

Máster en Ciudades Inteligentes y Sostenibles (Smart Cities)

Trabajo Fin de Máster

Propuesta metodológica de Destinos Turísticos Inteligentes en Colombia

Methodology proposal for Smart Tourism Destinations
in Colombia

Convocatoria: septiembre de 2022

Autora: Lina María Ramírez Arango

Tutora: M^a del Carmen Mínguez García

Departamento de Geografía y Facultad de Geografía e Historia

Contenido

1	Introducción	7
1.1	Tema de estudio	7
1.2	Justificación trabajo de investigación	8
2	Objetivos.....	11
3	Área de estudio.....	12
4	Marco Teórico	13
4.1	El turismo mundial.....	13
4.2	España: promotora de los DTI en el mundo	14
4.3	DTI en Latinoamérica.....	19
4.4	Otras iniciativas mundiales en DTI	25
4.5	Colombia: Implementación de DTI	26
5	Metodología para determinar la propuesta metodológica de DTI en Colombia	35
5.1	Selección de indicadores	35
5.2	Selección de municipios aplicación metodología.....	45
6	Resultados y propuesta	52
6.1	Metodología de diagnóstico	52
6.2	Municipios seleccionados prueba piloto	63
6.3	Conformación RED colombiana de DTI.....	65
7	Conclusiones.....	66
8	Bibliografía.....	69
9	Anexos	76

Lista de Figuras

Figura 1. Ciudades capitales de Colombia	12
Figura 2. Llegada de turistas internacionales.....	13
Figura 3 Comparación Ingreso por turismo internacional (USD Billion)	14
Figura 4. Evolución de principales países en el Índice de Competitividad de Viajes y Turismo - FEM	14

Figura 5. Modelo de Gestión para distinguirse como Destinos Turístico Inteligente	16
Figura 6. Modelo DTI Comunidad de Valencia – Plan director DTI	17
Figura 7. Niveles de Adhesión a la Red DTI-CV	17
Figura 8. Normas UNE en el ámbito de DTI	18
Figura 9 Ejes de la Norma española UNE 178502 de 2022	19
Figura 10. Líneas de Acción Red Argentina de Destinos Turísticos Inteligentes	20
Figura 11. Ejes estratégicos proyecto DTI Brasil.	22
Figura 12. Comportamiento histórico turismo sudamericano.....	26
Figura 13. Visitantes extranjeros no residentes por departamento	28
Figura 14. Fases y corredores turísticos de Colombia	29
Figura 15. Ejes y pesos medidos para la oferta y demanda turística	30
Figura 16. Municipios con metodología aplicada	31
Figura 17. Dimensiones y dominios Índice de Ciudades Modernas.....	32
Figura 18. Dimensiones y Subdimensiones Medición de resultado.....	33
Figura 19. Ejes estratégicos por metodología.....	37
Figura 20. Número de indicadores analizados por fuente de información.....	39
Figura 21. Distribución de indicadores por eje estratégico y por fuentes de información	40
Figura 22. Categorías agrupación indicadores	41
Figura 23. Ejemplo cálculo experto con triángulo de Füller	45
Figura 24. Ciudades capitales con metodología aplicada	46
Figura 25. Calificación y clasificación de las ciudades capitales.....	48
Figura 26. Municipios seleccionados del programa corredores	50
Figura 27. Número de Indicadores medidos por las fuentes de información en Colombia.....	53
Figura 28. Pesos asignados por los expertos para cada uno de los ejes.	61
Figura 29. Pesos de cada uno de los ejes.....	62
Figura 30. Niveles de madurez de los DTI.....	62
Figura 31. Capitales y municipios seleccionados.	64
Figura 32. Municipios Seleccionados para prueba piloto - Colombia.....	64
Figura 33. Niveles de adhesión a la Red colombiana de DTI.....	65

Lista de Tablas

Tabla 1 – Número Indicadores generales resultantes en el ejercicio	41
Tabla 2 – Número Indicadores por categoría	42
Tabla 3 – Calificación y clasificación de las ciudades capitales	47
Tabla 4 – Calificación y clasificación de los municipios.....	51
Tabla 5 – Número de indicadores seleccionados por eje estratégico	52
Tabla 6 – Número de indicadores seleccionados por categorías.....	53
Tabla 7 – Indicadores Gobernanza	55
Tabla 8 – Indicadores Sostenibilidad	56
Tabla 9 – Indicadores Tecnología	57
Tabla 10 – Indicadores Innovación	58
Tabla 11 – Indicadores Accesibilidad	59
Tabla 12 – Indicadores Seguridad.....	60
Tabla 13 – Indicadores Competitividad Turística.....	60
Tabla 14 – Indicadores Competitividad Turística.....	65

Lista de Ecuaciones

Ecuación 1 – Fórmula para calcular los Pesos de las variables	45
Ecuación 2 – Fórmula para calcular la calificación.....	47

Resumen

El concepto de Destino Turístico Inteligente –DTI, ha tomado relevancia en la última década, a nivel mundial. Esto se debe a la necesidad de mejorar la gestión de las ciudades, a través del uso de la innovación y la tecnología, para garantizar el desarrollo sostenible en los destinos, enfocado en mejorar la experiencia del turista y la calidad de vida de los residentes.

Los modelos desarrollados por España, a través del uso de indicadores, se han convertido en el referente a nivel mundial para conseguir la distinción como Destino Turístico Inteligente. No obstante, los destinos turísticos de los países desarrollados tienen características diferentes a los destinos de países en vía de desarrollo, como Colombia. En este sentido, se hace necesario adaptar los modelos existentes, con las particularidades de este territorio. De esta manera, este trabajo busca la adaptación del modelo de DTI español al colombiano, haciendo uso principalmente de la Norma Española UNE 178502 de 2022 y el modelo de DTI del Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas INVAT.TUR.

Después de realizar la investigación sobre las diferentes metodologías de diagnóstico implementadas a nivel mundial, y de desarrollar entrevistas con líderes de DTI a nivel latinoamericano y encuestas a expertos en turismo a nivel iberoamericano que han permitido determinar los criterios de selección de indicadores, se consiguió como resultado, diseñar la propuesta de metodología de diagnóstico para determinar el nivel de madurez de DTI en Colombia. Esta propuesta de metodología cuenta con 105 indicadores de gestión y resultados, distribuidos en 7 ejes estratégicos: Gobernanza, Sostenibilidad, Tecnología, Innovación, Accesibilidad, Seguridad y Competitividad empresarial.

Con la aplicación de esta metodología, los destinos en Colombia podrán conocer sus fortalezas y debilidades en materia de gestión turística. Además, conseguirán definir las acciones prioritarias para gestionar la actividad turística con mayor eficacia, en busca de transformarse en un Destino Turístico Inteligente con nivel de madurez alto.

Palabras claves: Destinos Turísticos Inteligentes, DTI, indicadores, destinos, metodología, turismo, ciudades, Colombia, ejes estratégicos, SEGITTUR, Norma UNE.

Abstract

The concept of smart tourism destinations - STDs, has become globally significant over the last decade. This is due to the need for improved city management with the use of innovation and technology, to guarantee sustainable development in destinations focused on improving the touristic experience and its resident's quality of life.

Models developed in Spain, with the use of indicators, have become a global benchmark for those wanting to achieve the distinction of Smart Tourism Destination. However, tourist destinations in developed countries have different characteristics to those destination countries in the process of developing, such as Colombia. This necessitates the adaptation of existing models to the distinguishing features of Colombia. Therefore, this work seeks to adapt the Spanish STD model for Colombia, making significant use of Standard UNE 178502 and the Valencia Institute of Tourism Technologies' (INVAT.TUR) STD model.

After investigating the different diagnostic methodologies implemented worldwide, conducting interviews with Latin American STD leaders and surveying Latin American tourism experts it was possible to determine the indicator selection criteria, and as a result, design a diagnostic methodology proposal to determine the STD maturity level in Colombia. The proposed methodology considers 105 management indicators and results distributed over 7 strategic axes: governance, sustainability, technology, innovation, accessibility, safety and business competitiveness

Using this model, Colombian destinations will be able to understand their strengths and weaknesses in matters of tourism management. Furthermore, they will be able to define priority actions to efficiently manage tourism activity, in search of a highly mature STD status.

Key words: smart tourism destinations, STD (DTI), indicators, destinations, methodology, tourism, cities, Colombia, strategic axes, SEGITTUR, UNE Standard.

1 Introducción

1.1 Tema de estudio

Según la Organización Mundial del Turismo - OMT, el turismo es un componente importante de la economía, la vida social y la geografía de muchas ciudades a nivel mundial, y en consecuencia es un aspecto fundamental para tener en cuenta en las políticas de desarrollo urbano (UNWTO, s.f.a). Las ciudades se han convertido en destinos turísticos cada vez más populares, lo cual genera un desafío en torno al número creciente de turistas y la sostenibilidad de los destinos, por lo que la OMT recomienda que estas adapten el concepto de destino turísticos urbano inteligente, incluyendo en sus políticas urbanas estrategias de gobernanza, sostenibilidad, innovación, tecnología y accesibilidad (UNWTO, 2020).

Los Destinos Turísticos Inteligentes - DTI, se han convertido en un referente para abordar la gestión de los destinos, con especial énfasis en la sostenibilidad en el ámbito ambiental, social y económico, la innovación y la tecnología adaptadas a la actividad turística (Generalitat Valenciana; INVAT.TUR; Universitat d'Alacant, 2017).

Este concepto de DTI procede principalmente del desarrollo de las Smart Cities (Generalitat Valenciana; INVAT.TUR; Universitat d'Alacant, 2017), las cuales tienen como finalidad alcanzar una gestión eficiente en términos de urbanismo, infraestructura, transporte, educación, sanidad, seguridad, entre otras áreas dentro de una ciudad (Enerlis: Ernst and Young; Ferrovial; Madrid Network, 2012). Las Smart Cities se definen como “una ciudad que aplica tic para la mejora de la calidad de vida y la accesibilidad de sus habitantes y asegura un desarrollo sostenible económico, social y ambiental en mejora permanente”¹ (López de Ávila, y otros, 2015).

Sirviéndose de los avances y la referencia de las Smart Cities, en el año 2012 fue creado por España el concepto de Destino Turístico Inteligente, con el fin de liderar el cambio de paradigma del turismo y de desarrollar acciones encaminadas a la creación de nuevas oportunidades de negocio (López de Ávila, y otros, 2015). Desde entonces, la Secretaría de Estado de Turismo de España, a través de SEGITTUR, es el líder a nivel mundial del proyecto de DTI, con el que busca fomentar la transformación digital de los destinos, impulsar el desarrollo sostenible del turismo y garantizar la satisfacción de los turistas y de la población local (Secretaría de Estado de Turismo - Gobierno de España, s.f.a).

Asimismo, desde el año 2014 el Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas INVAT.TUR desarrolla el proyecto Destinos Turísticos Inteligentes Comunitat Valenciana (DTI-CV), a través del cual define el modelo y el desarrollo de los DTI en la Comunidad Valenciana (INVAT.TUR, s.f.a).

A nivel internacional, España es el único país que cuenta con Normas existente en el ámbito de DTI, las cuales permiten a los destinos posicionarse mejor en el mercado y profundizar en los aspectos que caracterizan a los Destinos Turísticos Inteligentes. Se destacan la Norma UNE 178501 - Sistema de Gestión de un Destino Turístico Inteligente y UNE 178502 - Indicadores y herramientas del

¹ Definición de ciudad inteligente del Grupo Técnico de Normalización 178 de Aenor (AEN/CTN 178/SC2/ GT1 N 003) obtenida del Informe destinos turísticos inteligentes: construyendo el futuro.

