

Turismo inteligente, innovador, sostenible y accesible**Smart, innovative, sustainable and accessible tourism**

SOLÍS-HERNÁNDEZ, Juana Daniela†*

*Universidad Tecnológica de León, Blvd. Universidad Tecnológica #225 Col. San Carlos C.P. 37670, México.*ID 1er Autor: *Juana Daniela, Solís-Hernández*

DOI: 10.35429/JOCS.2020.23.7.13.19

Recibido 15 de Julio, 2020; Aceptado 30 Diciembre, 2020

Resumen

El presente artículo desarrolla un análisis exploratorio – descriptivo acerca de la relación del turismo inteligente con el desarrollo sostenible, analizando y contrastando sus características, con la finalidad de mostrar su contribución en el logro de la armonía entre el desarrollo económico, social y el respeto al medio ambiente desde la perspectiva de la planificación y la gestión de los destinos turísticos inteligentes. Se comienza con la conceptualización de turismo, turismo sostenible, destino turístico inteligente y se señala cómo esta noción se desarrolló a partir de la de ciudad inteligente. Posteriormente, tras presentar la metodología seguida, se presentan las cuatro principales características de los destinos inteligentes: innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad. Se continúa con la presentación de un caso de éxito: Tequila (México), y se resaltan las prácticas que llevan a cabo este destino para asegurar la satisfacción de sus ciudadanos, así como de quienes los visitan. Más adelante, se genera una pregunta que puede llevarnos a realizar una investigación exploratoria, descriptiva y cualitativa del municipio de León Guanajuato y su estado actual a partir de las cuatro características señaladas para convertirse en un destino turístico inteligente.

Turismo inteligente, Innovación, Sostenibilidad, Responsabilidad Social**Abstract**

This article develops an exploratory - descriptive analysis about the relationship of smart tourism with sustainable development, analyzing and contrasting its characteristics, in order to show its contribution in achieving harmony between economic and social development and respect for the environment from the perspective of planning and managing smart tourism destinations. It begins with the conceptualization of tourism, sustainable tourism, smart tourist destination and points out how this notion developed from the smart city. Subsequently, after presenting the methodology followed, the four main characteristics of smart destinations are presented: innovation, technology, sustainability and accessibility. It continues with the presentation of a success story: Tequila (Mexico), and highlights the practices carried out by this destination to ensure the satisfaction of its citizens, as well as those who visit them. Later, a question is generated that can lead us to carry out an exploratory, descriptive and qualitative investigation of the municipality of León Guanajuato and its current state based on the four characteristics indicated to become a smart tourist destination.

Smart tourism, Innovation, Sustainability, Social responsibility

Citación: SOLÍS-HERNÁNDEZ, Juana Daniela. Turismo inteligente, innovador, sostenible y accesible. Revista de Sociología Contemporánea. 2020. 7-23:13-19.

* Correspondencia del Autor (Correo electrónico: jsolis@utleon.edu.mx)

† Investigador contribuyendo como primer autor.

Introducción

El turismo nace para cubrir una necesidad del hombre de desplazarse a otro lugar, esta actividad existe desde la edad antigua, pero tuvo su auge a partir de la Revolución Industrial, ya que el trasladarse desde su lugar de origen tenía diversas finalidades, entre ellas; el comercio, la guerras, el ocio, entre otros; desde entonces el turismo ha evolucionado constantemente en nuevos estilos y tipos, que el hombre adecua y mantiene de acuerdo con su estilo de vida.

El mundo del turismo está representado por la infinidad de servicios que satisfacen diversas necesidades del hombre. Los servicios turísticos son los dirigidos a atender las solicitudes de los turistas a cambio de una contraprestación, en apego con lo dispuesto por la Ley y su Reglamento. (Sectur, 2016)

El turismo es una de las actividades más importantes para muchos países del mundo, ya que de ella depende gran parte de su derrama económica, se considera que este sector puede contribuir de manera importante en la erradicación de la pobreza, la economía verde y la consecución de los objetivos de desarrollo sostenible establecidos por la Organización de las Naciones Unidas; de acuerdo a lo anterior, el turismo se convierte en una de las actividades económicas con mayor potencial de crecimiento y capacidad para generar empleo y fomentar el desarrollo.

