conceptualizing the creative tourist class: technology, mobility, and tourism experiences. *Tourism Analysis*, 14(4), 471-481, <http://doi.org/http://dx.doi.org/10.3727/108354209X12596287114219>
- Gretzel, U., Sigala, M., Xiang, Z., y Koo, C. (2015): Smart tourism: foundations and developments. *Electronic Markets*, 25(3), 179-188. <http://doi.org/10.1007/s12525-015-0196-8>
- Herrero Crespo, Á., San Martín Gutiérrez, H., y García de los Salmones Sánchez, M. D. (2019). Servicios “Smart” y valor de los destinos turísticos inteligentes: análisis desde la perspectiva de los residentes. *Investigaciones Regionales - Journal of Regional Research*, (45), 77-91.
- Harrison, C., Eckman, B., Hamilton, R., Hartswick, P., Kalagnanam, J., Paraszczak, J. y Williams, P. (2010). Foundations for Smarter Cities», *IBM Journal of Research and Development*, 54 (4), pp. 1-16.
- Hosteltur (2023). Segittur acredita el sexto destino turístico inteligente en América. (2023) HOSTELTUR: https://www.hosteltur.com/158380_segittur-acredita-el-sexto-destino-turistico-inteligente-en-america.html



- Ivars-Baidal, J. A., Celdrán-Bernabeu, M. A., Mazón, J.-N., & Perles-Ivars, Á. F. (2017). Smart destinations and the evolution of ICTs: a new scenario for destination management? *Current Issues in Tourism*, In press (October), 1-20, <http://doi.org/10.1080/13683500.2017.1388771>
- Jovicic, D. Z. (2017). From the traditional understanding of tourism destination to the smart tourism destination. *Current Issues in Tourism*. <http://doi.org/10.1080/13683500.2017.1313203>
- Linares Morales, J., & Cohen Granados, J. (2022). Turismo inteligente y cultura de innovación en empresas hoteleras de Santa Marta, Colombia. *SUMMA. Revista Disciplinaria en Ciencias económicas y Sociales*, 4(1), 1-12. <https://doi.org/10.47666/summa.4.1.12>
- Lojano Chapa, P. M., Benenaula Lojano, J. F., & Gómez Ceballos, G. P. (2023). Tecnología e innovación en destinos turísticos inteligentes. Caso Cuenca, Ecuador. *PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 21(1), 195–212. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2023.21.013>
- Torres Jara, G. N., Ortiz Zurita, M. J., Delgado Campuzano, D., & Bastidas Aráuz, M. B. (2021). Análisis del turismo inteligente en la ciudad de Guayaquil. *ConcienciaDigital*, 4(1.2), 316-337. <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v4i1.2.1599>
- Miskalo da Cruz, M., Gonçalves Gândara, J. M., Dias Paixão, D. L., & da Cunha Molteni, A. (2020). Curitiba (Brasil) ¿un destino turístico inteligente? Análisis de la percepción de los miembros del Concejo Municipal de Turismo (COMTUR). *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 29(2), 450-471.
- Molina, C., Espín, J., Tapia, J., Quiñónez, M. (2020). Sociedades inteligentes, ciudades y destinos turísticos. Una mirada al cantón de Latacunga, Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 6(3), 23-47.
- Nazar D., Araújo, H., Ruas, R. (2021). Destinos turísticos inteligentes (DTI): a visão de atores chaves do turismo em Brasília (DF, Brasil). *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 36 (1), 451-464.
- Neuhof, B., Buhalis, D., & Ladkin, A. (2012). Conceptualising technology enhanced destination experiences. *Journal of Destination Marketing and Management*, 1(1-2), 36-46, <http://doi.org/10.1016/j.jdmm.2012.08.001>
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2019a). Definiciones de turismo de la OMT. OMT. <https://doi.org/10.18111/9789284420858>
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2019b). Directrices de la OMT para el fortalecimiento de las organizaciones de gestión de destinos (OGD) –Preparando las OGD de cara a nuevos retos. OMT. <https://doi.org/10.18111/9789284420933>
- Piñón, M., Castillejos, B. (2019), Huatulco desde la perspectiva de los destinos inteligentes. *Anuario Turismo y Sociedad*, 25, 73-92.
- Ribeiro dos Santos, S. (2022). Espacios urbanos de desplazamiento en ciudades brasileñas denominadas Patrimonio Cultural de la Humanidad por UNESCO bajo el concepto de destino turístico inteligente. *Pasos: Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 20 (2), 371-387.
- Sansón Rosas, J. F., & Díaz Soto, C. M. (2022). Análisis del proceso de la ciudad de Bogotá D.C (Colombia) hacia la consolidación como destino turístico inteligente desde el eje de la accesibilidad. *International Conference on Applied Business & Management*, 326–341.
- Santos, S., Gândara, J. (2019). Experiência Turística em Destino Histórico no Nordeste Brasileiro sob o Viés de Destino Turístico Inteligente. *Rosa dos Ventos*, 11(2). <https://doi.org/10.18226/21789061.v11i2p435>
- Santos, S. R. dos; Gândara, J. M. G.; Leite, A. R. L.; Souza, A. G. de (2019), Smart destination and the tourist experience: case of a cultural and heritage destination in the northeast of Brazil. *Marketing & Tourism Review*, 4 (2).

- SEGITTUR (2015). Informe destinos turísticos inteligentes: construyendo el futuro. SEGITTUR. <https://www.segittur.es/wp-content/uploads/2019/11/Libro-Blanco-Destinos-Turísticos-Inteligentes.pdf>
- SEGITTUR. (2022). El BID apoyará a diez destinos de América Latina y Caribe a acelerar el uso y aplicaciones de tecnologías. (2023) <https://www.segittur.es/blog/tecnologia-e-innovacion/el-bid-apoyara-a-diez-destinos-de-america-latina-y-caribe-a-acelerar-el-uso-y-aplicacion-de-tecnologias/>
- Wang, D., Xiang, Z., y Fesenmaier, D. R. (2014). Adapting to the mobile world: A model of smartphone use. *Annals of Tourism Research*, 48, 11-26, <http://doi.org/10.1016/j.annals.2014.04.008>
- Wang, D., Li, X. R., y Li, Y. (2013), China's "smart tourism destination" initiative: A taste of the service-dominant logic. *Journal of Destination Marketing & Management*, 2(2), 59-61, <http://doi.org/10.1016/j.tourman.2015.12.003>
- Xiang, Z., y Fesenmaier, D. R. (2017). Big Data Analytics, Tourism Design and Smart Tourism. En Xiang, Z., & Fesenmaier, D. R. (eds.), *Analytics in Smart Tourism Design*, Springer, 299-307.
- Zhang, L., Li, N., y Liu, M. (2012). On the basic concept of smarter tourism and its theoretical system. *Tourism Tribune*, 27(5), 66-73.