



TFM Máster Universitario en
Turismo Sostenible y TIC

Análisis del modelo de Destinos Turísticos Inteligentes para la gestión de destinos turísticos emergentes: Caso Colombia

Presentación de
Julieth Correa Alvarado

Fecha de presentación:
18 Febrero de 2022

Tutor:
David Giner Sánchez

JUSTIFICACIÓN

Los destinos turísticos alrededor del mundo se conciben generalmente de una **manera espontánea sin una planificación** base para su aprovechamiento, esta necesidad de organización surge a medida que los destinos **van creciendo y las fuerzas del mercado demandan acciones** específicas para mitigar los impactos de la actividad turística en los territorios.

1

EVOLUCIÓN CONSTANTE

Cambios constantes y complejidad de la actividad turística

2

PLANIFICACIÓN DEFICIENTE

Necesidad de definir una alternativa al incremento de la población urbana frente a la rural

3

GESTIÓN DE RECURSOS

Escases de recursos disponibles y deficiencia en la gestión

4

EXISTENCIA DE MODELOS

Limitaciones de implementación para ciertos destinos, enfocando este a las grandes urbes o territorios

5

INVOLUCRAMIENTO DE ACTORES

Necesidad de toma de decisiones articuladas.

Ley Nacional de Turismo 2068 del 31 de diciembre de 2020, en su artículo 11. Innovación y digitalización del turismo. Indica que El Gobierno nacional definirá una **estrategia de creación de destinos inteligentes** (Congreso de Colombia, 2020)



OBJETIVOS

Identificar **elementos claves** para la implementación del modelo de **Destinos Turísticos Inteligentes** en **destinos turísticos emergentes** a partir del estudio de caso de Colombia.

Elementos claves DTI

Características destinos emergentes

Nivel de conocimiento DTI de actores

Factores claves de modelo DTI en destinos emergentes

Prioridades de gestión de actores



MARCO TEÓRICO

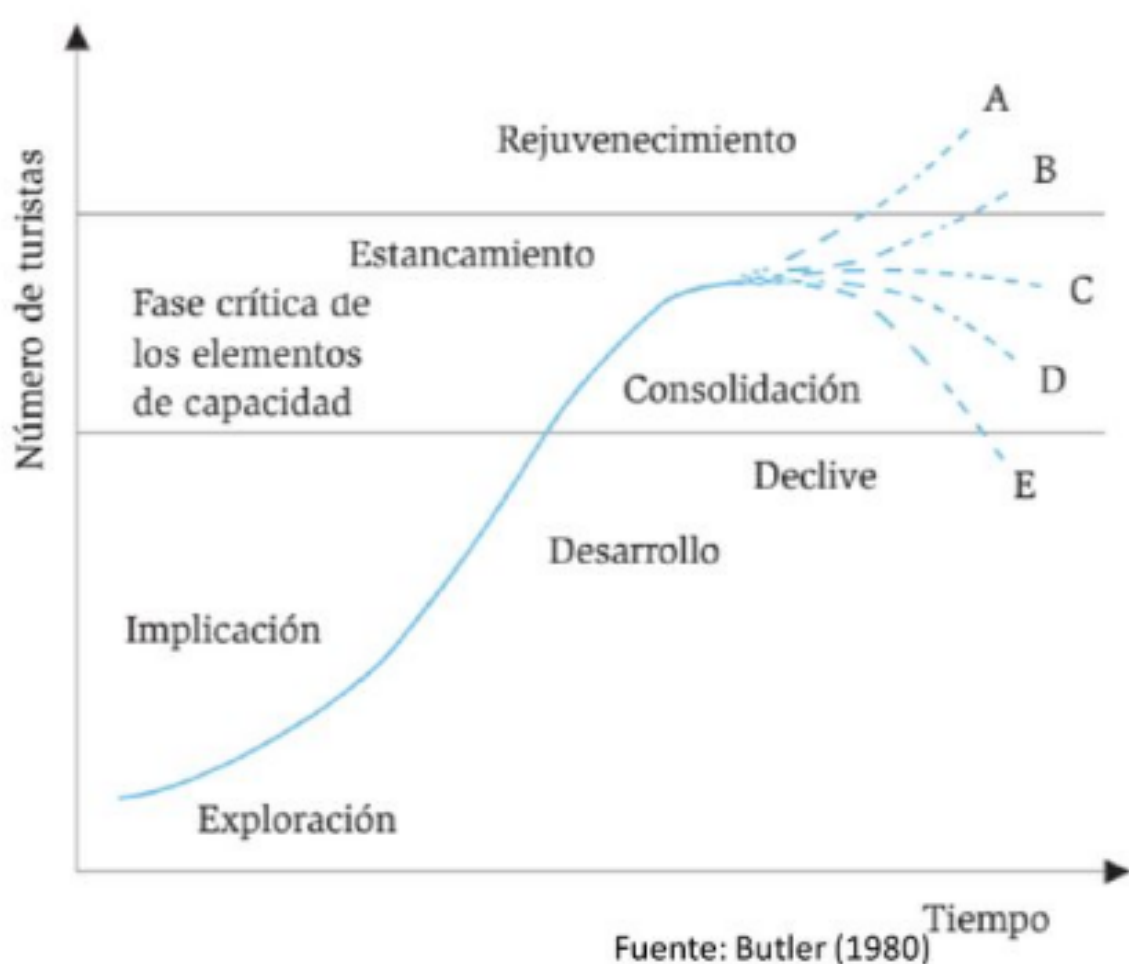
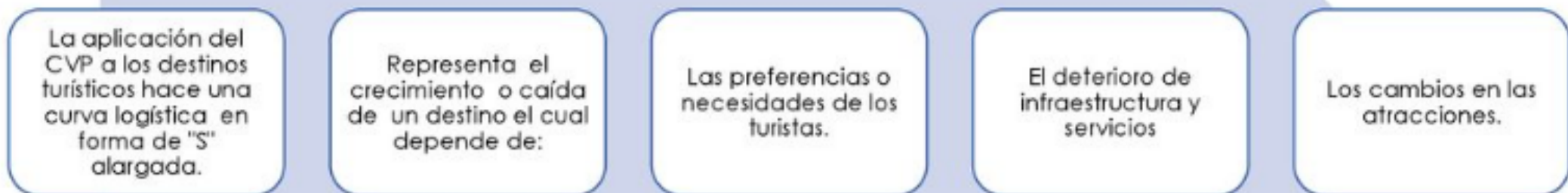
TURISMO EN EL TERRITORIO