México cuenta con los elementos necesarios para convertirse en una potencia turística de clase mundial. No obstante, es necesario elevar su competitividad en armonía con la naturaleza. Para ello, es necesario identificar las estrategias que permitan generar valor por parte de todos los actores del ámbito turístico en el país y clarificar su ventaja competitiva. Así como innovar y diversificar su oferta en el futuro y consolidar los destinos que ya existen, crear los instrumentos para que el turismo en México sea una industria limpia; una industria que cuide y preserve nuestro gran patrimonio natural, histórico y cultural, y sobre todo hacer más accesible el turismo a los mexicanos. Viajar y conocer nuestro país, no debe ser un privilegio, sino una oportunidad al alcance de todos.

Las tendencias actuales, tanto en el contexto internacional como en el nacional, reconocen la importancia de potenciar la actividad turística desde un enfoque sostenible, con la finalidad de fomentar el crecimiento económico de los países. En México, se tiene además el reto de diversificar la oferta turística y consolidar la ya existente, elevando la competitividad y calidad del producto turístico.

La sostenibilidad es un tema de prioridad en el desarrollo de la sociedad actual, se enfoca a la satisfacción de las necesidades de las presentes y futuras generaciones, bajo un modelo que preserve el medio ambiente y la equidad social.

Actualmente con el uso de las tecnologías de información y comunicación se puede promover un turismo inteligente, ecológico, sostenible y atractivo, que transforme la forma en la que se viaja y se disfruta de un destino, tomando en cuenta que la actividad turística se enfoca en la atención de las necesidades que demandan los turistas, haciendo énfasis en el cuidado de las comunidades receptoras.

Al hablar del desarrollo de turismo inteligente, se tiene que considerar el compromiso del destino con los factores medioambientales, culturales y socioeconómicos de su hábitat, es decir, fomentar el desarrollo sostenible, ya que a través de éste se logra la gestión eficiente de los recursos de una destino inteligente para satisfacer las necesidades económicas, laborales, sociales y estéticas de sus residentes, así como respetar la integridad cultural, el medio ambiente y la diversidad biológica del territorio

Bajo la anterior consideración, se presenta el estudio realizado para analizar la relación que existe entre el turismo inteligente y el desarrollo sostenible de un destino turístico, los resultados permitirán proponer acciones, estrategias y buenas prácticas orientadas a la aplicación de la innovación a través de la implementación de las nuevas tecnologías.

Marco Teórico

El turismo es un fenómeno socioeconómico globalizado, lo que ha llevado al desencadenamiento de nuevas formas de vivir las experiencias y con esto, el desarrollo de destinos turísticos inteligentes, donde se tome en cuenta sus especificidades, potencialidades e identidades. Los diversos autores analizados, mencionan que el turismo forma parte del fortalecimiento económico y social de los territorios donde se desenvuelve, destacan que si no se gestiona de forma sostenible, puede causar un gran desequilibrio en la sociedad.

El turismo fue uno de los primeros campos en los que se desarrolla y aplicar el paradigma del desarrollo sostenible, como una alternativa viable para promover el crecimiento de la comunidad, enfatizando en el retorno de los beneficios que este movimiento o actividad genera. De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo (OMT), esta actividad se ha convertido en la primera actividad económica de varios países y en la de más rápido crecimiento en ingreso de divisas y creación de empleo.

El turismo es transversal e influye en amplios sectores económicos, ya sea de forma directa o indirecta, crea importantes fuentes de empleo, estimula inversiones en infraestructuras que benefician a los residentes y por lo tanto, a los visitantes, también se encuentran los sustanciales ingresos que a través de los impuestos se generan para las distintas administraciones públicas.

