



Vol. 10, Nº 22 (junio / junho 2017)

DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES: ¿ESTRATEGIA PARA EL DESARROLLO LOCAL EN PAÍSES POBRES?

Ulises Castro Álvarez¹
José Ángel González Rodríguez²
Livia Margarita Maldonado Duarte³

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Ulises Castro Álvarez, José Ángel González Rodríguez y Livia Margarita Maldonado Duarte (2017): "Destinos turísticos inteligentes: ¿Estrategia para el desarrollo local en países pobres? ", Revista Turydes: Turismo y Desarrollo, n. 22 (junio/junho 2017). En línea: <http://www.eumed.net/rev/turydes/22/destinos-turisticos-inteligentes.html>

Resumen

La era de la globalización impulsada por el desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's), desencadena un nuevo contexto de competencia y competitividad en todos los ámbitos de la vida social y económica. El turismo no ha escapado a las nuevas condiciones de la vida postmoderna, originándose el concepto de los destinos turísticos inteligentes el cual se ha venido posicionando particularmente en países desarrollados. El objetivo del presente trabajo es analizar el panorama que ante esta situación se presenta para los países en vías de desarrollo, sus regiones y destinos turísticos, surgiendo cuestionamientos tales como ¿Será posible construir destinos turísticos inteligentes en países pobres para mantener la competitividad en el contexto global y fortalecer el desarrollo local? ¿Qué alternativas de competitividad pueden utilizarse ante el desarrollo tecnológico de los destinos inteligentes de los países desarrollados?. El trabajo se presenta en tres apartados: a) Revisión conceptual respecto de destinos turísticos inteligentes, b) Revisión de experiencias en la construcción de este tipo de destinos y el contraste con el contexto de los países en desarrollo, y, c) Reflexiones finales con el propósito de realizar un acercamiento a un tema que reviste gran complejidad e importancia en la gestión del turismo en países como los latinoamericanos, donde la pobreza y la disparidad sigue siendo el distintivo en la sociedad y

¹ Profesor-Investigador jubilado de la Universidad Autónoma de Nayarit, México, ucastroalvarez@gmail.com

² Profesor-Investigador en la Universidad Autónoma de Nayarit, México, directoruat@uan.edu.mx

³ Profesora-Investigadora en la Universidad Autónoma de Nayarit, México, lyvy7@hotmail.com

es necesario transitar a pasos agigantados hacia horizontes que permitan mantener los niveles de competitividad en el turismo mundial, más aún, si éste se contempla prioritariamente como motor de crecimiento económico.

Palabras clave: Destinos turísticos inteligentes, desarrollo local, competencia y competitividad.

Abstract

The globalization age promoted for the Communication and Information Technologies (CIT), triggered a new context of rivalry and competitiveness in all the fields of the social and economic life. The tourism has not evaded the new postmodern life conditions, originated the Smart Tourism Destinations (STD) concept, that takes up a stance in the developed countries particularly. The objective in this paper is to analyze the current outlook in the tourism activity for the emergent countries in presence of the new competitiveness conditions with the rich countries and the STD, emerging questions like: Is it possible to build STD in the poor countries to keep the competitiveness in the global context and improve the local development? What kind of choices can use the poor countries in the presence of the Smart Destinations of developed countries? The analysis is showing in three parts: a) Review of the conceptual frame of Smart Tourism Destinations, b) Review of building Smart Tourism Destinations experiences in contrast with the emerging countries, and, c) Final reflections to get an approach regarding an importance and complexity topic for the tourism management in Latin-American countries where the poverty and disparity are characteristics of the society and is necessary to make changes in different ways to keep the competitiveness in the world tourism activity, even more if the tourism is the economic growth engine.

Key words: Smart Tourism Destinations, local development, rivalry and competitiveness.

I. Introducción.

La globalización como proceso que ha venido a cambiar las estructuras económicas y sociales de la sociedad mundial, tiene bases muy importantes en el desarrollo y manejo informacional, tal como señala Castells (1999), la productividad y competitividad de cualquier economía hoy en día, depende en gran medida de la capacidad para adquirir conocimiento y procesar información. La economía se mueve en red, alcanzando un carácter global, particularmente en

campos como los mercados financieros, pero igualmente con cambios en las formas y procesos de producción real.

Estos procesos globalizantes muestran a la vez grandes disparidades sociales como ensanchamiento de la pobreza, problemas ambientales así como cambios culturales derivados de los flujos de información que se posicionan a nivel mundial y modifican comportamientos en todos los sentidos y en especial en el consumo. Dentro de este aspecto se encuentra el turismo como invención occidental que se convierte en instrumento de imposición de un pensamiento único con ideas similares, lengua común y gustos homogéneos, (César y Arnaiz, 2002).

El turismo ha sido parte del proceso de globalización y se ha nutrido de éste mediante el aprovechamiento de la informatización de la sociedad y la comunicación de imágenes, que impactan en los gustos y preferencias del consumo turístico haciendo crecer de manera sostenida la industria del ocio al acercar la oferta en opciones que antes del proceso global actual eran inimaginables (César y Arnaiz, 2002).

Lo anterior se refleja en la presencia del turismo a escala mundial, de acuerdo a datos de la Organización Mundial del Turismo (OMT), el número de turistas internacionales pasó de 25 millones en 1950 a 1087 millones en 2013 y de 5 a 6 mil millones de turistas al interior de los países, con estimación de llegar a 1800 millones de turistas internacionales en 2030, (OMT, 2014).