Destino Turístico Inteligente (Secretaría de Estado de Turismo - Gobierno de España, s.f.b).

Teniendo en cuenta la importancia y el auge de este concepto, recientemente la Comisión Europea implementó la iniciativa Smart Tourism Destinations, para “ayudar a las ciudades de la Unión Europea a facilitar el acceso a los productos y servicios turísticos a través de la innovación tecnológica. Las ciudades de la UE aprenderán a implementar soluciones digitales innovadoras para hacer que el turismo sea sostenible y accesible, aprovechando al máximo su patrimonio cultural y su creatividad para mejorar la experiencia turística” (Smart Tourism Destinations - European Commission, s.f.).

En América Latina, Argentina y Brasil son pioneros en la materia. El primero, en busca de contar con herramientas innovadoras que respondan a la crisis económica y social del país, lanzó la Red Argentina de DTI en el año 2020, como un espacio de intercambio de experiencias con el fin de impulsar los DTI (La Rosa, Colo Martínez, Ziporovich, & Beltrami, 2021). En 2021, Brasil inició el proyecto de implementación de DTI, con el ánimo de convertir a los destinos en más competitivos y atractivos, que garanticen una experiencia innovadora a los visitantes y posibilitar la sostenibilidad, económica, social y ambiental del destino (Instituto Ciudades del Futuro, 2021).

Por su parte, Colombia en el Plan Sectorial de Turismo 2018 – 2022², estableció como una de las líneas de trabajo, el desarrollo de una estrategia de Destinos Turísticos Inteligentes e innovación social para el sector, con el fin de potenciar los temas en materia de innovación, mejorar el ambiente de los negocios y fortalecer el desarrollo productivo del sector (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, 2018).

El Gobierno Colombiano conoce los retos que existen en el país en materia de digitalización de los atractivos, productos y servicios turísticos, en el uso y apropiación de nuevas tecnologías y en el uso de técnicas de Big Data para la recolección de información, (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, 2018). Por ello, estableció en el artículo 11 de la Ley 2068 2020³, que “el Gobierno Nacional definirá una estrategia de creación de destinos turísticos inteligentes” (Congreso de la República de Colombia. Diario Oficial, 2020).

1.2 Justificación trabajo de investigación

Los sistemas de indicadores urbanos se han convertido en un fenómeno global para evaluar el rendimiento de estrategias de planificación urbana (García, Sisto, & Maté, 2017). Estos contribuyen a la toma de decisiones en las fases de planificación y en la gestión pública, considerando que permiten representar la realidad de un asunto determinado mediante parámetros objetivos (Torres, s.f.).

Así las cosas, los sistemas de indicadores se han convertido en el elemento fundamental para definir los Destinos Turísticos Inteligentes a nivel mundial. Ahora bien, los destinos turísticos de los países

² Documento de Política sectorial de turismo donde se fijan las estrategias, objetivos y metas para el Cuatrienio 2018 – 2022 (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, 2018)

³ “Por la cual se modifica la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones” y cuyos propósitos principales se encaminan a fomentar la sostenibilidad implantando mecanismos de conservación y protección de los destinos, fortalecer la formalización y la competitividad del sector, y por último brindar incentivos para la recuperación del sector tras la crisis de la pandemia. (Congreso de la República de Colombia. Diario Oficial, 2020).

desarrollados tienen diferencias con respecto de los destinos de países en vía de desarrollo (Álvarez, González, & Maldonado, 2017), como Colombia, por lo que los autores sugieren que se deben buscar modelos que se adapten a las características específicas, considerando su identidad, valores y particularidades.

Actualmente, la Secretaría de Estado de Turismo de España, a través de SEGITTUR, aplica “un modelo de gestión que se articula sobre una metodología de diagnóstico, que deriva en un sistema de recomendaciones, un plan de acción y un sistema de monitorización, permitiendo un proceso de mejora continuo en la gestión del destino” (Secretaría de Estado de Turismo - Gobierno de España, s.f.a). La metodología de diagnóstico de SEGITTUR tiene en cuenta cinco ejes estratégicos: gobernanza, tecnología, innovación, accesibilidad y sostenibilidad, 97 requisitos y 261 indicadores, y su objetivo es identificar las necesidades de los destinos y las acciones prioritarias que deben desarrollarse para iniciar el proceso para distinguirse como un Destino Turístico Inteligente (Secretaría de Estado de Turismo - Gobierno de España, s.f.a).

La Comunidad Valenciana en España, por su parte, cuenta con la Guía de implantación de DTI creada por el INVAT.TUR para brindar una herramienta de autodiagnóstico para la evaluación y seguimiento de los avances de los destinos turísticos hacia el modelo de DTI en la Región Valenciana. El propósito de INVAT.TUR es que las ciudades utilicen este modelo DTI como referencia para “mejorar la gestión de los destinos de acuerdo con sus posibilidades de actuación y su contexto territorial y turístico”. La guía propone 72 indicadores, agrupados en 9 temáticas (Generalitat Valenciana; INVAT.TUR; Universitat d’Alacant, 2017).

Argentina diseñó los requisitos e indicadores para realizar la evaluación de los destinos turísticos tomando como referencia los modelos de la Red Española de DTI, la Red Valenciana y las normas UNE 178501 y 178502 (La Rosa, Colo Martínez, Ziperovich, & Beltrami, 2021). Por su parte, el gobierno brasileño con el acompañamiento del Instituto Ciudades del Futuro y SEGITTUR, aplicó el modelo de DTI español, adaptándolo a las realidades sociales, culturales, económicas, ambientales y territoriales. El proyecto ya se encuentra en desarrollo y comprende la implementación de un modelo metodológico inicialmente en 10 destinos brasileños (Instituto Ciudades del Futuro, 2021).

Si bien las ciudades en Colombia tienen la posibilidad de realizar el diagnóstico para distinguirse como DTI, a través de modelos ya diseñados e implementados, como el de SEGITTUR, tal como ya lo hizo Bogotá D.C y Medellín, esta gestión de elaboración del diagnóstico, preparación del plan de acción y acompañamiento tiene un costo que deben asumir los municipios. Por otro lado, la metodología SEGITTUR cuenta con indicadores y requisitos a los que no se tiene acceso y son desconocidos públicamente. A su vez, se considera que algunos indicadores establecidos a nivel internacional⁴ no determinan las características propias de un destino como Colombia y que las metodologías deben ser adaptadas a la realidad de cada territorio.

Con el fin de atender estos retos existentes, dar cumplimiento a la directriz de la Ley sobre el diseño de la estrategia de DTI y permitir a las ciudades de Colombia estar a la vanguardia en la materia, este trabajo sugiere una metodología de diagnóstico de DTI adaptada a la realidad colombiana, con el objeto que posteriormente se aplique para identificar las debilidades, fortalezas y las acciones

⁴ En el presente trabajo se entiende internacional a los países distintos a Colombia.

prioritarias que deben desarrollar los destinos para distinguirse como un Destino Turístico Inteligente.

Además, esta propuesta se realiza con el interés de conceder una herramienta metodológica de diagnóstico propia, a la cual tengan acceso los municipios colombianos, y con la que se pueda definir el nivel de madurez del destino. Lo anterior, con el fin de identificar los niveles de transformación digital, innovación en el sector de turismo, el desarrollo sostenible, buenas prácticas en gobernanza y accesibilidad, seguridad y gestión empresarial en las ciudades de Colombia.

Para la construcción de esta propuesta, se busca analizar los indicadores utilizados internacionalmente para establecer si con su medición es posible determinar características de un destino como Colombia, o si las diferencias territoriales influyen en los indicadores de medición.

Este trabajo se estructura de la siguiente manera: primero, en el marco teórico se presenta la revisión de la literatura sobre la implementación de los DTI en Iberoamérica, complementada con entrevistas desarrolladas a los líderes de Latinoamérica en la materia. Posteriormente, en el apartado de metodología se describe el proceso desarrollado para obtener los indicadores, ejes y ponderaciones, así como el proceso de selección de los municipios recomendados para iniciar con su aplicación. A continuación, se presentan los resultados de la metodología diseñada con los indicadores seleccionados, los pesos asignados a cada eje, los niveles de madurez propuestos para categorizar los destinos en DTI y las sugerencias para su aplicación. A su vez se presentan los municipios seleccionados y la propuesta de conformación de la Red colombiana de DTI. Por último, en las conclusiones se presentan el análisis de la adaptación de la metodología a la realidad colombiana y las principales recomendaciones para la implementación de la estrategia de los Destinos Turísticos Inteligentes en Colombia.

2 Objetivos

El objetivo principal de este Trabajo de Fin de Máster es desarrollar una propuesta metodológica de Destinos Turísticos Inteligentes en Colombia. Para ello se cuenta con los siguientes objetivos secundarios:

- Analizar las metodologías desarrolladas internacionalmente para diagnosticar los destinos.
- Examinar los indicadores utilizados en las metodologías internacionales para diagnosticar los destinos.
- Definir los indicadores para la medición de los Destinos Turísticos Inteligentes en Colombia.
- Determinar los ejes estratégicos en los que se deben agrupar los indicadores definidos y su ponderación.
- Seleccionar los municipios que pueden hacer parte de la prueba piloto para validar la metodología propuesta.

3 Área de estudio

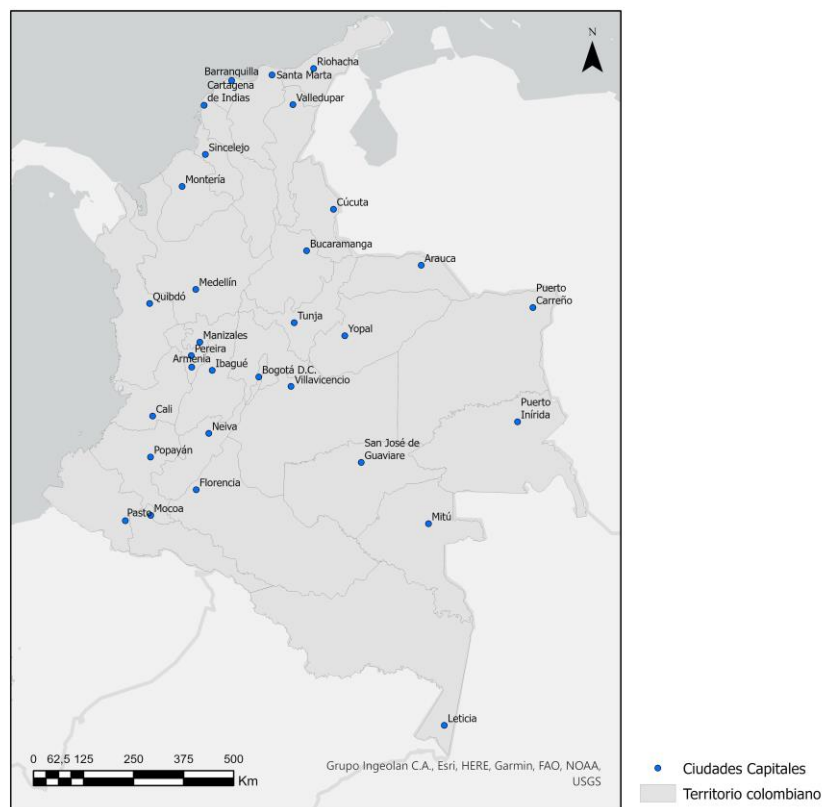
El área de estudio del presente trabajo se desarrolla en Colombia. País ubicado en la esquina noroccidental de Sur América con una extensión terrestre de 1'141.748 Km².