También es relevante considerar lo que Vidal y Márquez (2007) mencionan, con relación a que el turismo es un punto de encuentro, germen de nuevas relaciones internacionales, de conocimiento mutuo entre culturas y creencias aparentemente antagónicas. Este nuevo modelo de desarrollo será siempre un proceso complejo de concertación entre los actores, agentes, sectores y fuerzas que interactúan dentro de los límites de un territorio, con el propósito de impulsar un proyecto común que combine la generación de crecimiento económico, equidad, cambio social y cultural, sostenibilidad ecológica, viabilidad económica, enfoque de género y la calidad de vida de quienes viven en ese territorio o localidad (Rodríguez y Zizumbo, 2009: 269).

Brinckmann. E, Brinckmann. N y Mueller (2010), coinciden con lo antes expuesto, mencionando que algunos de los atributos básicos propuestos por Gallopín (2003), al sentar las bases del turismo sostenible en los destinos, los valores de la identidad y el cuidado de las culturas locales, se convierte en una tarea prioritaria, un reto y un compromiso que corresponde a todos en la sociedad.

Para alcanzar la sostenibilidad turística, Mazaro y Varzin (2008) plantean que es esencial estructurar la oferta turística local, actuando a mediano y largo plazo como importante factor de desarrollo; también es necesario que se aprovechen las potencialidades que ofrece el territorio, brindando nuevas modalidades turísticas basadas en el uso equilibrado y sostenido, así como en una utilización y administración de los recursos, bajo una práctica integral y flexible de acuerdo con la dinámica competitiva y el uso de la innovación y las nuevas tecnologías de la información.

En relación con lo anterior, un término que ha adquirido gran relevancia recientemente en el terreno de la gestión turística: el concepto de destino turístico inteligente, el cual surge a partir de la noción de ciudad inteligente (Generalitat Valenciana, Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas, Institut Universitari d'Investigacions Turistiques de la Universitat d'Alicant, 2015), es decir, una ciudad en donde el uso de las tecnologías de la información y la comunicación se unen a la infraestructura tradicional del sitio, con el fin de desarrollar una nueva y más efectiva forma de comprender y atender la problemática urbana (Batty, Fosca, Bazzani y Ouzounis, 2012).

En la revisión de la literatura, se identificó que no existe un concepto único de ciudad inteligente; al integrar la información en las fuentes revisadas, se definirá para fines del presente trabajo de la forma siguiente: son aquellas ciudades que aprovechan las nuevas tecnologías de la información y la comunicación con el propósito de mejorar la calidad de vida de sus habitantes, generando espacios sustentables y eficientes, gestionando desde el tráfico, el transporte público, la contaminación, la seguridad, los residuos, entre otros elementos (Naphade, Banavar, Harrison, Paraszcak y Morris, 2011).

Para la Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (segittur), un destino inteligente se refiere a un destino turístico que es innovador, con una infraestructura tecnológica de vanguardia que garantiza el desarrollo sostenible del territorio turístico, es accesible para todos, facilita la interacción e integración del visitante con el entorno e incrementa la calidad de su experiencia en el destino, a la vez que mejora la calidad de vida del residente.

Para Buhalis y Amaranggana (2015), el turismo inteligente es el resultado de la interconexión de todas las partes interesadas por medio de plataformas dinámicas y de flujos de comunicación intensiva, tanto en conocimiento, como en sistemas para mejorar el soporte de decisiones, obtenido una mejora significativa en la experiencia del turista, incrementando la competitividad del destino y dándoles satisfacción a los visitantes con el uso de la sostenibilidad (Del Vecchio et al., 2018).

Características de un destino turístico inteligente

Lamfus, Martín, Alzua-Sorzabal y TorresManzanera (citados en Schmidt-Cornejo et al., 2016, p. 54) mencionan que un destino turístico se considera inteligente cuando se cumplen las siguientes características (Del Vecchio et al., 2018):

- Uso intenso de la infraestructura tecnológica proporcionada por el Smart City, con el fin de mejorar la experiencia de turismo de los visitantes, de carácter personalizado y haciéndoles conscientes de los servicios y locales turísticos, así como de los productos disponibles en el destino.
- Uno de los puntos más importantes es el de tener un enfoque totalmente centrado en el turista, de esta forma se toman en cuenta sus necesidades, preferencias y requisitos, para obtener una grata experiencia y mayor satisfacción durante su viaje.