Las repercusiones económicas de estos movimientos de personas son superlativas, los registros de la OMT señalan que el turismo participa con el 9% en el Producto Interno Bruto (PIB) mundial, produciendo 1 de cada 11 empleos, generando ingresos por 1.4 billones de dólares norteamericanos, contribuyendo con el 6% de las exportaciones mundiales (OMT, 2014).

El desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's), es un eje transversal en el proceso de globalización creándose nuevos escenarios en los mercados de consumo que determinan inéditas tendencias mundiales en las que el turismo es y será sin duda partícipe. Tendencias que aún no se han dimensionado plenamente y en las que es

necesario incorporarse dado que los mercados serán más competitivos, agresivos y diferenciados a partir del conocimiento y la innovación.

Martínez-Barea, en su reciente publicación *El mundo que viene*, (2014), identifica tres grandes tendencias que vendrán a revolucionar el mundo aún más: a) La Hiperconectividad, que ya se siente con el uso masivo de dispositivos móviles de diversas capacidades, accesibles a gran parte de la población mundial, b) Aceleración tecnológica en campos como la biotecnología, robótica y nanotecnología y, c) Los 4000 millones de nuevos ciudadanos en el mundo que se incorporan a más tardar en el mediano plazo en estos esquemas tecnológicos y que accederán a la información y conocimiento desde cualquier parte del mundo, originando nuevas oportunidades para todos, modificando los mercados actuales y creando nuevos por demandas aún desconocidas.

En este contexto emerge el concepto de destinos turísticos inteligentes (DTI) o Smart Destinations, como principio de innovación y competitividad en los mercados del turismo global, con una visión de los países desarrollados a partir de otro concepto, el de ciudades inteligentes o Smart Cities. Ante tal situación, pueden surgir diversos cuestionamientos desde la visión de los países en vías de desarrollo donde las condiciones son totalmente diferentes y en muchos de ellos, se ha tomado al turismo como una alternativa para el crecimiento económico con miras a la producción de riqueza que permita una distribución más equitativa y llegar a un estadio de desarrollo.

De estas inquietudes pueden plantearse entre otras preguntas, las siguientes: ¿Será posible construir destinos turísticos inteligentes en países pobres para mantener la competitividad en el contexto global y fortalecer el desarrollo local? ¿Qué alternativas de competitividad pueden utilizarse ante el desarrollo tecnológico de los destinos inteligentes en los países desarrollados?.

Responder a estos cuestionamientos resulta muy relevante, sin embargo, por lo menos plantear la inquietud como llamada de atención para revisar estas nuevas tendencias y desarrollar investigación científica al respecto en nuestros países latinoamericanos, también es de relevancia, lo que ha motivado la formulación de este trabajo.

II. Metodología.

Dado que el presente trabajo tiene carácter exploratorio en el análisis de la relación entre los conceptos Destinos Turísticos Inteligentes (DTI's) y Desarrollo Local, la metodología utilizada es la revisión documental, partiendo de las nociones que han venido aportando elementos para la construcción del concepto de DTI's. En este sentido, por ser un proceso no acabado, se han citado de manera puntual e incluso en el idioma original las aportaciones hechas por diversos autores, con el propósito de analizar con detalle las dimensiones implícitas en su planteamiento conceptual, a efecto de tomarlas como referencia en el contraste de lo establecido como concepto de Desarrollo Local.

III. Desarrollo.

1. El concepto de ciudad inteligente o Smart City.

El concepto de ciudad inteligente (Smart City), inicialmente surge por parte de las grandes compañías trasnacionales productoras de mercancías relacionadas con las TIC's, como IBM, CISCO, Microsoft, Oracle, SAP; mismo que introdujeron con el propósito de generalizar el consumo de sus productos tanto actuales como nuevos en un creciente mundo urbano global, sin embargo, posteriormente adquirió otras dimensiones como eficiencia, equidad, sustentabilidad y calidad de vida de la población en las ciudades, (Batty, Axhausen, Fosca, Poznouhkov, Bazzani, Wachowicz, Ouzonis, y Portugali, 2012).

Batty y colaboradores toman el concepto de Smart City en coincidencia con Cragliu, Del Bo y Nijkamp planteado en 2009, " *..a smart city is a synthesis of hard infrastructure (or physical capital) with the availability and quality of knowledge communication and social infrastructure. The latter form of capital is decisive for urban competitiveness*" (Batty, Et. Al., 2012 p. 6).

Colldahl, Frey, y Kelemen, (2013, p. 4) consideran que el concepto de Smart Cities se conforma fundamentalmente por tres categorías: a) Tecnología, b) Población y, c) Instituciones, sin embargo, consideran que una ciudad alcanza el nivel de inteligente cuando las inversiones y las acciones se encaminan hacia estos conceptos, liderando el desarrollo

sustentable y mejorando en gran medida el nivel de vida de los pobladores. Contemplan específicamente que las ciudades inteligentes no solamente se caracterizan por el uso de las TIC's, sino que el concepto implica y apunta al desarrollo socioeconómico, la inclusión social y el desarrollo del capital social, cuestión fundamental en la promoción del desarrollo sustentable.

Igualmente precisan el concepto de ciudad inteligente coincidiendo con Cragliu, Del Bo y Nijkamp, quienes como se mencionó en el párrafo anterior, mencionan que una ciudad es inteligente cuando *"investments in human and social capital and traditional (transport) and modern (ICT) communication infrastructure fuel sustainable economic growth and a high quality of life, with a wise management of natural resources, through participatory governance"*, complementan este concepto de ciudad inteligente con los planteamientos de Giffinger tomando como base operativa las 6 características definidas por este último autor, mismas que se mencionan en párrafos siguientes.