Según lo establecido en la Constitución Nacional de 1991, Colombia se encuentra dividida por departamentos, distritos, municipios y territorios indígenas (Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas - Colombia). Actualmente cuenta con 32 departamentos⁵, 1123 municipios y 5 distritos (Bogotá, Cartagena, Barranquilla, Santa Marta y Buenaventura) (Colombia.co, s.f.).

De acuerdo con el último Censo⁶, la población total de Colombia asciende a 48.258.494 habitantes. La población de las cabeceras municipales representa el 77,1%, el restante se encuentra en zona rural distribuido en, 7,1% en centros poblados y 15,8% en rural disperso. (Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas - Colombia, 2018)

Se destacan entre las ciudades más pobladas: Bogotá D.C. (Capital colombiana), Medellín, Cali, Barranquilla y Cartagena.

Figura 1. Ciudades capitales de Colombia



⁵ Cada departamento cuenta con una ciudad capital

⁶ El Censo de Colombia de 2018 es el XVIII censo de población y VII de vivienda desarrollado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística en la República de Colombia

4 Marco Teórico

4.1 El turismo mundial

Según la OMT, en las últimas décadas el turismo “ha experimentado un continuo crecimiento y una profunda diversificación, hasta convertirse en uno de los sectores económicos que crecen con mayor rapidez en el mundo” (UNWTO, s.f.b). Desde el año 2009 hasta el 2019, el crecimiento real de los ingresos del turismo internacional (54%) superó el crecimiento del PIB mundial (44%) (UNWTO, 2020a). La UNWTO en el *International Tourism Highlights* asegura que el turismo representa una parte importante del Producto Interno Bruto para muchas economías del mundo (UNWTO, 2020a).

Previo a la pandemia, las llegadas internacionales anuales crecieron un 53% entre 2010 a 2019 pasando de 956,7 millones a 1465,2 millones. Aunque en promedio esta cifra crecía en 5% con respecto al año anterior, la pandemia trajo consigo una caída del 72%, registrándose apenas 405,7 millones de llegadas internacionales en el año 2020, casi la mitad que la cifra registrada 10 años antes (UNWTO, 2022a).

Figura 2. Llegada de turistas internacionales



Fuente: Barómetro OMT (Tomado de [Country profile – inbound tourism | Tourism Dashboard \(unwto.org\)](https://www.unwto.org/es/country-profile-inbound-tourism) de (UNWTO, 2020a)

A su vez, en el 2019 los viajes y el turismo representaban el 10,3% del PIB mundial (US \$ 9,6 billones) y aunque disminuyó al 5,3% en 2020 debido a las restricciones a causa de la pandemia, en 2021 la proporción aumentó al 6,1% (World Travel & Tourism Council, 2022a) y para 2023 se espera que el PIB mundial de viajes y turismo alcance los niveles previos a la pandemia (World Travel & Tourism Council, 2022b).

Pese a la crisis ocasionada por la pandemia, las predicciones para el turismo mundial son optimistas. Según el último Barómetro del Turismo Mundial de la OMT, “el turismo internacional experimentó un aumento interanual del 182% en enero-marzo de 2022, y los destinos de todo el mundo recibieron unos 117 millones de llegadas internacionales, frente a los 41 millones del primer trimestre de 2021” (UNWTO, 2022b).

La OMT tiene predicciones que indican que en 2022 la llegada de turistas crecerá entre el 30% y 78% con respecto al año anterior. Pero estas proporciones aún están por debajo de los niveles anteriores a la pandemia. Un alto porcentaje de expertos (64%) de la OMT consideran que las llegadas internacionales alcanzarán los niveles previos a la pandemia en el año 2024 o después (UNWTO, 2022c).

Una de las prioridades globales de la Organización Mundial de Turismo – OMT, para la recuperación

del turismo, es convertir la innovación y la sostenibilidad en la nueva normalidad (UNWTO, 2020b).

Es así como la OMT en alianza con la Unión de Ciudades Capitales Iberoamericanas (UCCI) elaboran la Estrategia Iberoamericana de Turismo del Futuro (EIT) para contribuir a la recuperación económica en los gobiernos locales y permitir el fortalecimiento del turismo en las ciudades entorno a la innovación y a la sostenibilidad (UCCI, 2022). La estrategia centra sus prioridades “en basar las decisiones en datos, apoyar las experiencias turísticas en tecnología, impulsar el emprendimiento y los destinos turísticos urbanos inteligentes en sus cinco pilares - gobernanza, innovación, tecnología, accesibilidad y sostenibilidad” (UCCI, 2022).

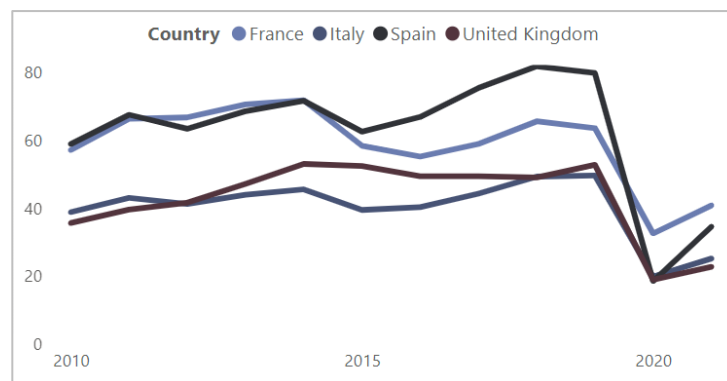
En este sentido, la gestión de las ciudades para convertirse en Destinos Turístico Inteligente juega un papel fundamental en el apoyo en la recuperación del sector tras la pandemia y en el turismo del futuro.

4.2 España: promotora de los DTI en el mundo

España ha demostrado ser un país líder a nivel europeo y mundial en materia de viajes y turismo. En 2019 fue el primer país de Europa y el tercero a nivel mundial en gasto de visitantes internacionales (US \$ 89,8 billones) y fue el octavo país del mundo en contribución de viajes y turismo al PIB mundial (US \$ 202,1 billones) (World Travel & Tourism Council, 2021).

A su vez, desde el año 2010, España ha tenido un gran crecimiento del turismo internacional pasando de recibir 52,6 turistas internacionales a 83,5 en 2019, e incrementando sus ingresos del turismo internacional de US \$ 58,8 billones a US \$ 79,9 billones (UNWTO, 2020a). Al analizar sus cifras, se evidencia que desde el año 2014 hasta el 2019 fue el país líder a nivel europeo en ingresos por turismo internacional hasta la caída ocasionada por la pandemia.

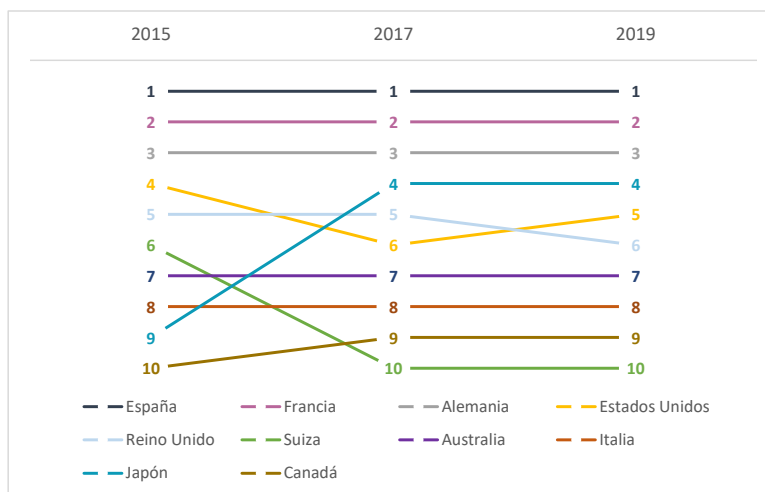
Figura 3 Comparación Ingreso por turismo internacional (USD Billion)



Fuente: Barómetro OMT (tomado de : <https://www.unwto.org/tourism-data/country-profile-inbound-tourism>) de (UNWTO, 2022c)

Según el Índice de Competitividad de Viajes y Turismo del Foro Económico Mundial, España ha pasado del puesto 8 en el año 2011 a ocupar el lugar número 1 desde el año 2015 (World Economic Forum, 2017) hasta el año 2019 (World Economic Forum, 2019), destacándose entre 140 países por sus políticas que permiten el desarrollo sostenible del sector de viajes y turismo, lo que contribuye al desarrollo y la competitividad del país.

Figura 4. Evolución de principales países en el Índice de Competitividad de Viajes y Turismo - FEM



Fuente: Elaboración propia con base en The Travel & Tourism Competitiveness Report 2017 y 2019

Se considera que, el crecimiento del turismo español de los últimos años responde a la disposición que lideró España de crear el proyecto de DTI en el año 2012. Iniciativa incluida en el plan estratégico de la Secretaría de Estado de Turismo, con el fin de realizar su desarrollo conceptual e implementación a través de proyectos piloto (López de Ávila, y otros, 2015).

El Proyecto DTI fue asumido oficialmente en el Plan Nacional Integral de Turismo 2012 – 2015, con el objetivo de mejorar el posicionamiento de España como destino turístico internacional, a través del impulso de la innovación, el despliegue y desarrollo de las TIC y el mejoramiento de la accesibilidad y sostenibilidad en los territorios, de forma que se creen servicios diferenciados y altamente competitivos (López de Ávila, y otros, 2015). Desde el 2012, la Secretaría de Estado de Turismo de España, a través de la Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las tecnologías Turísticas - SEGITTUR, lidera el proyecto Destinos Turísticos Inteligentes.

De acuerdo con SEGITTUR un DTI se define como un destino turístico “innovador, consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia, que garantiza el desarrollo sostenible del territorio turístico, accesible para todos, facilitando la interacción e integración del visitante con el entorno e incrementando la calidad de su experiencia en el destino y la mejora de la calidad de vida del residente” (SEGITTUR, s.f.a).

El proyecto de DTI de SEGITTUR busca la transformación de los destinos a través de la innovación y la tecnología, aportando aumento de la competitividad, eficiencia de los procesos de producción y comercialización, desarrollo sostenible de los destinos y buena calidad de estancia de los visitantes y de vida de los residentes (SEGITTUR, s.f.a).