Schmidt-Cornejo et al. (2016) mencionan al respecto que la diferencia entre un destino tradicional y uno inteligente tiene que ver con que, en el segundo, tanto los servicios como la infraestructura se encuentran altamente tecnificados y brindan la sensación de respuesta inmediata a las necesidades de información, para el turismo es visto como un servicio. Otro elemento importante son los ciudadanos, la sociedad y los actores del destino, que según estos autores, conforman una democracia contemporánea real y digital conocida también como e-democracy.

Autores como Schmidt-Cornejo et al. (2016), señalan algunas de las características que un destino inteligente debe cumplir, con enfoque tanto en la sociedad como en las empresas y el gobierno: vialidades para ciclistas, banquetas para transeúntes, manejo de aguas residuales, manejo de la basura y reciclado, uso de redes sociales y página web, internet abierto en las principales vialidades y sitios turísticos, placas con código QR, uso de aplicaciones y realidad aumentada.

En el Manual Operativo para la configuración de destinos turísticos, de la Generalitat Valenciana et al. (2015), se muestra un modelo de referencia para los destinos con propósito de desarrollarse mediante este concepto de turismo inteligente, el modelo se inicia con el replanteamiento de la política y la gestión turística.

Una aproximación semejante a la del Manual es propuesta por López de Ávila (2016), para quien los destinos turísticos inteligentes se sostienen sobre cuatro pilares: tecnología, innovación, accesibilidad universal y sostenibilidad. La Norma une 178501:2018, de la Asociación Española de Normalización y Certificación (aenor, 2018), precisa el cómo se deben gestionar estos destinos, y plantea metas a partir de estos cuatro pilares.

A continuación se describirán los conceptos mencionados previamente:

Se entiende como innovación todos aquellos planteamientos de gestión coordinada capaces de generar mejoras importantes en las actividades que se llevan a cabo durante la estancia en el destino turístico; son las mejoras que provienen de la implementación de los instrumentos de gestión innovadora. La innovación sirve al propósito de incrementar la eficiencia de los procesos de promoción turística, así como en el establecimiento de una gestión coordinada en el destino.

En cuanto a la tecnología, se refiere a todas sus versiones, es decir, tecnologías de información, de mejoras energéticas y de comunicaciones. Se incluye también la vigilancia tecnológica, encaminada a recuperar toda la información útil de mercados y clientes por medio de la captación de datos y su análisis en tiempo real. También se tienen en cuenta el desarrollo de productos eficientes, de procesos y servicios del destino. A estos aspectos se agrega la promoción del destino en plataformas tecnológicas mediante el uso de nuevos medios de difusión y promoción.

Por accesibilidad universal, se entiende una forma de agregar valor a cualquier iniciativa generada por todas las partes interesadas, con el fin de que esta se extienda a toda la cadena de valor; incluye el acceso a la información y los diferentes contenidos turísticos en varios idiomas, para incrementar el entendimiento de los servicios; también considera la mejora del transporte público por medio del uso de la sensorización y las tecnologías de la información y comunicación. El objetivo de este pilar es que todos los usuarios, incluyendo a los turistas con capacidades diferentes, accedan a los recursos turísticos sin restricciones.

La sostenibilidad es entendida como la gestión razonable y eficaz de todos los recursos disponibles, que incide de manera determinante en la calidad de vida de los habitantes y turistas, y a partir de ello en la mejora de la competitividad del destino y de las empresas que operan en él. Se enfoca asimismo en promover un turismo que explota racionalmente los recursos.

Metodología de trabajo

Este artículo se realizó a través de la investigación documental de distintas fuentes impresas (artículos de revistas, libros, periódicos) de carácter exploratorio - descriptivo, se inició con una aproximación al estado del arte sobre los estudios empíricos acerca de los destinos turísticos inteligentes, con el propósito de la identificar estudios realizados en diversos países.

Objeto de estudio: Análisis de los documentos.

Métodos de recogida de datos: Revisión de distintas bases de datos, repositorios, redes sociales de investigación y gestores de referencias, en español e inglés, delimitando la búsqueda al período de 2015 a 2020; en su mayoría fueron localizados en Europa (principalmente en España e Italia) y en Latinoamérica (Mazatlán, Ciudad de México y Puebla). Los documentos analizados corresponden a memorias de congresos, artículos científicos, tesis de maestría y doctorado.