El concepto cobra mayor relevancia al considerar la tendencia de crecimiento de la población urbana a nivel global, percibiendo primeramente un crecimiento exponencial de la población total mundial, que de acuerdo a estimaciones de la Organización de Naciones Unidas (ONU) para el año 2100 se espera sea de 11200 millones de habitantes (Khokhar, 2015) y de éstos la expectativa es que a partir de 2050 alrededor del 70% vivan en ciudades, debido a la concentración de los centros de negocios, de cultura y los posibles mejoramientos en los niveles de vida, sin embargo, es claro que la concentración poblacional generará los problemas que esto conlleva relacionados al aspecto de deterioro ambiental, organización social y gestión del territorio, (Cibrián, Rocío, Martínez, Pastor, Plasencia, Serna y Valero, 2012).

De esta manera, el concepto de Smart City se profundiza particularmente en Europa, con el propósito de mitigar la problemática que se avizora, ampliando la visión hacia un esquema más integral, Cibrián et. al., (2012 p. 16), consideran que *"El propósito final de una Smart City es alcanzar una gestión **eficiente** en todas las áreas de la ciudad (urbanismo, infraestructuras, transporte, servicios, educación, sanidad, seguridad pública, energía, etc), satisfaciendo a la vez las necesidades de la urbe y de sus ciudadanos. Todo ello debe lograrse en consonancia con los principios de Desarrollo Sostenible expuestos en el Programa 21,*

promovido por Naciones Unidas, y tomando la innovación tecnológica y la cooperación entre agentes económicos y sociales como los principales motores del cambio".

Las implicaciones en esta concepción es atender aspectos como la infraestructura tecnológica, la estrategia energética, la gestión y protección de los recursos, la provisión de los servicios y el gobierno como parte activa y fundamental en el diseño e instrumentación de políticas públicas.

Gran parte de la atención respecto del análisis y propuestas sobre Smart Cities, se ha orientado hacia las grandes metrópolis, sin embargo, un grupo de investigadores principalmente de la Universidad Tecnológica de Viena, consideran que las ciudades medias son un objeto de estudio muy importante en este tema, ya que gran parte de la población estará viviendo en este tipo de ciudades en Europa y el mundo en el corto y mediano plazos, espacios donde se manifiestan una serie de decisiones de los actores globales y juegan un papel muy importante en la competitividad para la inversión y los mercados.

Por esta razón, se plantearon el proyecto de establecer una metodología para la clasificación de Smart Cities y constituir un ranking de ciudades medias que hace posible identificar características que manifiestan ventajas competitivas así como debilidades para la realización de ciertas actividades. La metodología desarrollada por este grupo de investigadores, permitió hacer operativo el concepto de Smart City además de fortalecerlo.

En la construcción del concepto, estos investigadores realizan un recuento de las diferentes visiones que han surgido alrededor de la noción de la idea de ciudad inteligente, desde la perspectiva económica de industria inteligente a partir del uso de TIC's en la producción, pasando por la noción del grado de educación de los habitantes, la actuación del gobierno y el manejo del concepto de gobernanza, el uso de las TIC's para el funcionamiento de la ciudad en la movilidad y el otorgamiento de servicios, llegando con ello a la integración de un concepto que implica seis características primordiales de donde se establecieron 33 factores y 74 indicadores (Giffinger, Fertner, Kalasek, Pichner-Milanovic, y Meijjers, 2007).

Al respecto, señalan que, " *A Smart City is a city well performing in a forward-looking way in these six characteristics, built on the 'smart' combination of endowments and activities of self-decisive, independent and aware citizens*".

A partir de este concepto y de estas seis características, el equipo de investigación realizó un diagnóstico de la situación que guardan cada una de las ciudades medias analizadas, llevando a cabo un análisis comparativo que hizo posible plantear un ranking de Smart Cities de tamaño medio en Europa. (Giffinger Et. Al., 2007). Como puede observarse en este concepto se encuentra inmerso el enfoque del desarrollo sustentable urbano, desde la perspectiva de los países desarrollados, en la siguiente lámina se muestra a detalle cada una de las seis características y los factores que de acuerdo a la metodología se utilizan para el análisis:

Figura No. 1.

CARACTERÍSTICAS Y FACTORES DE UNA SMART CITY	
SMART ECONOMY (Competitividad) <ul style="list-style-type: none"> • Espíritu innovador • Emprendeduría • Marcas e imagen económica • Productividad • Flexibilidad del mercado de trabajo • Arraigo internacional • Capacidad de transformarse 	SMART PEOPLE (Capital Humano y Social) <ul style="list-style-type: none"> • Nivel de cualificación • Afinidad con la formación permanente • Pluralidad étnica y social • Flexibilidad • Creatividad • Cosmopolitismo/ Mentalidad abierta • Participación en la vida pública
SMART GOVERNANCE (Participación) <ul style="list-style-type: none"> • Participación en la toma de decisiones • Servicios públicos y sociales • Gobernanza transparente • Perspectivas y estrategias políticas 	SMART MOBILITY (Transporte y TICs) <ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad local • Accesibilidad (inter)nacional • Disponibilidad de infraestructuras de TICs • Sistema de transporte sostenible, innovador y seguro
SMART ENVIRONMENT (Recursos naturales) <ul style="list-style-type: none"> • Atractivo de las condiciones naturales • Contaminación • Protección ambiental • Gestión sostenible de los recursos 	SMART LIVING (Calidad de vida) <ul style="list-style-type: none"> • Infraestructuras culturales • Condiciones de salud • Seguridad individual • Calidad de las viviendas • Infraestructuras educativas • Atractivo turístico • Cohesión social

Fuente: Elaborado por INVA.TUR 2015 en base a Giffinger et.al., 2007

En esencia, las aportaciones a la construcción de un concepto más integral de ciudades inteligentes cuentan con elementos coincidentes planteando que además de la característica del uso de las TIC's, como una parte de la gestión eficiente del desarrollo urbano, las ciudades inteligentes deben construirse teniendo como objetivo fundamental el mejoramiento del nivel de vida de los ciudadanos, realizando nuevas prácticas económicas, ambientales, de conciencia social, la forma de vida de la población, la movilidad y de manera especial, la gobernanza en un ámbito más avanzado que el simple ejercicio de gobierno.