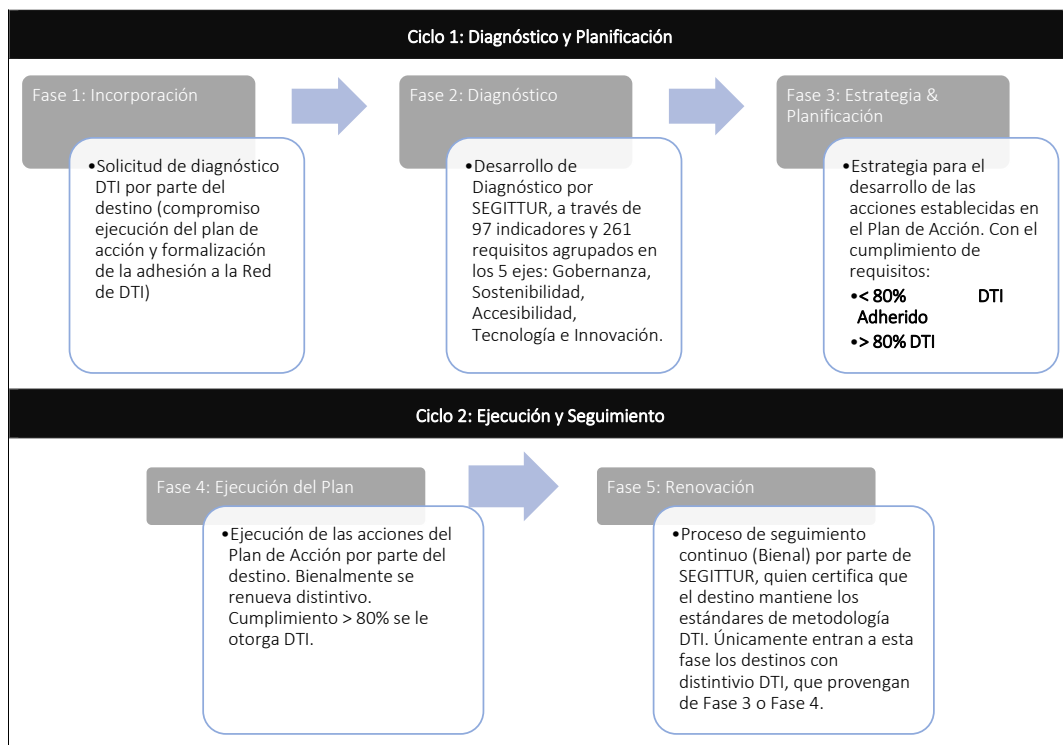
+ Modelo y Red Española de DTI - SEGITTUR

La Secretaría de Estado de Turismo, lidera la Red de Destinos Turísticos Inteligentes, constituida en febrero de 2019 como una herramienta para la implementación del modelo de Destinos Turísticos Inteligente, con el objeto de impulsar el intercambio de experiencias y conocimiento que contribuya al desarrollo inteligente de los destinos turísticos. Esta red busca brindar apoyo a los destinos en su transformación hacia la gestión inteligente, digital y de desarrollo sostenible y puede estar constituida por (Secretaría de Estado de Turismo, s.f.c):

- ∴ Miembros titulares: Entidades locales que tienen la condición de DTI, o aquellas que hayan iniciado el proceso de conversión en un DTI según la metodología aplicada por SEGITTUR con la elaboración del diagnóstico y plan de acción.
- ∴ Miembros institucionales: Las Administraciones públicas, organismos y entidades no incluidas en las entidades locales, asociaciones, federaciones y agrupaciones de administraciones y/o entidades públicas, que trabajan en ámbitos relacionados con la metodología DTI.
- ∴ Miembros colaboradores: Personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, no comprendidas en los puntos anteriores, que por su conocimiento y ámbito de trabajo pueden aportar valor al desarrollo de los DTI.

Las entidades locales que tengan el interés de transformarse en un Destinos Turístico Inteligente pueden vincularse a la Red⁷, aplicando el siguiente modelo de gestión propuesto por la Secretaría de Estado de Turismo:

Figura 5. Modelo de Gestión para distinguirse como Destinos Turístico Inteligente



Fuente: Elaboración propia con base en la Secretaría de Estado de Turismo de España (Secretaría de Estado de Turismo - Gobierno de España, s.f.a)

Este modelo de Gestión de DTI de SEGITTUR, cuenta con el reconocimiento internacional de organismos como la Organización Mundial del Turismo, a Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) (SEGITTUR, s.f.b).

Por ello, varios destinos se han interesado en hacer parte de la Red de DTI española, por lo que

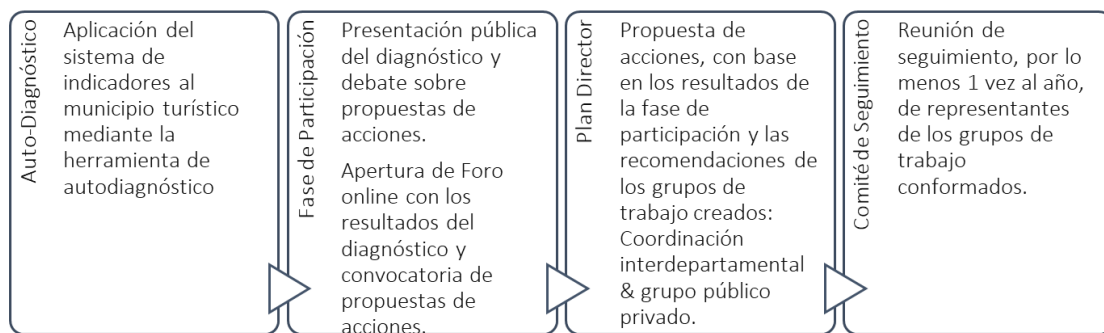
⁷ Pertenecen a la Red los destinos que culminen la Fase 3, sean DTI o DTI adheridos.

actualmente encuentra compuesta por 370 miembros titulares. No obstante, únicamente se distinguen como DTI⁸, 5 destinos en España (Benidorm, Gijón, Málaga, Isla de Tenerife y Santander) y 1 destino a nivel Iberoamericano (Tequila, México) (Secretaría de Estado de Turismo - Gobierno de España, s.f.a). Dentro de los destinos que han iniciado su proceso para llevar el distintivo de DTI se encuentran otras dos ciudades latinoamericanas, Bogotá D.C y Medellín, ambas en Colombia, catalogados como DTI adheridos.

+ Modelo y Red DTI de la Comunidad Valenciana

El Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas INVAT.TUR, tiene su propio modelo de DTI, con el propósito de convertir al territorio de la comunidad Valenciana en más competitivo y sostenible (INVAT.TUR, s.f.b). La aplicación del modelo consiste en el uso de un sistema de 72 indicadores que se agrupan en 9 ámbitos: Gobernanza, Sostenibilidad, Accesibilidad, Innovación, Conectividad, Inteligencia, Información, Marketing Online y evolución de la actividad turística, que permite a los destinos realizar su autodiagnóstico con el fin de identificar su condición turística (Generalitat Valenciana; INVAT.TUR; Universitat d'Alacant, 2017).

Figura 6. Modelo DTI Comunidad de Valencia – Plan director DTI



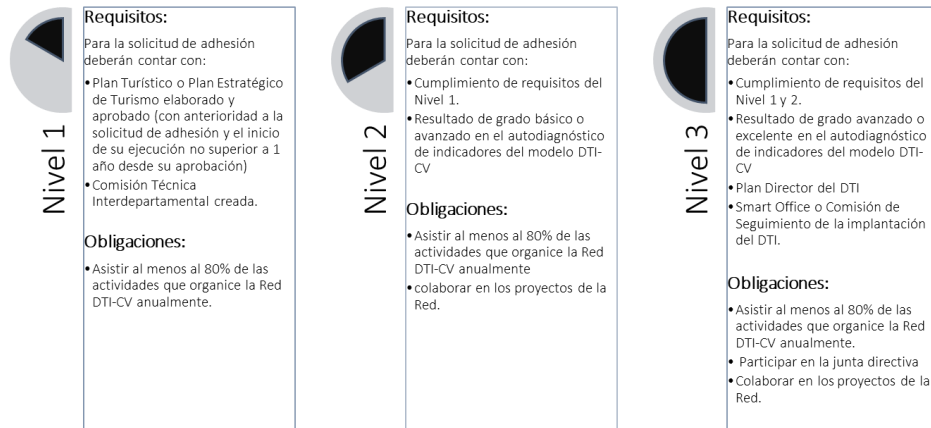
Fuente: Elaboración propia con base en Guía de Implantación DTI – Comunidad Valenciana (Generalitat Valenciana; INVAT.TUR; Universitat d'Alacant, 2017)

Asimismo, INVAT.TUR tiene su propia Red de DTI para la Comunidad Valenciana, reglamentada en febrero de 2022, con el fin de facilitar la transformación de la planificación y gestión con base en el modelo de DTI diseñado para la Comunidad Valenciana. Esta red se puede constituir por miembros titulares (destinos locales y supramunicipales), miembros colaboradores (empresas, federaciones y asociaciones) y miembros académicos (instituciones, asociaciones, universidades) (INVAT.TUR, 2022).

Los miembros de la Red DTI-CV se clasifican en tres niveles, de acuerdo con el nivel de cumplimiento de los requisitos ilustrados en la siguiente figura:

Figura 7. Niveles de Adhesión a la Red DTI-CV

⁸ Se distinguen como DTI aquellos destinos que en el diagnóstico realizado cuentan con un grado de cumplimiento de los requisitos igual o mayor a 80%.



Fuente: Elaboración propia con base en el Reglamento de la Red DTI-CV (GENERALITAT VALENCIANA; INVAT.TUR, 2022)

Actualmente, la red está compuesta por 103 miembros, de los cuales 25 se encuentran en el nivel más alto (3), 8 en el nivel 2 y los 70 restantes en el nivel 1 de cumplimiento de requisitos.

+ Normativa ámbito DTI

La Secretaría de Estado de Turismo de España, en busca de generar sinergia entre la estrategia del proyecto de DTI y el proceso de creación de ciudades inteligentes que desarrolla España, promovió la creación del Subcomité UNE Destinos Inteligentes, como parte del Comité Técnico de normalización AEN/CTN 178 Ciudades Inteligentes (SEGITTUR, s.f.c). Subcomité constituido en el año 2013 por La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) y presidido por el presidente de la Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas - SEGITTUR.

Actualmente, el Subcomité ha elaborado y publicado las siguientes 8 Normas:

Figura 8. Normas UNE en el ámbito de DTI



Fuente: UNE Normalización Española (UNE Normalización Española, 2022)

La norma más representativa para el desarrollo de este trabajo es la UNE 178502-2022, la cual va dirigida a aquellos destinos que tienen la intención de distinguirse como Destinos Turísticos

Inteligentes. Para ello, establece 95 indicadores⁹ que tienen como propósito brindar información sobre el cumplimiento de los objetivos del sistema de Gestión de los DTI, basándose en los 4 ejes estratégicos establecidos en la Norma UNE 178501-2018: Sostenibilidad, Accesibilidad, Tecnología e Innovación, más el eje de Gobernanza que se incorpora en la implementación del Sistema de Gestión de DTI (Asociación Española de Normalización, 2022). Estos ejes se definen en la citada Norma de la siguiente manera:

Figura 9 Ejes de la Norma española UNE 178502 de 2022



Fuente: Elaboración propia - Tomado textualmente de la Norma UNE 178502:2022. (Asociación Española de Normalización, 2022).

4.3 DTI en Latinoamérica

+ Modelo y Red Argentina de DTI

El Instituto Ciudades del Futuro, como organismo encargado de acompañar la implementación de acciones novedosas y la planificación de comunidades y Destinos Turísticos Inteligentes en Argentina y Latinoamérica (Instituto Ciudades del Futuro, s.f.a), diseñó la Red Argentina de Destinos Turísticos Inteligentes (La Rosa G. , 2022)¹⁰.

En el año 2020, se lanzó esta Red como un espacio de intercambio de experiencias con el fin de impulsar los Destinos Turísticos Inteligentes en Argentina. Esta estrategia surge por la crisis económica y social del país, aunado a la necesidad de contar con herramientas innovadoras que respondan al escenario de pandemia y post pandemia (La Rosa, Colo Martinez, Ziporovich, & Beltrami, 2021). A partir de su conformación se creó una Comisión Directiva elegida por los propios

⁹ Adicionalmente la norma establece 91 indicadores informativos en los 5 ejes.

¹⁰ Entrevista realizada el 17 de agosto de 2022.

municipios y constituida por representantes de las Provincias de Argentina quienes son los que hoy en día lideran la Red (La Rosa G. , 2022).