CICLOS DEL TURISMO



El modelo del ciclo de vida de los destinos turísticos



Las fases hipotéticas que sugiere Butler (1980)

1. Exploración
2. Involucramiento
3. Desarrollo
4. Consolidación
5. Estancamiento
6. PosEstancamiento
- 6 a Rejuvenecimiento
- 6 b Declive
- 6 c. Estabilización

Variables

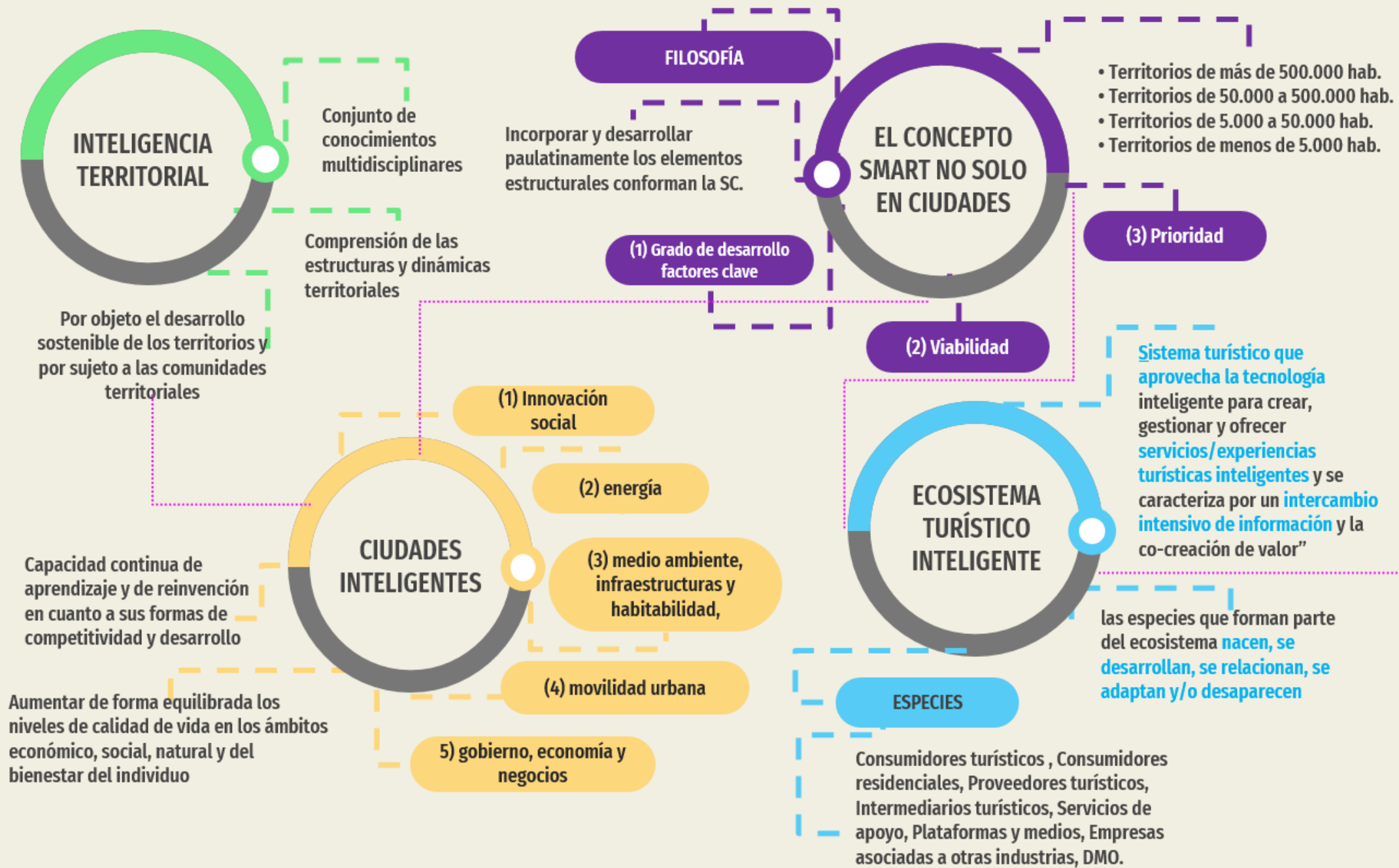
- Número de turistas
- Duración de la estancia
- Nacionalidad
- Conocimiento del destino
- Fidelidad
- Atracción de nuevos segmentos de demanda
- Imagen del destino
- Estacionalidad
- Número de plazas
- Medios de hospedaje
- Organización del viaje
- Gastos
- Grado de Satisfacción
- Atractivos
- Alojamiento
- Instalaciones y empresas
- Precios

El turismo emergente se halla estrechamente relacionado con las economías y los progresos en materia tecnológica, industrial y monetaria de los países en desarrollo, definiéndolos como aquellos que están experimentando un inicio de crecimiento económico y una primera fase de industrialización.

