

# Destinos turísticos inteligentes: Casos de éxito en España

Doctoranda: Ana Belén Bastidas Manzano

Director/tutor: Dr. D. Juan Sánchez Fernández

Co- director: Dr. D. Luis Alberto Casado Aranda

Programa de Doctorado Ciencias Económicas y  
Empresariales

# Índice

1. Antecedentes
2. Objetivos
3. Metodología
4. Casos de éxito en España
5. Referencias bibliográficas



# 1. Antecedentes

70% a  
través de  
Internet



- Hacer turismo = principal motivación del ser humano.
- Uso de tecnología en los viajes (Berné Manero, García- González, García-Uceda, & Múgica Grijalba, 2012; Brown & Chalmers, 2003).
- Internet → canal principal búsqueda información (Law et al., 2010)



# 1. Antecedentes

- Realidad virtual y aumentada, geolocalización, mobile marketing, Internet de las Cosas, Big Data, Inteligencia Artificial, etc.
- Estrecha relación entre TIC y Turismo
- Crecimiento ciudades → Ciudades inteligentes



**Destinos turísticos inteligentes  
(DTI)**



Casi la totalidad de los ciudadanos de Europa y América del norte están conectados a Internet (INE, 2018)



## 2. Objetivos

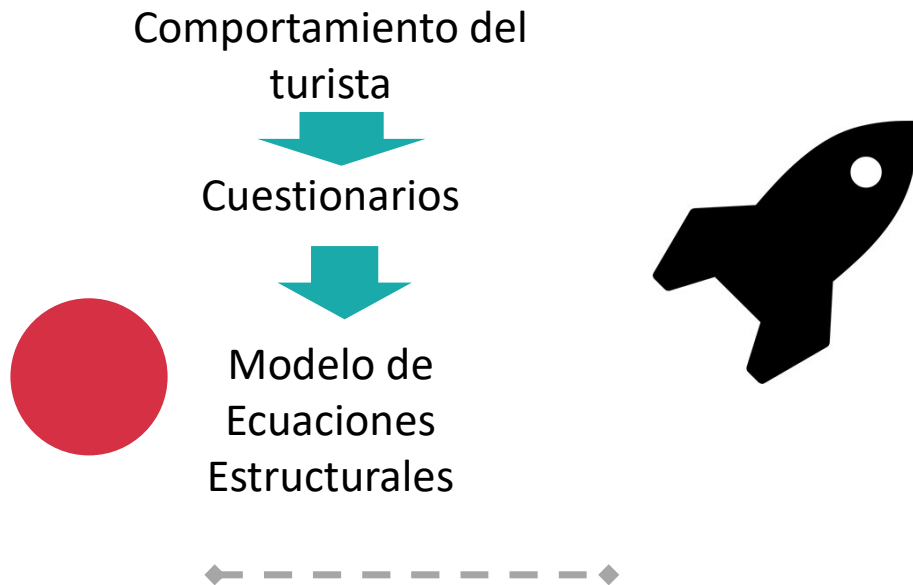
**1. Conocer las características de ciudad inteligente y los DTI**

**2. Conocer diferencias en experiencia de consumidor en destino tradicional vs DTI**

**3. Corroborar esas diferencias a nivel neuronal**



### 3. Metodología



Técnicas experimentales neurocientíficas para la extracción de información mucho más objetiva, precisa e insesgada (resonancias magnéticas funcionales).



## 4. Casos de éxito en España

Benidorm



Barcelona



Santander



Málaga



UNIVERSIDAD  
DE GRANADA

## 4.1. Benidorm

Benidorm, primer destino turístico inteligente certificado

El reto para el Plan Director Benidorm DTI es **lograr el modelo de gestión turística que posicione a la ciudad como Destino Turístico Inteligente y Sostenible líder a nivel nacional e internacional**



UNIVERSIDAD  
DE GRANADA



Re-designed by Manuchis.

Imagen 1. Rueda smart city Cohen, (2015)

## 4.2. Santander

Santander, destino turístico inteligente certificado

- (1) Gobernanza
- (2) Tecnología
- (3) Innovación
- (4) Accesibilidad
- (5) sostenibilidad



## 4.3. Barcelona

Transformación de la ciudad para intentar descongestionar en gran medida los problemas de movilidad entre diferentes puntos de la ciudad.

El proyecto de **Barcelona Smart city** implica el uso de la tecnología de manera avanzada, que permita conectar personas, elementos de la ciudad, crear una ciudad más sostenible, verde, competitiva e innovadora.



## 4.4. Málaga

Es un referente en cuanto a eficiencia energética y utilización sostenible de los recursos naturales.

«Málaga, ciudad inteligente»:

- (i) Movilidad sostenible:**
- (ii) Eficiencia energética.**
- (iii) Accesibilidad universal.**
- (iv) Participación ciudadana activa.**
- (v) Apuesta por el emprendimiento TIC**



## 5. Referencias bibliográficas

- Arsal, I., Woosnam, K. M., Baldwin, E. D., & Backman, S. J. (2010). Residents as Travel Destination Information Providers: An Online Community Perspective. *Journal of Travel Research*, 49(4), 400-413. <https://doi.org/10.1177/0047287509346856>
- Atzori, L., Iera, A., & Morabito, G. (2010). The Internet of Things: A survey. *Computer Networks*, 54(15), 2787-2805. <https://doi.org/10.1016/j.comnet.2010.05.010>
- Baidal, J. A. I., Monzonís, F. J. S., & Sánchez, D. G. (2016). Gestión turística y tecnologías de la información y la comunicación (TIC): El nuevo enfoque de los destinos inteligentes. *Documents d'Anàlisi Geogràfica*, 62(2), 327-346. <https://doi.org/10.5565/rev/dag.285>
- Buhalis, D., & Amaranggana, A. (2015). Smart Tourism Destinations Enhancing Tourism Experience Through Personalisation of Services. En I. Tussyadiah & A. Inversini (Eds.), *Information and Communication Technologies in Tourism 2015* (pp. 377-389). Springer International Publishing.
- Buhalis, D., & Law, R. (2008). Progress in information technology and tourism management: 20 years on and 10 years after the Internet—The state of eTourism research. *Tourism Management*, 29(4), 609-623. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2008.01.005>
- Buhalis, D., & Licata, M. C. (2002). The future eTourism intermediaries. *Tourism Management*, 23(3), 207-220. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(01\)00085-1](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(01)00085-1)
- Lamelas, J. V. C. (2017). Revolución Big Data en el turismo: Análisis de las nuevas fuentes de datos para la creación de conocimiento en los Destinos Patrimonio de la Humanidad de España. *International Journal of Information Systems and Tourism (IJIST)*, 2(2), 23-39.
- Law, R., Qi, S., & Buhalis, D. (2010). Progress in tourism management: A review of website evaluation in tourism research. *Tourism Management*, 31(3), 297-313. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2009.11.007>



**¡Muchas gracias por su atención!**