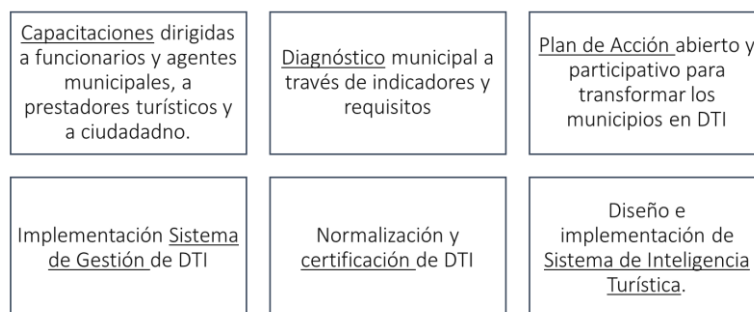
Para la Red Argentina, un DTI es un destino que “gestiona adecuada y coordinadamente la información de las estrategias que mejoren su sostenibilidad, accesibilidad y resiliencia, impactando directamente en la calidad de vida de los ciudadanos y en la experiencia turística de los visitantes” (Red Argentina de Destinos Turísticos Inteligentes, s.f.).

La Red DTI-Ar cuenta con más de 150 municipios adheridos (Instituto Ciudades del Futuro, s.f.b), destinos que tienen como fin convertirse en DTI en busca de fortalecer su capacidad de gestión de datos e información y convertirse en destinos innovadores y sostenibles (La Rosa, Colo Martinez, Ziperovich, & Beltrami, 2021). Para adherirse a la Red se debe realizar de manera formal mediante un formulario donde se aceptan los términos y condiciones de un protocolo, el cual indica que este municipio se compromete a trabajar en las acciones de DTI en función de los ejes del modelo de gestión de Argentina (La Rosa G. , 2022).

Al igual que la Red de DTI española y Valenciana, la argentina puede constituirse por tres tipos de miembros: titulares (municipios), institucionales (organismos públicos nacionales y provinciales, e instituciones académicas, ONG, cámaras, asociaciones, gremios, entre otros) y colaboradores (profesionales, investigadores, estudiantes) (La Rosa, Colo Martinez, Ziperovich, & Beltrami, 2021).

La Red Argentina de DTI, establece los siguientes ámbitos de intervención: Gobernanza, Sostenibilidad, Tecnología, Accesibilidad, Marketing y transformación digital, innovación y transporte y tiene en cuenta 6 líneas de acción.

Figura 10. Líneas de Acción Red Argentina de Destinos Turísticos Inteligentes



Fuente: Elaboración propia con base en la Red Argentina de DTI (Red Argentina de Destinos Turísticos Inteligentes, s.f.)

Para el diseño de la metodología de autoevaluación de los destinos turísticos, el Instituto de Ciudades del Futuro - ICF, diseñó un formulario de autodiagnóstico tomando como referencia los requisitos e indicadores la Red Valenciana y la norma UNE 178502 (La Rosa G. , 2022).

Por otra parte, de acuerdo con La Rosa (2022), director del Instituto de Ciudades del Futuro, Argentina cuenta con varios modelos de Diagnóstico. En este caso, el ICF trabaja en función de la Especificación Técnica No. 1 – Criterios para Destinos Turísticos Inteligentes¹¹, diseñada por este Instituto en un organismo de estudio y desarrollada tomando como referencia la norma UNE 178501

¹¹ Especificación Técnica diseñada por el Instituto de Ciudades del Futuro, publicada en enero de 2022 para su implementación por los municipios argentinos.

DE 2018 y la Norma IRAM 42101¹².

Para La Rosa (2022), esta especificación va más allá de medir un nivel de madurez del destino, se encuentra enfocada en poder realizar un diagnóstico para trabajar sobre acciones orientadas hacia un modelo de sistema de gestión de DTI. En este sentido, esta evaluación no determina un índice de inteligencia turística, ni el nivel de madurez de un destino a través de indicadores, sino que mide el nivel de cumplimiento de requisitos de un referencial técnico. Es decir, se determina que debe hacer un Ente Gestor para lograr que un destino se transforme en un DTI, por ejemplo, con la implementación de acciones como: medir el impacto económico del destino, promocionar la accesibilidad del destino, tener una identificación digital de los atractivos o desarrollar espacios de innovación con los prestadores turísticos (La Rosa G. , 2022).

El diagnóstico se realiza basado en función del método que se elija y con base en ello se construye el plan de acción orientado a transformarse en Destinos Turísticos Inteligente. Por ejemplo, en el caso argentino se puede desarrollar a través del modelo de gestión que determina IRAM¹³ en su Norma 42101 o a través del Instituto de Ciudades del Futuro en función de la especificación técnica con el fin de implementar un modelo de gestión de DTI inicial (La Rosa G. , 2022).

Finalmente, en Argentina para determinar si un destino se distingue como DTI, en el caso del ICF este evalúa según el nivel de cumplimiento de los requisitos del anexo de la especificación técnica. En el caso del Instituto de Normalización, no se cuenta con una ponderación numérica, sino que este se evalúa bajo el criterio del auditor (La Rosa G. , 2022).

+ Modelo DTI Brasil

En 2021 el Ministerio de Turismo de Brasil inició el proyecto de implementación de Destinos Turísticos Inteligentes en el país con el acompañamiento del Instituto Ciudades del Futuro y SEGITTUR para aplicar el modelo de Destinos Turísticos Inteligentes de España en América Latina, adaptándolo a las realidades sociales, culturales, económicas, ambientales y territoriales (Instituto Ciudades del Futuro, 2021).

Para la coordinadora de Destinos Inteligentes y Creativos de Brasil, Bárbara Blaudt, la estrategia nacional de *DTI* consiste en trabajar en conjunto y en innovar, por lo cual asegura que, “hablando de innovación, otra apuesta fue la de -tropicalizar- la metodología, o sea, tomar la metodología de SEGITTUR como referencia obligada por ser la institución creadora del modelo, y adaptarla para la realidad del país, que en muchos aspectos son diferentes de la realidad española” (Blaudt B. , 2021).

Brasil tiene su propia definición de DTI, fundamentando su decisión de cambiar el concepto, al considerar que los DTI son un proceso continuo, de cambio y transformación, algo que se va haciendo y no algo que es (Blaudt B. , 2022)¹⁴. Por lo anterior, la definición de DTI para Brasil es “un destino turístico que gestiona sus procesos y su territorio, de forma innovadora y sostenible, comprometidos con pilares que impactan positivamente la calidad de vida de los residentes y la experiencia turística” (Ministerio de Turismo de Brasil, 2021).

¹² Norma argentina - Sistema de gestión de los destinos turísticos inteligentes. Requisitos.

¹³ Instituto Argentino de Normalización y Certificación

¹⁴ Entrevista realizada el 21 de junio de 2022.

El Ministerio de Turismo, a través del Instituto de Ciudades del Futuro, inició el desarrollo de la estrategia del proyecto de DTI con la elaboración de un modelo adaptando la norma UNE 178501, considerando que se prefirió trabajar con acciones para implementar un sistema de gestión de DTI, en vez de determinar el nivel de maduración de este. (La Rosa G. , 2022)

De esta manera, el Instituto de Ciudades del Futuro desarrolló, bajo la coordinación del Ministerio de Turismo de Brasil, un referencial técnico, herramienta en la cual se establecen 105 requisitos y 9 ejes estratégicos para evaluar el nivel de cumplimiento para la implementación del Sistema de Gestión de DTI. Esta herramienta determina requisitos específicos de administración y gestión, además de requisitos basados en los 9 ejes estratégicos, que debe cumplir el Órgano Gestor del DTI para transformar el destino en DTI. Este referencial técnico posteriormente podrá convertirse en una Norma Técnica Nacional (Blaudt B. , 2022).

La adaptación del modelo de gestión de SEGITTUR a la realidad brasilera, consistió no sólo en verificar que requisitos no aplicaban a su realidad, sino también cuales deberían medirse que no eran considerados en el modelo español (Blaudt B. , 2022), por lo que surgen los siguientes ejes estratégicos adicionales a los del modelo español: Seguridad, Promoción y Marketing, Movilidad y Transporte y Creatividad. A continuación, se relacionan los ejes estratégicos de Brasil con su definición:

Figura 11. Ejes estratégicos proyecto DTI Brasil.

Gobernanza	El gobierno local debe ser capaz de generar confianza, gestionar los bienes públicos con legitimidad y gobernar con la participación eficaz de los actores estratégicos.	Seguridad	Identificación y promoción de medidas de control y mitigación de riesgos, además de poner a disposición información a los turistas sobre las medidas de seguridad, prevención y autocuidado para una visita segura.
Innovación	Adopción de nuevos servicios, procesos, métodos de comercialización u organización para mejorar los beneficios y la competitividad.	Promoción y Marketing	Estrategia enfocada a mejorar las relaciones entre el destino y el turista, a través de la oferta de Valorar experiencias y acciones que aporten reforzando la imagen del destino y la promocionando con tu audiencia.
Tecnología	De carácter transversal, permite la formación y análisis de información en tiempo real, contribuye a sostenibilidad y mejora la accesibilidad.	Movilidad & Transporte	Trabajo centrado en la mejora de la movilidad y Conectividad aérea y terrestre desde y hacia el destino, identificando la disponibilidad de infraestructura y medios de transporte existentes
Accesibilidad	El destino debe funcionar como un todo integrado, que garantizar a cualquier visitante la libertad de viajar sin problemas al destino, de elegir la actividad de ocio interés y disfrutarlo con plena autonomía.	Creatividad	El destino debe comprometerse a incorporación de la creatividad en el desarrollo de políticas públicas, con el objetivo de fortalecer la ecosistemas creativos y el desarrollo de cultura y turismo a través de la economía creativa
Sostenibilidad	Protección de la actividad económica turística, el respeto medioambiental, la preservación y la puesta en valor del aspecto sociocultural y garantía en la calidad de vida de las generaciones actuales y futuras.		

Fuente: Elaboración propia - Tomado textualmente Cartilla Proceso de Transformación DTI (Ministerio de Turismo de Brasil, 2021)

Junto a este referencial técnico, el ICF realizó una Guía de Implementación, la cual contiene el paso a paso que debe realizar un destino para transformarse en un DTI, iniciando con el compromiso de transformación por parte de este, rol que debe desempeñar en el diagnóstico con el suministro de la información necesaria y ejecución del plan de transformación para cumplir con cada uno de los requisitos establecidos en el referencial técnico. Para Bárbara Blaudt, esta guía se considera un insumo muy importante teniendo en cuenta que permite dar claridad a los destinos para iniciar el proceso de transformación (Blaudt B. , 2022).

Las fases consideradas en el modelo brasileros son iguales a las establecidos por el modelo de gestión español de SEGITTUR: Fase 1 – Incorporación, Fase 2 – Diagnóstico, Fase 3 – Estrategia y

Planificación, Fase 4 – Ejecución del Programa y Fase 5 – Renovación (Ministerio de Turismo de Brasil, 2021).

Paralelamente al proceso de desarrollo de estas herramientas, el Ministerio con la asesoría del Instituto de Ciudades del Futuro, realizó el proyecto para evaluar 10 destinos piloto (Blaudt B. , 2022), los cuales fueron seleccionados con base en criterios de conectividad, disponibilidad de internet gratis, desarrollo humano, entre otros (Ministerio de Turismo de Brasil, 2021). Adicional a la evaluación estos destinos ya cuentan con el plan de acción, al cual denominaron Plan de Transformación, en el que establecen el compromiso de llevar a cabo las acciones necesarias para mejorar en los requisitos que incumplieron (Blaudt B. , 2022). Los 10 destinos son: Río de Janeiro, Florianópolis, Curitiba, Río Branco, Palmas, Recife, Salvador, Brasilia, Campo Grande y Angra dos Reis (Instituto Ciudades del Futuro, 2021).