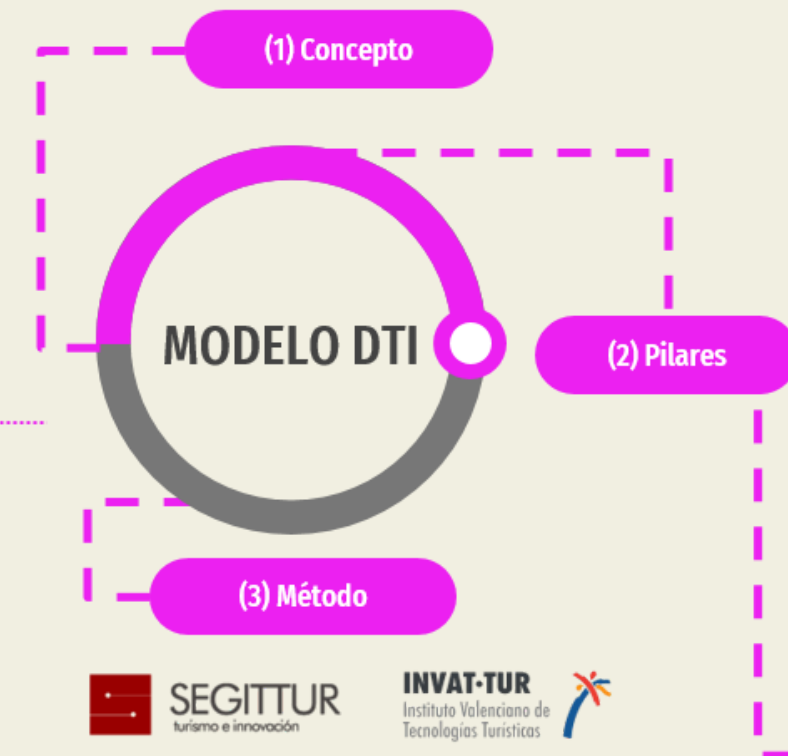
“abarca propuestas muy interesantes, formatos innovadores y destinos que hace años se consideraban impensables por las grandes compañías y los grandes segmentos de público” (UOC, 2015)

China, India, algunos países de América Latina (particularmente Brasil, Argentina, Chile, Colombia, México, Venezuela y algunos países del Sudeste de Asia, la mayoría de los países en el Este de Europa, Rusia, algunos países en el Medio Oriente (particularmente en los Países Árabes del Golfo Pérsico), y partes de África (en especial Sudáfrica) (UOC, 2015).

DE TERRITORIOS A DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES



Un destino turístico innovador, consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia, que garantiza el desarrollo sostenible del territorio turístico, accesible para todos, que facilita la interacción e integración del visitante con el entorno e incrementa la calidad de su experiencia en el destino y mejora la calidad de vida del residente (SEGITTUR, 2019b)



- (1) Diagnóstico y planificación
- (2) Ejecución
- (3) Seguimiento- Mejora continua
- (1) El primer nivel, estratégico-relacional
- (2) el segundo, instrumental
- (3) el tercero aplicado.
- (1) El destino que quiere conocer
- (2) Plan DTI- diagnostico
- (3) Ejecución del plan

MODELO	PILARES/EJES
SEGGITUR	Gobernanza
	Innovación
	Tecnología
	Sostenibilidad
INVAT-TUR	Accesibilidad
	Gobernanza
	Sostenibilidad
	Innovación
	Conectividad/ sensorización
BRASIL	Sistema de información
	Soluciones inteligentes
	Gobernanza
	Innovación
	Tecnología
	Accesibilidad
	Sostenibilidad
Seguridad	
Promoción y marketing	
Movilidad y transporte	
Creatividad	

PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN



- ¿Cuáles son los **elementos claves** para la implementación del modelo de Destinos Turísticos Inteligentes en destinos turísticos emergentes?
- ¿El modelo de Destinos Turísticos Inteligentes tal como se conoce, **es replicable para la implementación** en destinos turísticos emergentes?

HIPÓTESIS

- H1.** El modelo de Destinos Turísticos Inteligentes es adaptable en destinos turísticos emergentes.
- H2.** Los Destinos turísticos inteligentes, basan sus actuaciones en elementos netamente tecnológicos.