La diferenciación entre los conceptos de gobierno y gobernanza es clave en la promoción de ciudades inteligentes, dado que el primero implica la decisión cupular de grupos de poder en el proceso de desarrollo y el segundo, implica la inclusión social en la toma de decisiones, la transparencia y la rendición de cuentas de manera clara.

Hoy en día España es uno de los países que lideran la construcción de ciudades inteligentes, han conformado una red de 62 ciudades en las que promueven el desarrollo sustentable y el mejoramiento de las condiciones de vida de los ciudadanos (RECI, 2015), India es otro país que ha tomado este tema, formulando un plan estratégico para la construcción de ciudades inteligentes en todo su territorio, apalancado con presupuestos del orden de 1.2 billones de dólares para los años 2014 y 2015, (Ei, 2015).

En América se empiezan a realizar esfuerzos en países como México, Brasil, Chile, Argentina, Uruguay y Colombia, entre otros.

2. Destinos turísticos inteligentes.

Partiendo del concepto de Smart City, surge en Europa y especialmente en España el concepto de Smart Tourism Destinations o Destinos Turísticos Inteligentes (DTI), buscando mantener la competitividad en el mercado global del turismo mediante la innovación y atención a un segmento identificado como el "nuevo turista" hiperconectado.

Se observan diferencias entre la ciudad inteligente y el DTI, principalmente porque el destino turístico se asienta en un territorio que puede o no coincidir con el de una ciudad o un municipio, lo que implica el desarrollo sustentable de territorios integrados donde el eje central es el turista antes, durante y después del viaje.

El DTI bajo la concepción española, integra los aspectos referentes a sustentabilidad, accesibilidad, conocimiento e innovación tecnológica, situando al turista como centro de atención en la construcción de sistemas que permitan la integración e interacción de éste con el entorno potenciando la experiencia.

De estos principios surge el concepto de Destino Turístico Inteligente (DTI) como *"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"*. (López de Ávila y García 2015 p. 62).

Este concepto es sumamente complejo debido a la gran cantidad de elementos que lo integran, añade el componente del desarrollo sustentable que sin lugar a dudas lo lleva a enormes dificultades en la instrumentación operativa por las contradicciones dialécticas que encierra, sumado a la gran cantidad de actores necesarios para el cumplimiento de las condiciones y características que debe tener un DTI. Como condición se requiere un nuevo esquema de trabajo y coordinación entre instituciones del sector público y del sector privado así como de la población local y particularmente de la población que vive del turismo.

Por su parte Blanco (2015), caracteriza a los DTI, con un enfoque claramente orientados hacia la globalización pero en relación estrecha con la población residente como parte del valor del destino turístico, hace énfasis en la necesidad de cambiar los procesos tradicionales de gobierno por el concepto de gobernanza abierta como condición para la construcción de DTI.

El concepto de destino turístico inteligente originalmente concebido, en general puede tener grandes diferencias al ser aplicado en varios contextos dadas las amplias divergencias que existen en cada territorio, razón por la cual incluso en España se ha venido revisando para adaptarse de acuerdo a las condiciones particulares de algunas provincias, tal es el caso de la comunidad Valenciana que a través del Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas (INVAT.TUR), el Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas (IUIT) y la Universidad de Alicante, han planteado el proyecto de retomar las experiencias en materia de ciudades inteligentes y buscar un modelo que permita la construcción de DTI de acuerdo a su comunidad y su territorio.

La base intelectual de este razonamiento es muy lógica ya que como lo dice el INVAT.TUR (2015), las Smart Cities que tienen presencia como destinos turísticos pueden pasar de manera directa a convertirse en DTI, sin embargo, también existen destinos turísticos en áreas rurales

o como ya se dijo, en territorios integrados que difieren en sus estructuras a las de las ciudades. Es por ello, que resulta relevante analizar cuáles regiones, destinos o territorios pueden adaptarse al concepto original de DTI o en su caso, hasta dónde es posible adaptar el concepto o crear uno especial para cierto tipo de territorios o destinos turísticos particulares. En este proceso tal como lo señala el INVAT.TUR, debe tomarse en cuenta el aporte que se obtendrá al cambiar de destinos turísticos tradicionales a DTI, analizando el costo-beneficio y por tanto la conveniencia de las inversiones que implica realizar este esfuerzo, especialmente en áreas donde las necesidades son bastas y es necesario racionalizar la utilización de los recursos siempre escasos.