Para que un destino pueda ser denominado Destino Turístico Inteligente en Brasil, debe cumplir con por lo menos el 80% de los 105 requisitos (cumplimiento medido de 1 a 5), de lo contrario se denominarán como Destinos Turísticos Inteligentes en Transformación. Los 10 destinos diagnosticados quedaron categorizados como DTI en transformación (Blaudt B. , 2022).

Teniendo en cuenta el éxito que tuvo este proyecto piloto, Brasil realizará otra convocatoria para más destinos, en la cual también financiará la evaluación y el Plan de Transformación. No obstante, los destinos tienen la facultad de contratar la elaboración del diagnóstico y plan de transformación con sus propios recursos apoyándose en las dos herramientas creadas por el Ministerio (Referencia técnico y Guía de implementación) y con el acompañamiento de este (Blaudt B. , 2022).

+ Ciudades Latinoamericanas adheridas a la Red Española de Segittur

a. Tequila (México)

En 2021, Tequila obtuvo la certificación como el Primer Destino Turístico Inteligente de Iberoamérica. Esta distinción se recibió después de un trabajo continuo desde el 2016, año en el que se realizó el primer diagnóstico y plan de acción por parte de SEGITTUR, y el destino trabajó en las acciones establecidas para el cumplimiento de los indicadores. En la primera evaluación realizada en el año 2016 el destino obtuvo 46%, en 2018 pasó a 58,7% y en 2021 alcanzó el 80,4%, valor que le permitió recibir el distintivo de DTI (SEGITTUR, 2021).

Para los diagnósticos realizados al destino, SEGITTUR evaluó más de 400 requisitos. Según De Arteaga (2022)¹⁵, responsable del proyecto de DTI en Tequila, todos los indicadores fueron evaluados en el diagnóstico, aunque algunos de estos no aplicaran en un destino como Tequila, se valoraron de manera diferenciada en su grado de cumplimiento. La metodología no se “tropicalizó”¹⁶, para el desarrollo del diagnóstico se realizó una evaluación, indicador por indicador, entre SEGITTUR y Tequila.

De Arteaga (2022), destaca que Tequila creó su propio tablero de control, donde se señalaba cada uno de los indicadores que se iban cumpliendo y la plataforma lo iba reconociendo, con el fin de

¹⁵ Entrevista realizada el 01 de Julio de 2022.

¹⁶ Término utilizado por Brasil para referir la adaptación de la metodología de SEGITTUR a la realidad del País Latinoamericano.,

gestionar los 400 requisitos evaluados por SEGITTUR.

b. Medellín (Colombia)

En diciembre de 2020, Medellín recibió el distintivo como Destino Turístico Inteligente adherido otorgado por SEGITTUR, siendo la primera Ciudad Colombiana en componer la Red de DTI española. El municipio recibió de SEGITTUR el diagnóstico¹⁷ y el plan de acción en el que se establecen las acciones que debe desarrollar para alcanzar un porcentaje superior al 80% y convertirse en un DTI (SEGITTUR, 2020). El análisis fue desarrollado con la con la versión 4 de la metodología de SEGITTUR, por lo cual fueron evaluados más de 400 requisitos. (SEGITTUR, 2020).

De los ejes evaluados por SEGITTUR, la accesibilidad es el que requiere un mayor esfuerzo, especialmente en la mejora en la normativa y en las herramientas tecnológicas de promoción. Asimismo, debe enfocar acciones para incluir el ámbito turístico en el plan estratégico de la ciudad, la creación de una Smart office, y el desarrollo de un sistema de inteligencia turística (SEGITTUR, 2020).

c. Bogotá D.C. (Colombia)

Bogotá es la tercera ciudad latinoamericana en componer la red de Destinos Turísticos Inteligentes española. En febrero de 2022, se le otorgó el distintivo de DTI adherido y recibió por parte de SEGITTUR el Informe Diagnóstico y el Plan de Acción (SEGITTUR, 2022). El análisis fue desarrollado con la versión 5 (Zapata, 2022)¹⁸ de la metodología de SEGITTUR, por lo cual fueron evaluados más de 200 requisitos. (SEGITTUR, 2020).

Bogotá D.C., obtuvo una puntuación de 74% de cumplimiento de los requisitos de SEGITTUR, distribuidos así: Gobernanza - 84%, Innovación - 82,4%, Tecnología - 71,6%, Sostenibilidad 69,6% y Accesibilidad 75,4%. (Instituto Distrital de Turismo de Bogotá D.C., 2022)

Para Zapata (2022), Líder de la estrategia Bogotá Destino Turístico Inteligente, este ejercicio de diagnosticar las ciudades es muy interesante, teniendo en cuenta que genera alertas sobre indicadores que no se están considerando. Asimismo, se convierte en una oportunidad para visibilizar las estrategias que los destinos están desarrollando en otras dependencias de la alcaldía, articulando las acciones para que el turismo empiece aparecer en la agenda de otros sectores.

Dentro del Plan de Acción de Bogotá, se establecieron 99 acciones que la ciudad debe desarrollar para distinguirse como un DTI, las cuales se distribuyeron en medidas a corto, mediano y largo plazo. Para el cumplimiento de este plan de acción, Bogotá creó la Red Distrital de Actores de DTI, para que a través del trabajo articulado con otras dependencias se generen sinergias para lograr el objetivo propuesto (Zapata, 2022).

Bogotá fue más allá, y adicional a los ejes estratégicos medidos por SEGITTUR incluyó dentro del Modelo de DTI de la ciudad dos adicionales: competitividad empresarial (SIDCAT Sistema Distrital de Calidad Turística) y seguridad turística (Estrategia de gestión y seguridad en el destino) (Zapata,

¹⁷ Se asume que el porcentaje recibido en el Diagnóstico fue menor al 80%, considerando que Segittur lo cataloga como adherido.

¹⁸ Entrevista realizada el 28 de junio de 2022.

2022).

4.4 Otras iniciativas mundiales en DTI

+ Estrategia Europea de DTI

Recientemente, la Comisión Europea implementó la iniciativa *Smart Tourism Destinations* para “ayudar a las ciudades de la Unión Europea a facilitar el acceso a los productos y servicios turísticos a través de la innovación tecnológica. Las ciudades de la UE aprenderán a implementar soluciones digitales innovadoras para hacer que el turismo sea sostenible y accesible, aprovechando al máximo su patrimonio cultural y su creatividad para mejorar la experiencia turística” (*Smart Tourism Destinations - European Commission, s.f.*).

La Comisión Europea, en julio de 2022 publicó “EU guide on data for tourism destinations”, documento que contiene aspectos claves relacionados con la implementación de soluciones inteligentes basadas en la mejora de la gestión de datos. Su propósito es compartir conocimientos de las mega tendencias turísticas actuales observadas alrededor del mundo y los tipos de datos producidos en el ecosistema turístico y es de utilidad para los destinos que buscan mejorar la forma de recopilar y utilizar los datos con fines turísticos y las ciudades que pretendan iniciar su camino para convertirse en Destinos Turísticos Inteligentes (PWC; Intellera consulting; Carsa; Universitas Malacitana, 2022).

Para la UE un Destino Turístico Inteligente se define como “un destino en el que diferentes actores, eventualmente bajo la coordinación de una Organización de Gestión de Destinos facilitan el acceso a productos, servicios, espacios y experiencias de turismo y hostelería a través de soluciones innovadoras basadas en las TIC, haciendo el turismo sostenible y accesible, y aprovechando al máximo su patrimonio cultural y la creatividad. Esto implica abordar y mejorar la calidad de vida de las poblaciones locales, ya que se benefician de un desarrollo socioeconómico sostenible y están activamente en la cultura digital fomentada en la zona” (PWC; Intellera consulting; Carsa; Universitas Malacitana, 2022).

La Unión Europea, considera que para que un destino pueda convertirse en DTI, debe adoptar un enfoque multidimensional para su gestión. De esta manera, sugiere trabajar en: i) la definición de estrategias específicas, ii) modelos de gobernanza efectivos, iii) identificación de flujos de datos y conjuntos de datos relevantes, iv) estrategias encaminadas a mejorar la sostenibilidad medioambiental de los propios destinos, v) tecnologías e infraestructuras y vi) habilidades y políticas dedicadas a los emprendedores y negocios del ecosistema turístico. (PWC; Intellera consulting; Carsa; Universitas Malacitana, 2022)

+ Estrategia Iberoamericana de DTI

En el año 2021, el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital de España y SEGITTUR, iniciaron una colaboración con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para fomentar el modelo de Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) en América Latina y Caribe (ALC). (Secretaría de Estado de Turismo, 2021)

En el desarrollo de la creación de este modelo Iberoamericano, se revisaron los indicadores

establecidos en la metodología de diagnóstico de SEGITTUR, para crear una versión ajustada a Iberoamericana, analizando los indicadores que aplicaban o no, el lenguaje adecuado para la realidad latinoamericana y también los pesos relativos para cada uno de los indicadores analizados. Este ejercicio se realizó junto con expertos de DTI de Medellín, Bogotá D.C., Argentina, Brasil y México. A junio de 2022 este ejercicio estaba siendo revisado por parte de SEGITTUR. (De Arteaga, 2022)

Paralelo a esto, el 29 de junio de 2022, en el marco del evento organizado por el Gobierno Colombiano para la implementación de la estrategia de DTI “Colombia: Destinos Turístico Inteligente, Construyendo el Futuro”, se firmó un acuerdo para la creación de la Red Iberoamericana de Destinos Turísticos Inteligentes entre Tequila (México), Medellín y Bogotá (Colombia), Brasil y Argentina. La creación de esta Red busca alianzas entre actores del sector público, privado y organizaciones que contribuyan al desarrollo sostenible de los destinos y contará con el apoyo y aval de SEGITTUR. (Secretaría de Estado de Turismo, 2022)

A su vez, el BID con el objetivo de contribuir a la competitividad del sector en América Latina y el Caribe, lanzó la convocatoria regional del Programa Turismo Futuro, para impulsar en los destinos la transferencia de tecnologías digitales y emergentes. El programa que es financiado por el fondo de Cooperación General de España en el BID, en junio de 2022 seleccionó a 10 destinos¹⁹ de la región, los cuales serán beneficiarios de la obtención de un diagnóstico sobre su nivel de madurez tecnológica, en función de las prioridades identificadas por el destino y un plan de acción para implementar la tecnología en este.