METODOLOGÍA

MIX METHODS RESEARCH (MMR), A TRAVÉS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS CUANTITATIVAS Y CUALITATIVAS

FUENTES PRIMARIAS

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

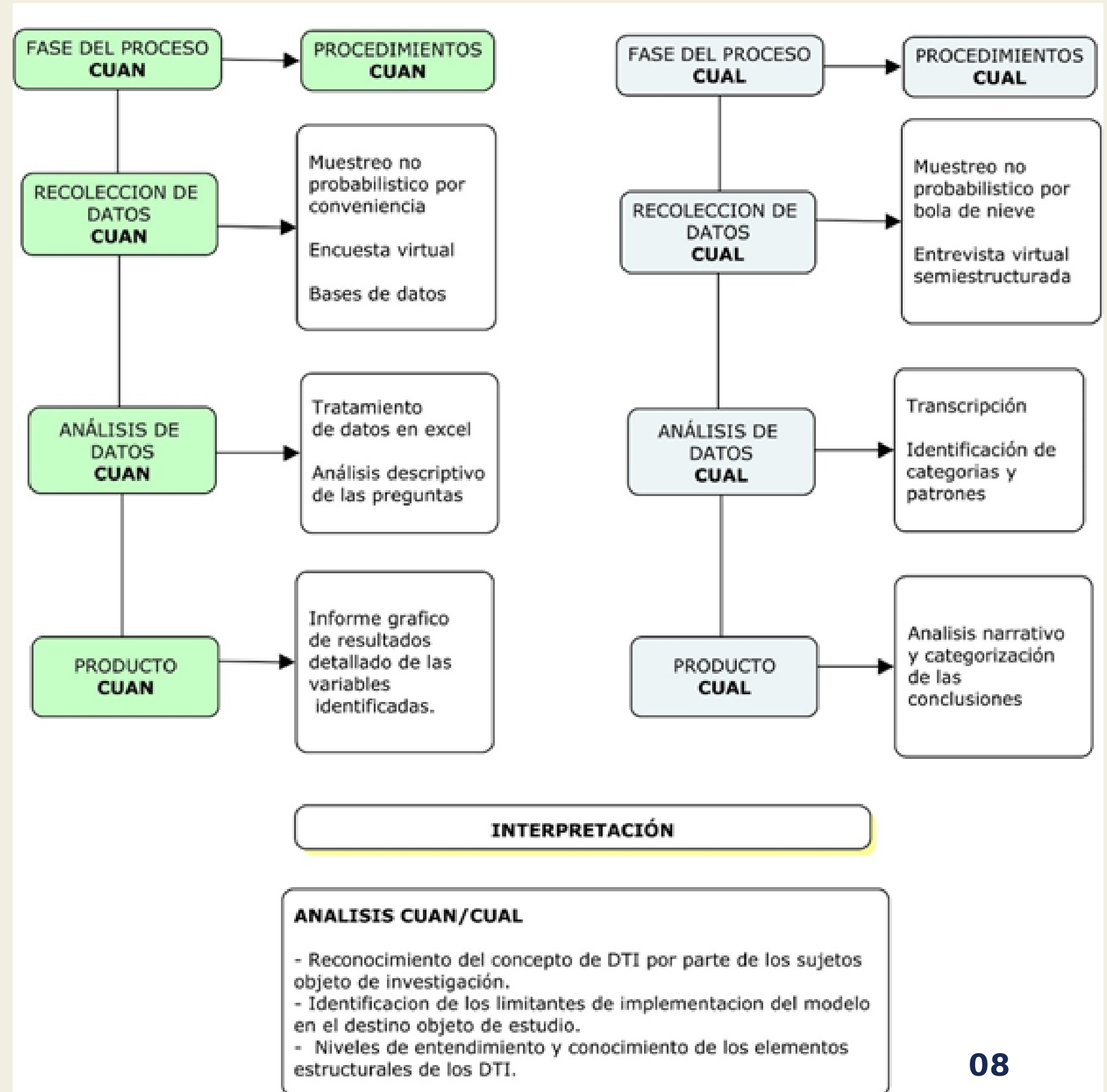
04 Expertos nacionales
04 Expertos internacionales

ENCUESTA

Marco general **50.343**
Establecimientos contactados **600**
Cantidad de encuestas realizadas **52**

FUENTES SECUNDARIAS

- Priorizando revisión de bases de datos biblioteca UOC
- Artículos de revista Publicaciones gubernamentales
- Libros
- Normatividad relacionada
- Buscadores web.



Segundo país más biodiverso del 10% de la biodiversidad del planeta (National Geographic, 2020)



45%

Negocios

42%

Ocio y recreación

5,8%

Eventos y convenciones

1,7%

Salud

RESULTADOS PARTE 1. DESTINO OBJETO DE ESTUDIO

país ubicado en América del Sur, territorio indígena por tradición y herencia, con grandes tesoros derivados de los diferentes grupos ancestrales, y cuya historia ha permitido el desarrollo de un territorio pluriétnico y multicultural (Curtidor Argüello, 2020)



RETO DE PLANIFICACIÓN

Presenta un reto de planificación derivado de un conflicto armado en un destino, con unas características geográficas particulares tendientes a generar vulnerabilidad adicional en relación con fenómenos naturales como terremotos, deslizamiento, inundaciones, incendios, etc.



INESTABILIDAD POLÍTICA

Posee una inestabilidad política Índice de Estabilidad Política y Ausencia de Violencia en Colombia 2020 (captura la percepción en torno a la posibilidad de ocurrencia de hechos violentos y/o de inestabilidad política de cada país, entre otras el terrorismo) con un percentil de 22, ocupando el puesto 166 de 213 países.



FIRMA ACUERDO DE PAZ

Firma del Acuerdo de Paz con la guerrilla de las FARC, suscrito el año 2016, plantea un nuevo escenario, de posconflicto, en el cual el turismo puede convertirse en uno de los sectores productivos más beneficiados a corto plazo.



ECONOMÍA EXPUESTA

Economía expuesta frente a un acentuado marco de exportaciones de commodities no renovables como el caso del petróleo.