En este sentido se plantea que los DTI deben promoverse bajo las siguientes consideraciones (INVAT.TUR, 2015, pp. 12-13):

- *"La configuración de un DTI debe responder a las necesidades de cada destino y a los beneficios que pueda reportarle. La mera adquisición y aplicación de tecnología no convierte a un destino en inteligente, luego es fundamental que la tecnología vaya acompañada de un proceso de cambio a todos los niveles (estrategia turística, mentalidad y cultura empresarial, capacidad de absorción de la innovación, generación de nuevos modelos de negocio, etc.). No se trata de hacer lo mismo con nuevas aplicaciones tecnológicas si no de revolucionar la gestión turística de acuerdo con las posibilidades tecnológicas y la capacidad de actuación local.*
- *El DTI debe establecer un nuevo marco de relaciones en la gestión turística local mediante una mayor involucración y corresponsabilidad del sector privado. En un contexto de contracción y austeridad presupuestaria, es necesario evitar la dependencia casi absoluta de los presupuestos públicos para la gestión turística, así como atender a la relación coste/beneficio de cada actuación derivada del modelo de DTI.*
- *Aunque ya existen experiencias contrastadas en ámbitos urbanos, la configuración de DTIs tiene una elevada componente experimental por lo que el despliegue de las iniciativas asociadas a los DTI debe testarse previamente en pruebas de concepto y proyectos piloto que aseguren la viabilidad de las inversiones y garanticen la continuidad de los proyectos"*

En esta visión al igual que otras concepciones, se considera que la gobernanza es un factor clave en la construcción de DTI's para que las decisiones sean abiertas y con transparencia a

efecto de que se garantice la continuidad y certidumbre a los proyectos que se lleven a cabo para alcanzar los propósitos, se propone un modelo de referencia para la creación de DTI's que a continuación se muestra en la siguiente lámina, en la cual la gobernanza representa el primer nivel y de ellas se desprenden diversas categorías que finalmente desembocan en la formulación de aplicaciones informáticas para otorgarle la operatividad y eficiencia necesarias:

Figura No. 2.



La creación de DTI's implica el diseño de estrategias y políticas públicas efectivas en las que deben intervenir todos los actores involucrados, de tal manera que se traduzca en una gestión del turismo donde prevalezca la calidad y la generación de valor en toda la cadena, es por ello, que si solamente se incorpora el uso de las TIC's no se garantiza el resultado.

En este mismo sentido se manifiestan Micera, Presenza, Splendiani, y Del Chiappa,(s.f.), cuando señalan que un destino turístico inteligente se define como un sistema local caracterizado por servicios avanzados, con un alto grado de innovación a través del uso considerable de las TIC's, y la presencia de procesos compartidos, abiertos, multipolares e integrados en el mejoramiento de la calidad de vida tanto de los residentes como de los turistas. Para ello, la tecnología permite la vinculación e intercambio de información generando de esta manera inteligencia colectiva a partir de una gestión moderna e integrada de los destinos turísticos basada en procesos participativos de abajo hacia arriba. (Florida, 2003, Komninos, 2002, Shapiro, 2006, Hollands, 2008 y Coraglio et. al. 2009; citados por Micera et.al., s.f.). De manera particular, enfatizan el uso de las herramientas existentes bajo

el concepto Web 2.0 que pueden ser utilizadas para la integración de los diversos actores en los destinos turísticos a efecto realizar una gestión colaborativa, participativa y comprometida.

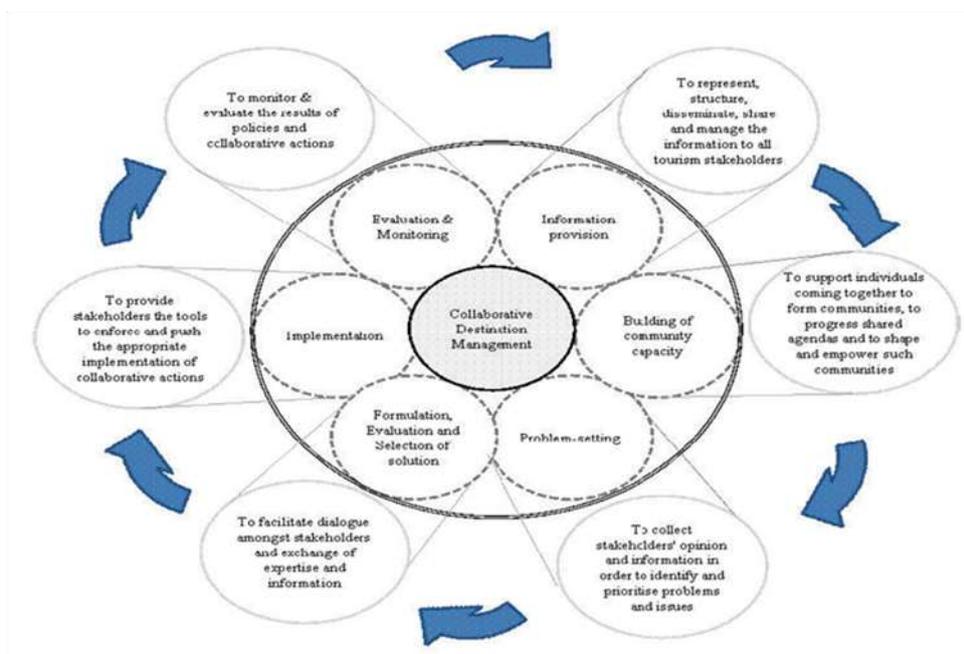
Proponen un esquema donde se muestran seis etapas en la participación colaborativa dentro de la gestión de DTI's, basándose en el uso de las herramientas Web 2.0, las etapas se establecen como: provisión de información, construcción de capacidad comunitaria, definición de problemas, formulación, evaluación y selección de soluciones, instrumentación y finalmente, evaluación y monitoreo.