4.5 Colombia: Implementación de DTI

+ Crecimiento Turismo en Colombia

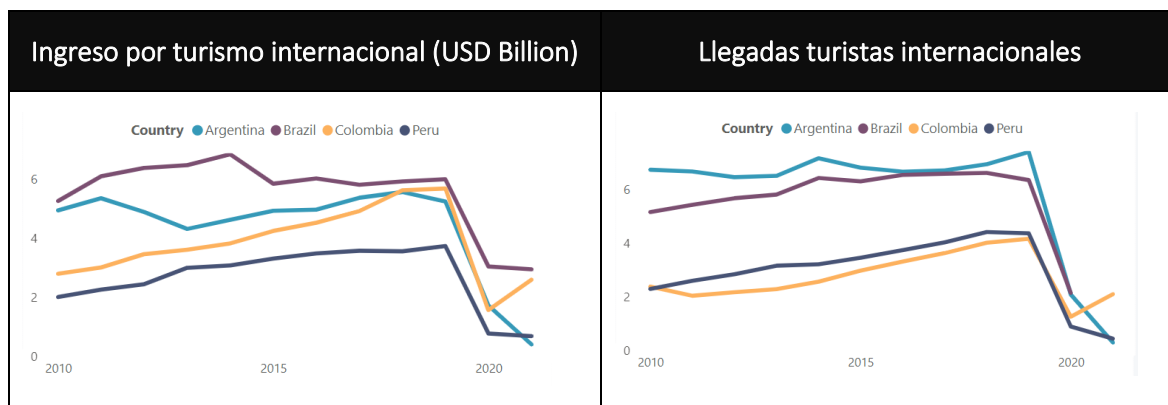
Según el Índice de Competitividad de Viajes y Turismo publicado por el Foro Económico Mundial, Colombia ha escalado 13 posiciones desde el año 2015 al año 2019, (World Economic Forum, 2019) pasando de la posición 68 a la 55 a nivel mundial, demostrando que en el país se vienen implementado políticas que permiten el desarrollo competitivo del mismo.

En el contexto sudamericano, Colombia ocupó la posición número 5 en el año 2019 subiendo a la cuarta posición en 2021²⁰. Por otro lado, al compararlo con países como Brasil, Argentina y Perú, se evidencia la tendencia creciente de Colombia en el ingreso de turismo internacional, con niveles que en el 2010 alcanzaban los USD \$ 2,8 USD Billones (representando aproximadamente la mitad de Argentina y Brasil), pero superando con un valor de USD \$ 5,7 Billones en 2019 a Argentina (USD \$ 5,2 Billones) y estando solo USD \$ 0,3 Billones por debajo del valor de Brasil (USD \$ 6 Billones). A su vez, en los últimos años ha tenido avances importantes en llegadas de turistas internacionales crecieron un 75% entre 2010 y 2019 (UNWTO, 2022a)

Figura 12. Comportamiento histórico turismo sudamericano

¹⁹ 1. Argentina, Ciudad de Córdoba 2. Brasil, Fortaleza 3. Chile, Puerto Varas 4. Colombia, Bogotá Distrito Capital 5. Ecuador, Islas Galápagos 6. Ecuador, Distrito Metropolitano Quito 7. Guatemala, Antigua Guatemala 8. México, Cancún 9. Perú, Ciudad de Arequipa 10. Uruguay, Montevideo

²⁰ A nivel mundial pasó de la posición 55 en 2019 a la 58 en 2021.



Fuente: Barómetro OMT (tomado de (UNWTO, 2022c)

El año 2019 fue un año récord para el turismo en Colombia, considerando que registró un crecimiento de 2,7% con respecto al año 2018 en visitantes no residentes. A su vez, alcanzó el 57,8% de ocupación hotelera, 1,5% por encima del año 2018, convirtiéndose en la cifra más alta de la historia. Los ingresos hoteleros registraron un crecimiento de 10,6%, convirtiéndose en el crecimiento más alto para un año desde el 2006. Por último, se destaca el crecimiento del tráfico aéreo alcanzando 9,1% con respecto al año 2018 (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, 2019).

Este comportamiento del turismo de los últimos años, y en especial el crecimiento de la demanda turística en las zonas metropolitanas de Colombia donde existe mayor influencia del turismo internacional, según Topa Gallardo, (2020) tiene relación directa con la firma del Acuerdo de Paz en el año 2016²¹. A su vez, asegura que, si bien en el corto plazo este cambio no es significativo, se puede esperar que el turismo tenga un incremento más representativo entre 5 y 10 años después de la firma del acuerdo, esto es de 2021 a 2026.

Pese a la crisis ocasionada por la pandemia, el turismo a nivel mundial se está recuperando y Colombia no es la excepción, registrando para el primer trimestre de 2022, 929.055 visitantes no residentes sobre 286.003 para el mismo periodo en el año 2021 (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, 2022a), por lo cual al finalizar el año 2022 el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo proyecta la llegada de 3,1 millones de visitantes no residentes, buscando superar en 49% los resultados de 2021.

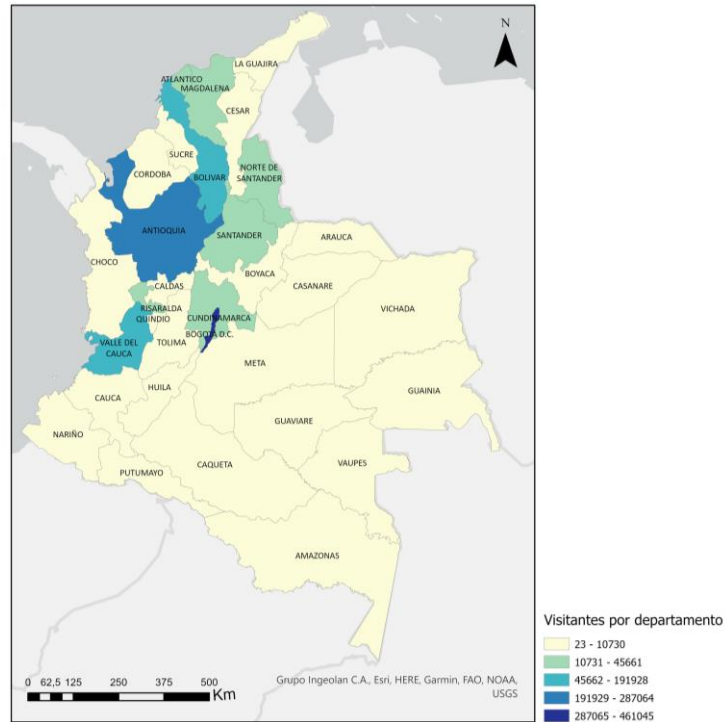
Además, en el 2021, el PIB de alojamientos y comidas alcanzó los 38,9 billones de pesos colombianos, excediendo en 15,6 % las cifras de 2019 y superior en 59,7 % al 2020 (Ministerio Comercio, Industria y Turismo de Colombia, 2022b). Así mismo, el PIB del último trimestre del año 2021 de alojamiento y servicios de comida representó 4,69% del PIB total de Colombia para este mismo periodo, proporción más alta de un trimestre que lo registrado en 2019. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, 2022c)

Analizando el comportamiento a nivel regional, la lista de los principales departamentos receptores

²¹ Acuerdo Final para la Terminación del Conflicto y la Construcción de una Paz Estable y Duradera, firmado entre los delegados y delegadas del Gobierno de la República de Colombia (el Gobierno Nacional) y las Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia (FARC-EP) el 24 de noviembre de 2016. Acuerdo que tiene como fin poner fin de manera definitiva al conflicto armado interno en Colombia. (Mesa de Conversaciones, 2018)

de visitas de los extranjeros no residentes en el año 2021, la encabeza la Capital Colombiana (Bogotá D.C.) con el 36,91% de los visitantes recibidos sobre el total del País, seguido por Antioquia (Medellín) con 22,98%, Bolívar (Cartagena) con 15,36%, Valle del Cauca (Cali) con 8,89% y Atlántico (Barranquilla) con el 3,66%, representando estos 5 primeros destinos el 87,8% de las visitas de extranjeros realizadas a Colombia. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, 2022a)

Figura 13. Visitantes extranjeros no residentes por departamento



Fuente: Elaboración propia con base en Portal de Información Turística de Colombia (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, 2022a)

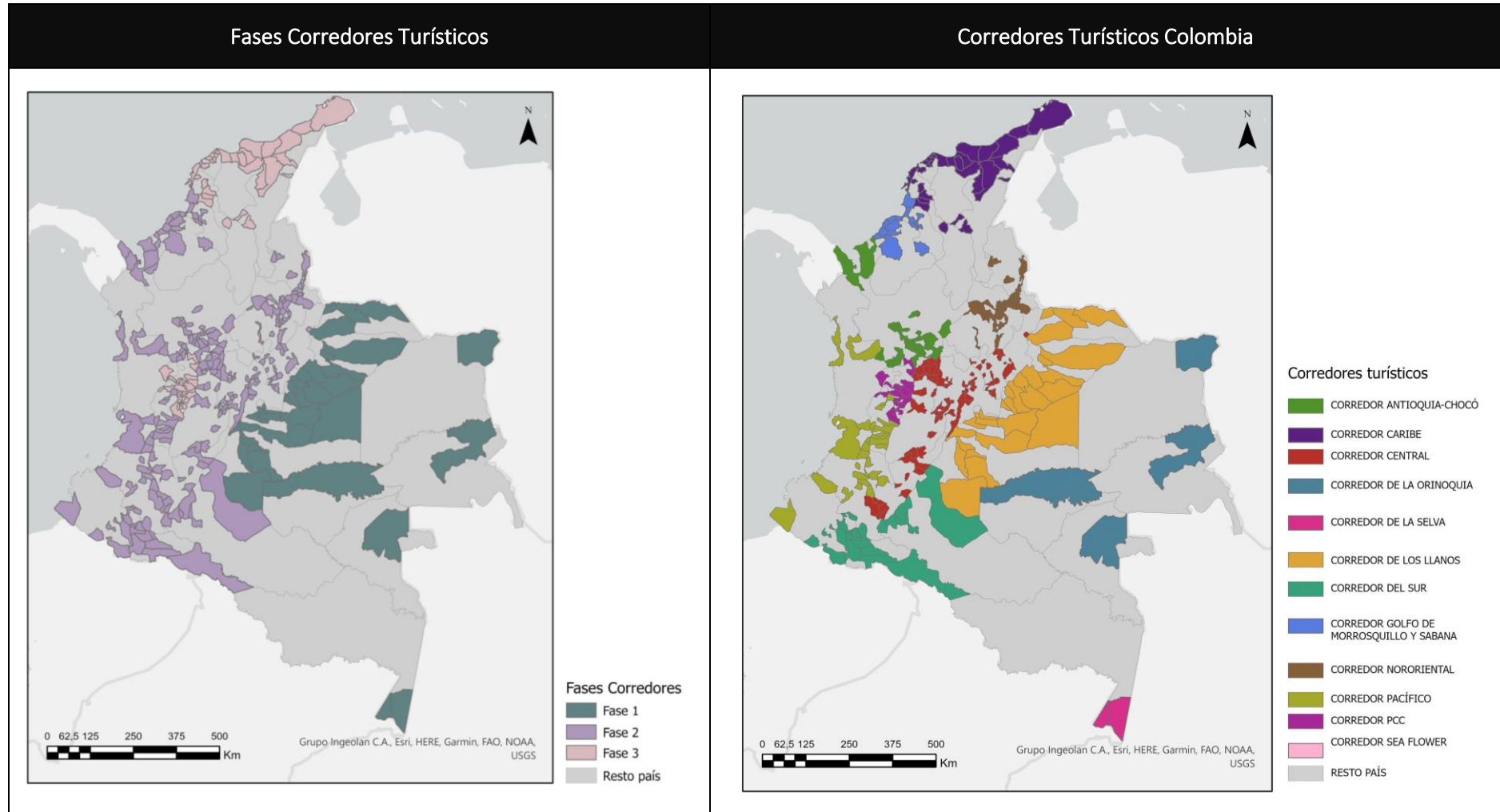
+ Estrategias del Gobierno Colombiano

Considerando el crecimiento de la demanda turística en Colombia, en el año 2016 el Gobierno creó la estrategia de integración territorial denominada Corredores Turísticos, con el fin de aumentar la oferta turística comercializable del país. La estrategia fue diseñada con el objetivo de integrar las regiones turísticas con vocaciones complementarias, vincular los atractivos y productos turísticos existentes y aumentar la competitividad de las regiones, entre otros. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, 2016).