RETO EN EDUCACIÓN

Retos educativos agravados frente a la pérdida de espacios de aprendizaje generados por el COVID-19, que afectará a futuro la productividad laboral ubicando a los jóvenes en una posición de desventaja



INEQUIDAD DE INGRESOS

Colombia es uno de los países con mayor inequidad de ingresos e informalidad en el mercado laboral de Latinoamérica



DÉFICIT FISCAL

Déficit fiscal que requiere una urgente reforma tributaria, impopular entre los ciudadanos frente a la mala gestión de recursos públicos.



PRODUCTO TURÍSTICO

Producto turístico de naturaleza priorizado como eje central de promoción y gestión turística del destino.

-69%

4.5 millones
1.7 millones

* Derivado del COVID-19



RESULTADOS PARTE 2. CUALITATIVO ANÁLISIS DE LOS EXPERTOS

N°	Nombre	Entidad	Categoría
1	Paola Andrea Sánchez	Instituto Distrital de Turismo	Experto Nacional
2	Luis Fernando Pineda González	Instituto Distrital de Turismo	Experto Nacional
3	Jessica López	Sub Secretaria de Turismo de Medellín	Experto Nacional
4	Pablo Vélez	Sub Secretaria de Turismo de Medellín	Experto Nacional
5	Nicolás Barrios Medina Montoya	SEGITTUR- Dirección De Investigación Desarrollo E Innovación Turística	Experto Internacional
6	Claudio Quintana	Universidad De La República, Uruguay	Experto Internacional
7	Gonzalo La Rosa	Instituto Ciudades Del Futuro - Red DTI Argentina	Experto Internacional
8	Francisco Juan Martínez	Instituto Valenciano De Tecnologías Turísticas - Red DTI- CV	Experto Internacional

VARIABLES OBJETO DE ESTUDIO

- Definición del modelo DTI
- Elementos estructurales del modelo DTI
- Aplicabilidad en destinos emergentes
- Destinos referentes de la implementación del modelo DTI
- Recomendaciones



RESULTADOS PARTE 2. CUALITATIVO ANÁLISIS DE LOS EXPERTOS

DEFINICIÓN DEL MODELO DTI

- **Paradigma y una filosofía** a raíz de la evolución de la gestión turística.
- No es un modelo pensado para el incremento de visitantes, sino de **gestión turística integral**.
- **Estrategia política de innovación** para los gobiernos locales tomando como base los 5 ejes de actuación, **adaptable** de acuerdo a las necesidades del destino, partiendo de las particularidades del territorio.

ELEMENTOS ESTRUCTURALES DTI

- **Gobernanza** como pilar principal seguido de la **sostenibilidad**.
- Elementos estructurales y su importancia de acuerdo a las características propias del destino.
- Accesibilidad e inteligencia turística como elementos neurálgicos que promueven la integración.
- **Recurso humano apto y capacitado**, permitirá tener un aprovechamiento adecuado del modelo, así como su perdurabilidad en el tiempo.
- Transformación digital y herramientas tecnológicas como **un medio no como un fin**.
- Liderazgo efectivo y voluntad política
- Integración pública y privada, fundamental **publica- publica**
- PILARES SEGITTUR E IN-VATUR: la gobernanza y sostenibilidad, innovación y conectividad, sensorización, accesibilidad y sistemas de información- **ADAPTABLE**

APLICABILIDAD DESTINOS EMERGENTES

- **Totalmente adaptable y aplicable** a los destinos turísticos como paradigma o filosofía
- Implementado **acorde a los objetivos** de los destinos turísticos.
- **Diagnóstico adecuado** que permita establecer prioridades y definir un equilibrio entre los ejes de trabajo establecidos.
- Acciones claras de **comunicacion y gobernanza**
- No es necesario un modelo complejo basta con **acciones claras**