En cada etapa de acuerdo a la naturaleza de los actores jugarán un rol específico, el cual al quedar bien definido, podrán incorporarse a la promoción del DTI, facilitando la coordinación y concertación.

Este esquema se muestra en la siguiente lámina:

Figura No. 3.

Marco para la gestión colaborativa de destinos turísticos



Fuente: Elaborado por Micera, et.al. S.f., adaptado de Sigala y Maridinis, 2012

En suma, puede decirse que un Destino Turístico Inteligente (DTI) no solamente se construye mediante la implantación de sistemas de información, sino que constituye una nueva forma de gestión del turismo en un mundo globalizado que se aprovecha de las TIC's para mejorar la experiencia del turista, antes del viaje planificándolo con base al intercambio de información, durante el viaje con la interacción de los diversos actores que intervienen en el territorio turístico y después del viaje a partir del procesamiento de la información obtenida y la perpetuación de los momentos incluidos en la experiencia vivida.

La interacción permite que los destinos alcancen la inteligencia necesaria para aprender y mejorar su gestión en forma colaborativa a partir del ejercicio de una gobernanza abierta y transparente que promueva la inteligencia colectiva enmarcada en políticas públicas claras, efectivas, transparentes y plenamente evaluables. Cada destino y territorio turístico tiene sus particularidades, potencialidades y limitaciones por lo que resulta difícil pensar en instrumentar un concepto único y homogéneo en la construcción de DTI's.

3. Destinos turísticos inteligentes (DTI's) y desarrollo local.

El concepto de desarrollo local surgido como respuesta de las propias comunidades ante el creciente proceso de globalización, no puede dejar de enmarcarse dentro de este mismo proceso, no puede ser entendido sin tomar el referente de un todo global y no solamente de una escala geográfica específica, ya que se materializa en un territorio que participa de fuerte competencia, incertidumbre y cambios permanentes, (Wallingre, 2007).

Vázquez Barquero (1998), define el desarrollo local como *“un proceso de crecimiento económico y de cambio estructural que conduce a una mejora en el nivel de vida de la población local, en el que se pueden identificar tres dimensiones: una económica, en la que los empresarios locales usan su capacidad para organizar los factores productivos locales con niveles de productividad suficientes para ser competitivos en los mercados; otra, sociocultural, en que los valores y las instituciones sirven de base al proceso de desarrollo; y, finalmente, una dimensión político-administrativa en que las políticas territoriales permiten crear un entorno económico local favorable, protegerlo de interferencias externas e impulsar el desarrollo local.”*

Wallingre (2007, p. 13), trae a colación la concepción de Enríquez (2002) sobre el desarrollo local, mencionando que *“es un complejo proceso de concertación entre agentes, sectores y fuerzas que interactúan dentro de los límites de un territorio determinado con el propósito de impulsar un proyecto común que combine la generación de crecimiento económico, equidad, cambio social y cultural, sustentabilidad ecológica, enfoque de género, calidad y equilibrio espacial y territorial con el fin de elevar la calidad de vida y el bienestar de cada familia y ciudadano que lo habita.”*

Esta última forma de observar el desarrollo local incorpora el aspecto ambiental a diferencia de lo que plantea Vázquez Barquero, sin embargo, ambos conceptos coinciden en que la promoción del desarrollo local es responsabilidad de los actores tanto públicos como privados que participan y dinamizan en un territorio, enfocados en una visión conjunta como proyecto de desarrollo, lo que implica fuerte concertación y trabajo estrecho en lo económico, social, cultural, institucional y ambiental, generando una serie de relaciones complejas que le otorgan a cada territorio una peculiaridad dialéctica en la relación global-local.

Impulsar una dinámica territorial que comparta los mismos objetivos por parte de los actores económicos y sociales, implica el establecimiento de acuerdos y consensos que lleva a la construcción del desarrollo local de abajo hacia arriba, demandando una participación institucional muy transparente e incluyente en la toma de decisiones sobre las acciones que puedan llevarse a cabo.

Se ha analizado la relación turismo y desarrollo local, encontrándose posturas divergentes, existiendo quienes consideran que es posible promover este tipo de desarrollo a partir del turismo como fenómeno de carácter global que requiere la localización de recursos naturales y culturales para lograr su propósito, pero de igual manera, existen quienes consideran que el turismo es un modelo dentro del sistema capitalista que lleva consigo todas las características y externalidades del capitalismo voraz y agresivo donde se implanta, complicando los modelos comunitarios.

Desde la perspectiva de los destinos turísticos inteligentes (DTI's) en contraste con la noción del desarrollo local, es posible encontrar como principal coincidencia la necesidad de participación de la sociedad en su conjunto como con un liderazgo institucional capaz de

coordinar y concertar los esfuerzos necesarios para construirlos, requerimiento que a su vez tiene como requisito la comunicación y el intercambio de información y conocimiento a todos los niveles, que de lograrlo a través de las TIC's, arrojaría como resultado la conformación de inteligencia colectiva que vendría a facilitar la definición de proyectos conjuntos consensuados entre los actores públicos y privados involucrados, caminando en este sentido de manera paralela como estrategia en la construcción de DTI's y la promoción del desarrollo local, sugiriendo que sería positivo seguir por esa ruta.

Sin embargo, de acuerdo a lo expresado con anterioridad, existe una gran diferencia en cuanto al fin del desarrollo local y de los DTI's. Para el primero, la finalidad principal es el mejoramiento del nivel de vida de la población local, mientras que para los segundos, lo más importante es la atención a los turistas buscando incrementar su experiencia antes, durante y después del viaje, pudiendo en este proceso inclusive aprovecharse de la población local para cumplir con su cometido, lo cual marca diferencia en las posibilidades conjuntas como estrategia de construcción de los DTI's y el desarrollo local.