Las búsquedas se encuadraron utilizando los siguientes descriptivos: ‘destinos turísticos inteligentes’, ‘ciudad inteligente’, ‘smart tourism destinations’, ‘smart city’, ‘destination touristique intelligente’,

Resultados

Dentro de los diferentes artículos analizados, se encontraron varios casos de éxito como destinos inteligentes, entre ellos se menciona el destino de “Tequila”. Esta ciudad del estado de Jalisco (México), origen de la bebida que lleva su nombre, ha sido, según segittur (2016), el segundo destino además de España que se interesó en cooperar para desarrollar un programa de acción para convertirlo en un destino inteligente.

Tequila está incorporado al programa gubernamental Pueblos Mágicos desde 2003, y es considerado también el primer destino geoturístico de México, en una colaboración con National Geographic (Aguar, 2017); se identificó que toda la región tequilera fue declarada patrimonio mundial de la humanidad por la UNESCO en el año 2006.

Gran parte de tales éxitos se debe a que, como lo reconoce segittur (2016), Tequila representa un caso ejemplar de colaboración público privada, en el que el ente gestor del destino turístico está copresidido por responsables de los ámbitos público y privado; siendo precisamente el sector privado el principal impulsor de la conversión de Tequila en Destino Turístico Inteligente.

Con el fin de iniciar la conversión, segittur condujo un diagnóstico en Tequila sobre los cuatro ejes que deben desarrollarse en el destino (innovación, accesibilidad, tecnología y sustentabilidad). Los resultados de este diagnóstico fueron presentados en noviembre de 2016, junto con un programa que acci3n que calendarizaba las acciones que se debían llevar a cabo (segittur, 2016). Desde entonces, Tequila ha desarrollado numerosas iniciativas en esta línea. De acuerdo con los datos consultados de la página de la segittur, se ha creado una estructura de gestión de carácter público - privada llamada Consejo de Desarrollo Integral de Tequila, que permite coordinar el proyecto y que, además le proporciona continuidad.

También se han incorporado diversas innovaciones en cuanto a tecnologías de la información: página de promoción en internet, desarrollo de una aplicación de telefonía celular, acceso a WiFi en el Centro Histórico, sistema de monitoreo de la seguridad y la movilidad. Además de estas medidas, Tequila ha establecido numerosas políticas de sustentabilidad, especialmente en lo relativo a la gestión eficiente del agua y del consumo de energía eléctrica. Estos esfuerzos ya han rendido sus frutos; a este respecto, segittur distinguió a Tequila en 2017 con la certificación Smart Destination in Progress, por considerar que ha avanzado ya el 46 % de lo necesario para lograr tal fin. Sin embargo, Tequila quiere seguir avanzando en este camino: su horizonte a más largo plazo es convertirse en un pueblo mágico inteligente en el año 2020, y en una smart city en el año 2040 (De Arteaga, 2017)

Después de observar este caso de éxito, las preguntas son las siguientes ¿Qué se requiere en la ciudad de León y en el estado de Guanajuato, para convertirse en un destino inteligente? ¿Qué elementos se requieren para formar parte de la RED de destinos turísticos inteligentes DTI? Las respuesta a las preguntas requieren de una investigación a profundidad, a través de diversos instrumentos de análisis.

Conclusiones

El desarrollo del Turismo inteligente y sostenible responde a las necesidades de los turistas y de las regiones receptoras presentes, a la vez que protege y mejora las oportunidades del futuro; está enfocado hacia la gestión de todos los recursos de manera que se dé la satisfacción necesidades de tipo económicas, sociales y estéticas, y a la vez que respeten la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de soporte de la vida.

El turismo vuelve en un factor de desarrollo local determinante, al ser una actividad generadora de divisas, multiplicador del gasto del turista y especialmente por ser generadora de empleo, entre otros beneficios que trae consigo para el aumento de la calidad de vida en los territorios.