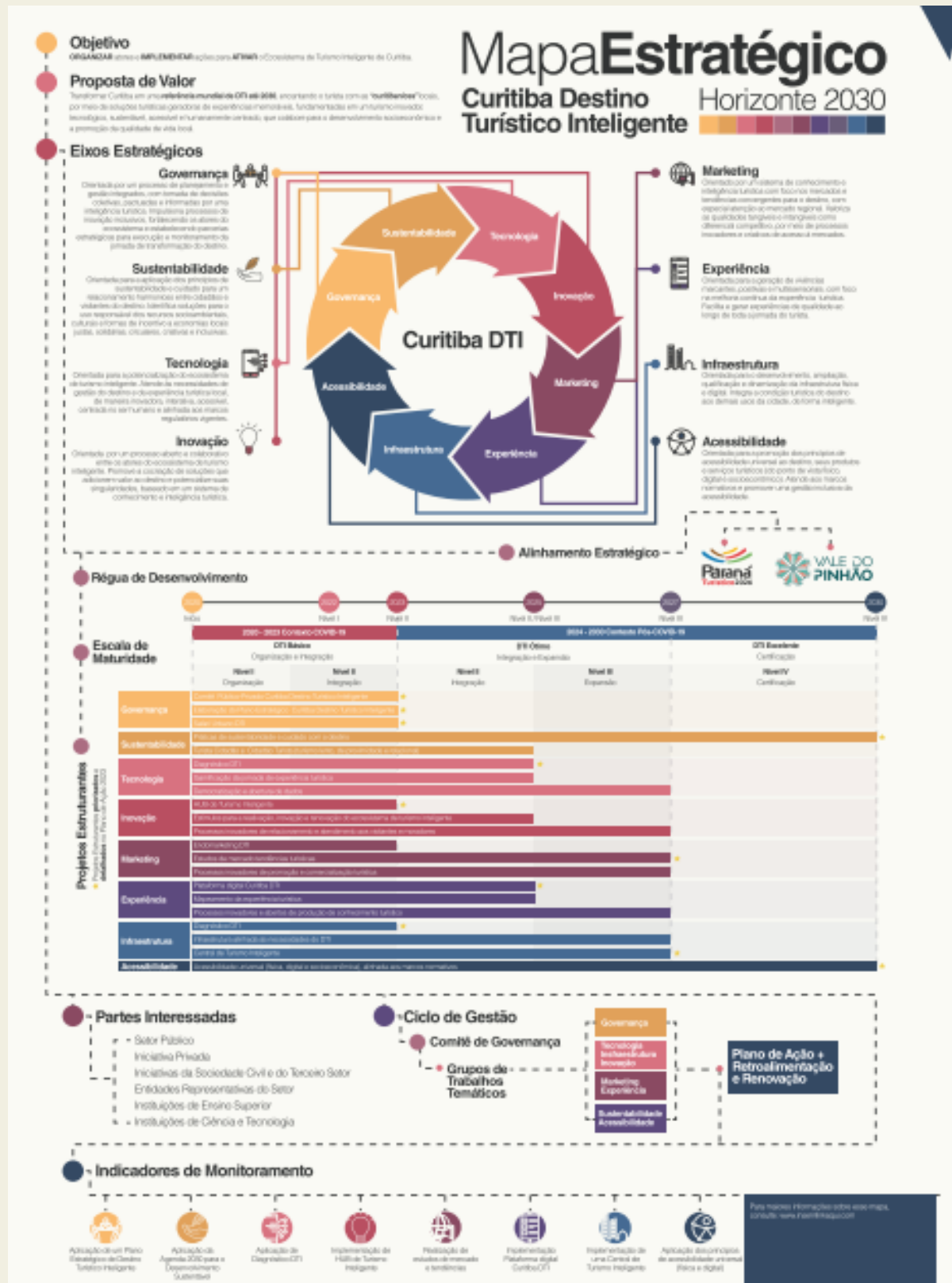
RESULTADOS PARTE 2. CUALITATIVO ANÁLISIS DE LOS EXPERTOS



Castropol (Asturias), La Vila Joiosa (Comunidad Valenciana), Benidorm (Comunidad Valenciana), Finestrat (Comunidad Valenciana) y Málaga (Andalucía).



Tequila México, Argentina, Montevideo, Uruguay; Medellín y Bogotá, Colombia y Brasil, con los 10 destinos piloto de implementación, especialmente Curitiba.



RECOMENDACIONES

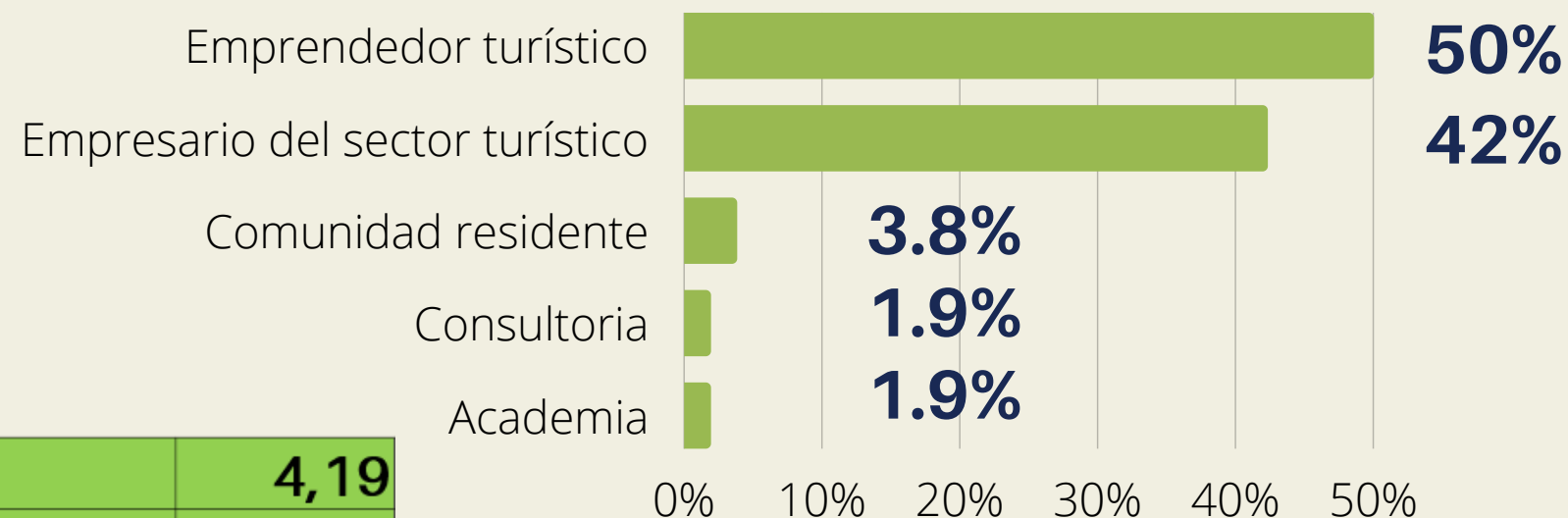
- La generación de **incentivos y ayudas económicas** que promuevan el desarrollo de acciones del modelo DTI son vitales para el involucramiento de diferentes actores.
- Todas las acciones a definir deben partir de una **necesidad** del destino o de los actores involucrados.
- Se debe promover la **gestión del conocimiento**, así como la **profesionalización** y cualificación del recurso humano de acuerdo a las **habilidades** requeridas para la implementación de un modelo DTI.
- El **sector académico, se convierte en un aliado estratégico** para el desarrollo integral de herramientas para la implementación del modelo.
- Se debe trabajar en un **respaldo político efectivo** que permita la sostenibilidad en el tiempo de las acciones definidas.
- Es vital promover la **cultura de la información** dentro de los actores turísticos.
- Se debe trabajar en **bases normativas sólidas** para la gestión de información.