Por otra parte, el turismo global ha mostrado tendencias y comportamientos donde sobresalen los flujos entre países desarrollados quienes poseen los destinos turísticos maduros y consolidados, (Rivera, 2012); al recordar que los DTI's surgen como estrategia para mantener la competitividad de estos destinos en el mercado global, se origina otra diferencia entre la promoción del desarrollo local y este tipo de destinos. Esta diferencia estriba en que los turistas de los países desarrollados demandan bienes y servicios cercanos a sus gustos y preferencias emanados de la cultura que los caracteriza y son las grandes empresas transnacionales quienes se encargan de otorgárselos en los destinos a donde ellos quieran llegar que por lo general, son destinos que estas empresas dominan en toda la cadena de valor del consumo turístico, de esta manera, *".. en el marco de la globalización, se ha consolidado un proceso de estandarización y uniformización de productos y servicios turísticos a nivel mundial, sobre todo en el segmento de sol y playa, de manera que los turoperadores y cadenas hoteleras han hecho que en destinos turísticos muy alejados entre sí, física y culturalmente, se puedan vivir experiencias muy parecidas"*, (Rivera, 2012, pp. 24-25).

Las TIC's han favorecido a la reproducción de estos modelos recreando imaginarios y estereotipos que igualmente funcionan tanto para el turismo internacional como para el

turismo doméstico, conformando un mercado turístico con tendencias muy claras que ha venido creciendo sostenidamente, prevaleciendo la masividad por excelencia en la que el objetivo principal es la utilidad económica para las empresas localizadas en esos destinos tan comunes, donde sobresalen "sol y playa" y las grandes ciudades.

De esta manera se produce una translocalización de los modelos turísticos a localidades concretas, rompiendo su identidad y costumbres lo cual choca con la promoción de un desarrollo local, prevaleciendo las decisiones de las grandes empresas de acuerdo a sus intereses provocando por lo general exclusión de la población local alejándose de los principios del desarrollo local.

III. Reflexiones Finales.

El crecimiento de la población mundial ha marcado la tendencia hacia el asentamiento principalmente en los ámbitos urbanos, lo cual ha originado el modelo de Ciudades Inteligentes (Smart Cities), mismo que se conceptualiza desde la visión de los países desarrollados, con antecedentes en las grandes empresas productoras de bienes y servicios relacionados con las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's) con la idea de promover y captar el mercado urbano creciente, sin embargo, la globalización se sustenta primordialmente en la generación, procesamiento, intercambio pero de manera fundamental en el uso de información y conocimiento con el fin de incrementar la productividad y competitividad de los individuos, empresas, regiones y países en los mercados financieros, de producción y de consumo.

Las TIC's se convierten en herramienta y plataforma para mejorar el funcionamiento y competitividad de las ciudades dado que permiten la creación de inteligencia colectiva lo que a la vez hace posible la integración visionaria de los diferentes actores públicos y privados que dinamizan la ciudad, en búsqueda del beneficio de la población que en ellas habitan.

En este sentido, emerge también desde la perspectiva de los países desarrollados el concepto de Destinos Turísticos Inteligentes (DTI's) o Smart Tourism Destinations, , contemplando en una primera instancia la base conceptual de las Smart Cities y el aprovechamiento de las

TIC's, pero con la diferencia de que el objetivo principal es el turista al que se busca otorgar una gran experiencia antes, durante y después del viaje, captando información y generando conocimiento directamente de éste con el propósito de aprender e innovar a efecto de mantener la competitividad en el mercado global del turismo.

Sin embargo, los destinos turísticos maduros de los países desarrollados en los que se presentan los mayores flujos de visitantes, tienden grandes diferencias con respecto de los destinos turísticos de los países pobres, por lo que la construcción de DTI's para el segundo grupo de países, tendrá que ser una estrategia muy cuidada, quizás siguiendo lo que está realizando la Comunidad Valenciana en España, buscando un modelo que se apegue a las características específicas de sus destinos turísticos, guardando su identidad, valores, particularidades y por tanto, una mayor diferenciación, que a la postre será una fortaleza competitiva en el mundo globalizado donde una de las principales características es la homogeneización y estandarización que es lo que le ha venido restando competitividad a los destinos maduros.

Seguir una estrategia similar al concepto desde los países desarrollados, se corre el riesgo de integrar los destinos turísticos al proceso de globalización capitalista como ha venido ocurriendo hasta la fecha, pudiendo acelerar las consecuencias negativas que se han comprobado en los espacios turísticos donde se reproducen los modelos en decadencia de los países desarrollados apuntalados por la inversión extranjera directa de empresas transnacionales o alianzas con las élites nacionales capitalistas, cuyos objetivos principales se guían por la lógica de intereses particulares de acumulación de riqueza, dejando de lado el cambio estructural para el mejoramiento del nivel de vida de la población local.

El modelo de DTI's tiene como similitud principal con el modelo derivado del concepto de desarrollo local, la necesidad de integrar a los actores que dinamizan el territorio, sin embargo, la gran diferencia es que el primero busca la optimización para atender a los turistas que arriben al destino y como posible consecuencia el mejoramiento de las condiciones de vida de la población local, mientras que en el segundo el objetivo es la población local y su nivel de vida como fin primordial pudiendo ser el turismo una alternativa para lograr este propósito conjuntamente con otras alternativas para la generación y distribución de riqueza.