El estado actual de los modelos de análisis del desarrollo sostenible del turismo hace necesario un mayor análisis y debate sobre aspectos básicos que permitan construir una base teórica sobre la cual se sustenten las investigaciones y las acciones, que permita establecer una relación con el desarrollo local teniendo en cuenta el comportamiento complejo que se manifiesta en el sector turístico, así como la utilización de herramientas y técnicas que permitan el análisis más eficaz al analizar la relación entre el desarrollo del turismo sostenible y el desarrollo local.

Referencias

Asociación Española de Normalización y Certificación (aenor). (2018). La Norma une 178501:2018. Sistema de gestión de destinos turísticos inteligentes. Requisitos. Madrid: aenor

Batty, M., Fosca, G., Bazzani, A. y Ouzounis, G. (2012). Smart cities of the future [Working Papers Series, paper 188, Centre for Advanced Spatial Analysis]. London: University College London.

Brinckmann, Wanderléia Elizabeth; Brinckmann, Mauricio Neison Y Mueller, Débora Cristina. 2010. Desarrollo, complejidad y turismo sostenible. El uso del territorio frente a los retos del siglo XXI. Universidad de Santa Cruz do Sul . Brasil.

Buhalis, D. y Amaranggana, A. (2013). Smart tourism destinations. En Z. Xiang e I. Tussyadiah (eds.), Information and communication technologies in tourism 2014 (pp. 553-564). Suiza: Springer International Publishing.

De Arteaga, F. (2017). Modelo Tequila pueblo mágico, inteligente sostenible. Boletín Mensual, 7. Fundación José Cuervo. Recuperado en [https:// web.archive.org/web/20160708151722/http://blog.fundacionjosecuervo.org.mx/blog/2016/06/tequila-es-el-primer-destino-geoturistico-de-mexico-en-un-cobranding-con-national-geographic](https://web.archive.org/web/20160708151722/http://blog.fundacionjosecuervo.org.mx/blog/2016/06/tequila-es-el-primer-destino-geoturistico-de-mexico-en-un-cobranding-con-national-geographic)

Del Vecchio, P., Mele, G., Ndou, V. y Secundo, S. (2018). Creating value from social big data: Implications for smart tourism destinations. Information Processing & Management, 54(5), 847-860. doi: 10.1016/j.ipm.2017.10.006

Gallopin, G. 2003. "Sostenibilidad y Desarrollo Sostenible: un enfoque sistémico". División de Desarrollo Sostenible y Asentamientos Humanos, Proyecto NET/00/063. "Evaluación de la Sostenibilidad en América Latina y el Caribe". CEPAL. Gobierno de los países bajos. Santiago de Chile, Mayo de 2003.pp.43.

López-Ávila, A. y García-Sánchez, S. (2013). Destinos turísticos inteligentes. Harvard Deusto Business Review, 224, 56-67.

Mazaro, Rosana; Varzin, Giovanni. 2008. "Modelos de competitividad para destinos turísticos en el marco de la sostenibilidad", Revista de Administración Contemporánea. Vol.12, No. 3.

Naphade, M., Banavar, G., Harrison, C., Paraszczak, J. y Morris, R. (2011). Smarter cities and their innovation challenges. Computer, 44(6), 32-39. doi: 10.1109/MC.2011.187

Segittur. (2016). Destinos turísticos inteligentes. 10/04/2016, de AENOR Recuperado de: <https://portal.aenormas.aenor.com/revista/pdf/abr16/10abr16.pdf>

Schmidt-Cornejo, N. E. C., Santillan-Núñez, M. A. y Velarde-Valdez, M. (2016). Fundamentos teórico-tecnológicos de un destino inteligente: diagnóstico del destino turístico Mazatlán. Cultur, 10(3), 51-64. Recuperado de <http://periodicos.uesc.br/index.php/cultur/article/view/1620/1273>

Sostenibilidad y Desarrollo Sostenible: un enfoque sistémico". División de Desarrollo Sostenible y Asentamientos Humanos, Proyecto NET/00/063. "Evaluación de la Sostenibilidad en América Latina y el Caribe". CEPAL. Gobierno de los países bajos. Santiago de Chile, Mayo de 2003. pp.4