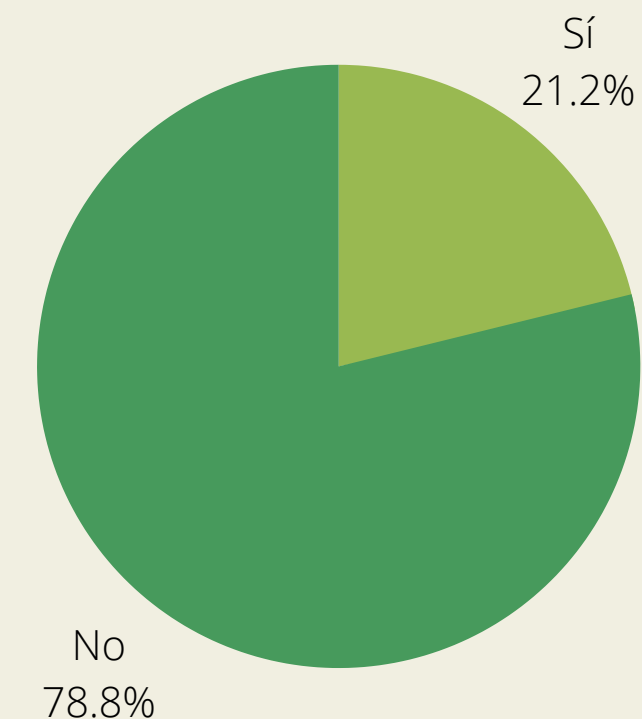
RESULTADOS PARTE 3. CUANTITATIVO ENCUESTA PERCEPCIÓN DE ACTORES

55 ENCUESTAS

Emprendimiento	4,19
Disponibilidad de servicios turísticos	4,12
Uso adecuado de los recursos ambientales	4,10
Uso eficiente de la información	4,10
Innovación	4,04
Uso de la tecnología en la operación turística	4,00
Infraestructura disponible	3,92
Beneficios generados por el turismo	3,92
Integración de la comunidad en la actividad turística	3,88
Diseño universal- accesibilidad	3,88
Uso eficiente de los recursos públicos para el turismo	3,75
Gestión de las entidades publicas	3,71
Cooperación y consenso público-privado	3,67



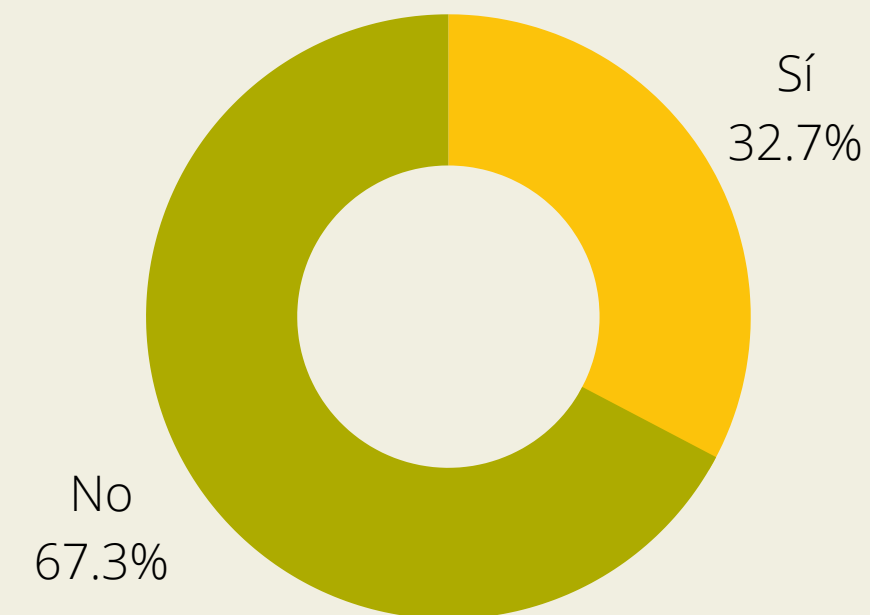
CONOCIMIENTO MODELO DTI



ACCIONES PRIORIZADAS

- 1 PROTECCIÓN RECURSOS NATURALES
- 2 PLANIFICACIÓN TURÍSTICA
- 3 PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
- 4 APOYO Y GESTIÓN GUBERNAMENTAL
- 5 SEGURIDAD

ESTRATEGIA DTI EN COLOMBIA





RESULTADOS PARTE 3. FACTORES CLAVE PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DTI EN DESTINOS EMERGENTES.



Conclusiones

Frente a lo definido por Colombia, de la búsqueda de incentivar y generar lineamientos para la adopción de un modelo DTI en este territorio, la definición de este se debe hacer de acuerdo a las diferentes escalas territoriales, partiendo de un modelo de Planificación turística inteligente, tomando como punto de partida la **escala regional y definiendo recursos técnicos y humanos integrales, que permitan comunicar e implementar las acciones DTI a escala local**, teniendo en cuenta los posibles elementos que generen resistencia.