Es importante hacer notar que la promoción y construcción de ciudades inteligentes y lo conducente a destinos turísticos inteligentes (DTI's) tienen complejidades diferentes ya que un destino turístico no necesariamente coincide con límites territoriales de una ciudad o demarcación política, puede integrar territorios donde existen dominios superpuestos y mayores problemas para la integración de voluntades que permitan proyectos consensuados, aunque es claro que en ambos se requiere como premisa el ejercicio de liderazgos públicos expresados en gobernanza abierta, incluyente y transparente, el esfuerzo es mayor cuando se trata de integrar territorios, pero aún más, cuando se trata de hacerlo en países pobres o de escasos recursos, donde el ejercicio público se caracteriza por gobiernos autoritarios, excluyentes con grandes cuotas de corrupción.

En suma, es posible crear Destinos Turísticos Inteligentes (DTI's) en países pobres o en vías de desarrollo, tamizando el concepto original mediante la adaptación a las características propias de los contextos donde se desarrollan sus destinos, aprovechando las TIC's como mecanismo de generación de inteligencia colectiva, conocimiento e innovación cuidando los recursos y valores que serán el distintivo diferenciante en que se puede sostener la competitividad en el mercado global del turismo.

Referencias bibliográficas.

Batty, M., Axhausen, K., Fosca, G., Poznouhkov, A., Bazzani, A., Wachowicz, M., Ouzonis, G. y Portugali, Y. (2012). *Smart Cities of the future*, Centre for Advanced Spatial Analysis University College London: London.

Blanco Herranz, F.J. (2015). *Libro Blanco de los Destinos Turísticos Inteligentes*, 1a. Edición, Edit. LID: Madrid.

Castells, M. (1999). *Globalización, Sociedad y Política en la era de la información*, en Revista Análisis Político, No. 37, Mayo-Agosto, Instituto de Estudios Políticos y Relaciones Internacionales, Universidad de Colombia, pp. 2-17.

César Dachary, A. y Arnaiz Burne, S. (2002). *Globalización, Turismo y Sustentabilidad*, Centro Universitario de la Costa, Universidad de Guadalajara: Puerto Vallarta.

Cibrián, I., Rocío, I., Martínez, F., Pastor, T., Plasencia, C., Serna, F. y Valero, L.(2012). *El libro blanco de las Smat Cities*, Primera Edición, Editorial Imprintia: Madrid.

Colldahl, C., Frey, S. y Kelemen, J. (2013). *Smart Cities: Strategic Sustainable Development for an Urban World*, School of Engineering, Blekinge Institute of Technology Karlskrona: Sweden

Ei (2015). *Smart Cities India 2015*, recuperado el 20 de agosto de 2015, https://eu-smartcities.eu/sites/all/files/events/uploads/Smart%20Cities%20India%202015%20Brochure_0.pdf

Giffinger, R., Fertner, Ch., Kalasek, R., Pichner-Milanovic, N. y Meijers, E. (2007). *Smart Cities. Ranking of European medium-sized cities*, Centre of Regional Science, University of Technology: Viena.

Government of India (2015). *Smart Cities. Mission Statements & Guideline, Ministry of Urban Development*, recuperado el 21 de agosto de 2015, <http://smartcities.gov.in/writereaddata/SmartCityGuidelines.pdf>.

Invat.tur (2015). *Destinos Turísticos Inteligentes. Manual operativo para la configuración de destinos turísticos inteligentes*, 1a. Edición, Universidad de Alicante, Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas (IUIT).

Khokhar, T. (2015). *La población mundial en el futuro en cuatro gráficos*, recuperado el 30 de agosto de 2015 de <http://blogs.worldbank.org/opendata/es/la-poblacion-mundial-en-el-futuro-en-cuatro-graficos>.

López de Ávila Muñoz, A. y García Sánchez, S. (2015). *Destinos turísticos inteligentes*, Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A. (SEGITTUR), dependiente del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, y adscrita a la Secretaría de Estado de Turismo, pp. 61-69.

Martínez-Barea, J. (2014). *El mundo que viene*, Primera Edición, Ediciones Gestión 2000: Madrid.

Mícera, R., Presenza, A., Splendiani, S. y Del Chiappa, G.(s.f.). *Smart Destinations: new strategies to manage tourism industry*, Institute for Service Industry Research: Nápoles pp. 1405-1422.

Moreira Filho, M. y Segre L.M. (2010). *¿Cuál es el papel del turismo en el desarrollo local?. Un análisis crítico del Clúster Turístico de Santa Teresa, Río de Janeiro Brasil*, en Revista Estudios y Perspectivas en Turismo, Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos, Buenos Aires, pp. 812-834.

RECI (2015). *Red Española de Ciudades Inteligentes*, recuperado el 20 de agosto de 2015, http://www.redciudadesinteligentes.es/sobre-la-red/quienes-somos/ampliar.php/Id_contenido/301/v/0/

Sánchez Silvera, N., Betancourt García, M.E., Falcón Rodríguez, M.C. (2012). *Acercamiento teórico al desarrollo local sostenible y su repercusión para el turismo*, en Revista El Periplo Sustentable, No. 22 Enero-Junio, Universidad Autónoma del Estado de México, pp. 7-36.

Vázquez Barquero, A. (1998). *Desarrollo local. Una estrategia de creación de empleo*, 1a. edición, Editorial Pirámide: Madrid.

Wallingre, N. (2007). *Limitaciones o beneficios del desarrollo local en el turismo*, en Revista Tiempo de Gestión, Año 3 No. 3, Universidad Autónoma de Entre Ríos, pp.11-20.