Futuras líneas de investigación

- **Valoración crítica de sus alcances**, no dando por sentados netamente beneficios positivos; más aún en destinos turísticos emergentes.
- **Adaptación de la filosofía DTI en destinos en otros continentes, como Asia o África** con el fin de establecer contrastes e identificar posibles acciones innovadoras adaptadas en cada destino



MULTIDISCIPLINAR

Sistema complejo, que permea **diferentes esferas de los territorios** donde se desarrolla y los cuales deben ser discernidos en su totalidad para llegar a concretar iniciativas claras y realizables.
(planificación territorial, y disciplinas como la **sociología, geografía, tecnología, estadística, antropología**)



REPLANTEAMIENTO DE ROLES

los cuales deben ser ampliados, teniendo en cuenta a otros actores no usuales, como las empresas tecnológicas, las universidades y centros de investigación, las empresas de consultoría estratégica, los inversores y organizaciones financieras, así como los proveedores de servicios municipales



MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN TURÍSTICA

Su implementación debe ser claramente definida de acuerdo a la **escala territorial**, teniendo en cuenta las particularidades y necesidades de los destinos, así como su nivel de desarrollo



GOBERNANZA COLUMNA VERTEBRAL

La definición de iniciativas, parta desde un **consenso**, que permita entre otras cosas, la participación ciudadana activa y fomente la creatividad y empoderamiento de la actividad turística



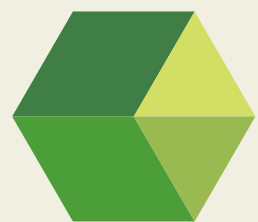
INTELIGENCIA HUMANA

deben asegurarse de tener los recursos humanos y tecnológicos configurados, priorizando la inteligencia naturalmente humana de los actores que conforman los destinos; quienes protagonizan la actividad turística



BARRERAS

Falta de una estrategia organizaciones turísticas desactualizadas, el cortoplacismo político, la falta de coordinación interdepartamental y la falta de recursos económicos, la insuficiente colaboración público-privada, la escasa capacidad del sector para incorporar las innovaciones tecnológicas, la falta de experiencia en las TIC, la insuficiente colaboración entre empresas y centros de investigación



PRINCIPALES REFERENCIAS

- Agència Valenciana del Turisme. Invat.tur, & Universidad de Alicante- Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas. (2015). Destinos Turísticos Inteligentes- Manual operativo para la configuración de Destinos Turísticos Inteligentes. <https://www.thinktur.org/media/Manual-de-destinos-turísticos-inteligentes.pdf>
- Blanco, J. (2015). Libro Blanco de los destinos inteligentes (p. 164).
- Celdrán Bernabeu, M. (2018). Nuevos escenarios para la planificación y gestión del turismo. El enfoque destinos turísticos inteligentes. Boletín de La Asociación de Geógrafos Españoles, 0(79).
- DTI BRASIL- MINISTERIO DO TURISMO. (2021). Processo de Transformação de Destinos em Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) O futuro do turismo. <https://www.gov.br/turismo/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/destinos-turísticos-inteligentes/CartilhaDTIBrasil20x15.pdf>
- Enerlis, Ernst and Young, Ferrovial, & Madrid Network. (2012). Libro blanco Smart Cities.
- García Henche, B., Reinares Lara, E., & Armelini, G. (2013). Ciclo de vida de los destinos turísticos y estrategias de comunicación: los casos de España y Chile. No Revista Internacional de Investigación En Comunicación ADResearch ESIC. No, 7(7), 76–93. <https://doi.org/10.7263/ADR.004.01.5>
- Giner Sanchez, D. (2018). Social Media Marketing en destinos turísticos: implicaciones y retos de la evolución del entorno online. Editorial UOC. <https://elibro.net/es/lc/uoc/titulos/116327>
- Gretzel, U., Werthner, H., Koo, C., & Lamsfus, C. (2015). Conceptual foundations for understanding smart tourism ecosystems. Computers in Human Behavior, 50, 558–563. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.03.043>
- Ivars-Baidal, Josep Antoni, Femenia-Serra, F., Giner Sánchez, D., & Celdrán Bernabéu, M. A. (2018). Las OGDs ante el ecosistema turístico inteligente: oportunidades y riesgos. 2nd UNWTO World Conference on Smart Destinations, June 2018, 1–18.
- López de Ávila, A., Lancis, E., García, S., & Alcantud, A. (2015). Informe destinos turísticos inteligentes: construyendo el futuro. Segittur, 207. <http://www.thinktur.org/media/Libro-Blanco-Destinos-Turísticos-Inteligentes-construyendo-el-futuro.pdf>
- Perogil Burgos, J. (2017). Inteligencia territorial y turismo: la gestión pública de los Destinos Turísticos Inteligentes [Universidad de Huelva]. <http://www.researcherid.com/rid/I-2366-2012>
- SEGITTUR. (2020b). Guía para acelerar la reactivación de destinos turísticos inteligentes. 33. <https://www.segittur.es/wp-content/uploads/2020/07/guia-reactivacion-dtis-covid.pdf>





TFM Máster Universitario en
Turismo Sostenible y TIC

*El secreto de la felicidad no es hacer siempre lo
que se quiere, sino querer siempre lo que se hace
(Tolstoi)*

Contacto

Julieth Correa Alvarado
Bogotá D.C, Colombia
Cel. 57 1 350 224 74 51
ncorreaa@uoc.edu