Esta estrategia se enfoca en 8 ejes de desarrollo para convertir a las regiones en destinos competitivos, educados y capacitados, seguros, responsables, formales y con reglas claras, con calidad, con infraestructura y conectividad y para la paz. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, 2016). Actualmente se encuentra vigente, y está compuesta por 306 municipios agrupados en 12 corredores turísticos, que a su vez se congregan en tres fases²². En la figura 14 se ilustran los municipios que componen cada una de las fases y los 12 corredores.

²² Fase 1: enfoque en destinos para adecuación de la oferta, Fase 2: enfoque en destinos para atracción de turismo nacional y Fase 3: enfoque en destinos para atracción del turismo internacional.

Figura 14. Fases y corredores turísticos de Colombia



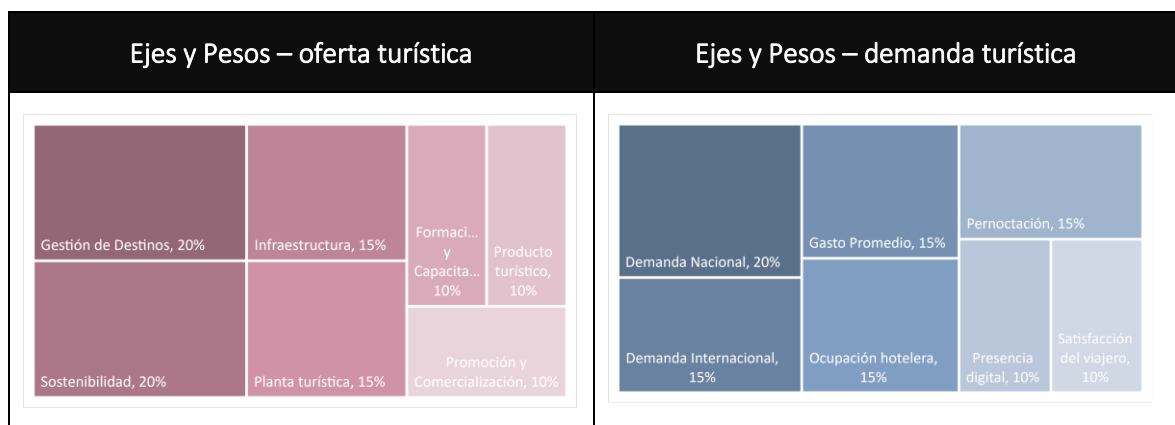
Fuente: Elaboración propia con base en información entregada Mincomercio – Colombia (Castellanos, 2022)

Analizando las estrategias posteriores a esta, el último Plan Sectorial de Turismo 2018 – 2022 “Turismo: El propósito que nos une”, que tiene como propósito mejorar la competitividad de Colombia como destino turístico, a través del fortalecimiento de la productividad, generación de valor y posicionamiento del País en los mercados internacionales, definió 6 líneas estratégicas²³ orientadas principalmente al fortalecimiento de la oferta del destino. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, 2018)

En especial la estrategia 2 denominada “Gestión integral de destinos y fortalecimiento de la oferta turística del país”, tiene como objeto consolidar los procesos de gestión e innovación del desarrollo del turismo sostenible en los destinos del país (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, 2018).

Para contribuir con el cumplimiento de este propósito, el Gobierno Colombiano creó la Metodología para la definición del nivel de Desarrollo Turístico Territorial de Colombia²⁴, herramienta que permite determinar el potencial y nivel de desarrollo turístico actual de un destino, a través de un diagnóstico autónomo realizado por los gobiernos municipales mediante el análisis de criterios de oferta (65 indicadores) y demanda (15 indicadores). Este diagnóstico, permitirá la toma de decisiones soportada en el análisis de criterios y realizar inversiones que respondan realmente a las necesidades del destino (Viceministerio de Turismo - Colombia, 2021).

Figura 15. Ejes y pesos medidos para la oferta y demanda turística



Fuente: Elaboración propia con base en Metodología para la definición de nivel de desarrollo. (Viceministerio de Turismo - Colombia, 2021)

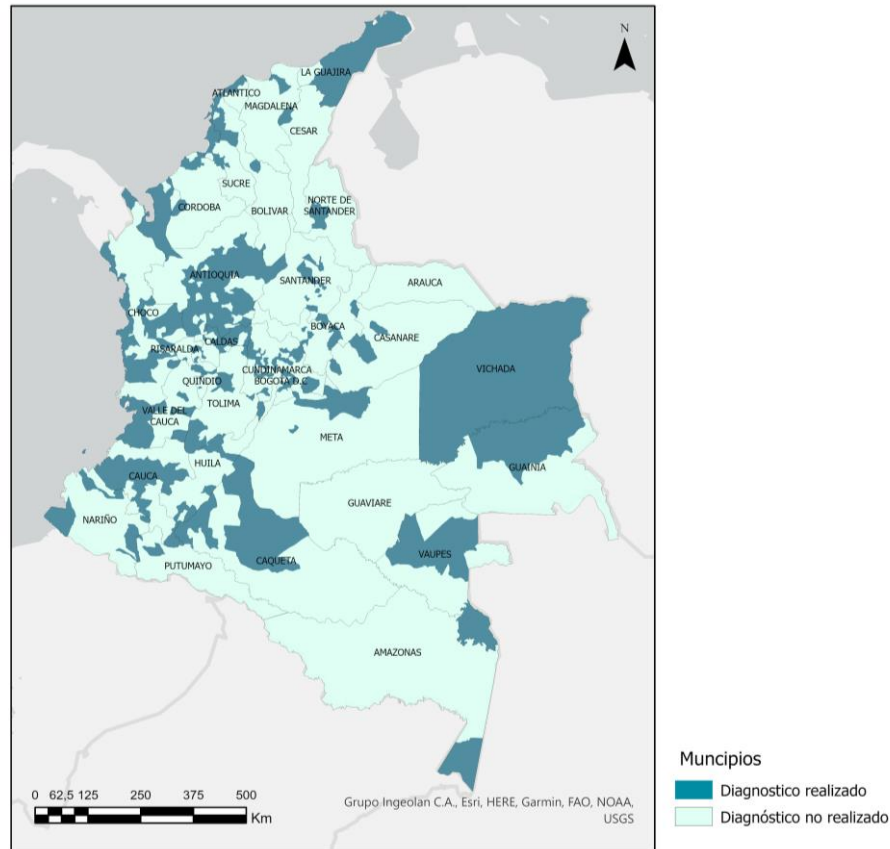
Con base en la medición de estos ejes, la metodología realiza la sumatoria en términos de oferta y de demanda, datos que se cruzan en la matriz, en donde el destino quedará clasificado en alguna de las 9 categorías: Incipiente, exploración, introducción, potencial, renovación, crecimiento, desarrollo, reorientación y consolidación. La categoría en la que quede el destino permitirá la toma de decisiones, con el fin de convertirse en un destino turístico consolidado (Viceministerio de Turismo - Colombia, 2021).

²³ 1. Generación de condiciones institucionales para el impulso al sector turismo, 2. Gestión integral de destinos y fortalecimiento de la oferta turística del país, 3. Más inversión, mejor infraestructura y conectividad para el turismo, 4. Innovación y desarrollo empresarial en el sector turismo, 5. Fortalecimiento del capital humano para la competitividad del turismo y 6. Promoción de un turismo transformador, incluyente y con equidad. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, 2018)

²⁴ Metodología lanzada oficialmente el 8 de febrero de 2021. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2021)

Desde que se lanzó la herramienta (8 de febrero de 2021) a junio de 2022, de los 1101 municipios de Colombia, únicamente 286 municipios han realizado el autodiagnóstico (Castellanos, 2022) y de estos, 141²⁵ pertenecen a la estrategia de Corredores turísticos.

Figura 16. Municipios con metodología aplicada



Fuente: Elaboración propia con base en información entregada Mincomercio – Colombia (Castellanos, 2022)

+ El papel de las Smart cities en el país

El Gobierno Colombiano, considerando la importancia de las ciudades para el desarrollo económico, social y ambiental del país, formuló en el año 2014 la Política Nacional para consolidar el Sistema de Ciudades de Colombia (CONPES 3819) con el fin de promover la integración Regional (Departamento Nacional de Planeación, 2014).

a. Índice de Ciudades Modernas

Posterior a esta política, el Departamento Nacional de Planeación – DNP, en el año 2016 diseñó el Índice de Ciudades Modernas (ICM), con el fin de realizar una medición del desarrollo integral de las ciudades, en los ámbitos social, económico, tecnológico, ambiental, institucional y de seguridad, para lo cual el DNP definió Ciudad Moderna como “Aquella que brinda calidad de vida a sus

²⁵ Análisis desarrollado para el presente trabajo tomando como referencia los documentos suministrados por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

habitantes desde una perspectiva multidimensional” (Departamento Nacional de Planeación, 2016).

Esta medición busca determinar la línea base de los territorios con base en los indicadores medidos para definir soluciones en términos de planificación y gestión del territorio. Este Índice mide 6 dimensiones, 15 dominios y 36 indicadores que se califican de 0 y 100, este último puntaje de mejor desempeño. Las dimensiones y los dominios de esta metodología se ilustran en la siguiente figura (Departamento Nacional de Planeación, 2016):

Figura 17. Dimensiones y dominios Índice de Ciudades Modernas



Fuente: Elaboración propia con base en el Índice de Ciudades Modernas (Departamento Nacional de Planeación, 2016):

La última medición del Índice se realizó en el año 2021, en el cual se destaca que de las 32 ciudades capitales del País sólo 6 registraron desempeño alto, 17 desempeño medio y 9 presentaron bajo desempeño. Las ciudades de desempeño alto alcanzando puntajes también bajos oscilando entre 60 y 69 puntos de los 100 posibles (Departamento Nacional de Planeación, 2021).

b. Modelo de Madurez de Ciudades y Territorios Inteligentes

En el año 2019 mediante la Ley 1955, por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018 -2022 “Pacto por Colombia – Pacto por la Equidad”, a través del artículo 147, se determinó que las entidades del orden territorial “podrán definir estrategias de ciudades y territorios inteligentes, para lo cual deberán incorporar los lineamientos técnicos en el componente de transformación digital que elabore el MinTIC”²⁶. A su vez, el artículo 148 estableció que la política de Gobierno Digital, liderada por el MinTIC, contemplará como acciones prioritarias la adopción del Modelo de territorios y ciudades inteligentes (Congreso de la República de Colombia. Diario Oficial, 2019).

De esta manera, el Decreto 1080 de 2018 del MinTIC, por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital, definió como propósito impulsar el desarrollo de territorios y ciudades inteligentes para la solución de retos y problemáticas sociales a través del

²⁶ Ministerio de de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

aprovechamiento de las TIC.

Bajo esta directriz, el MinTIC creó la iniciativa de “Ciudades y Territorios Inteligentes” como una política que busca brindar acompañamiento en la implementación de iniciativas que solventen problemáticas a través de las TIC. Dentro de esta iniciativa, se creó el Modelo de Madurez de Ciudades y Territorios Inteligentes: herramienta de autodiagnóstico que permite identificar la situación actual de una ciudad con relación a las dimensiones de Medio Ambiente, Hábitat, calidad de vida, desarrollo económico, gobernanza y personas (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - Colombia, s.f.).

Este Modelo tiene como objetivo “identificar la situación actual de una ciudad o territorio con relación a las dimensiones y ejes habilitadores definidos en el mismo, con el fin de generar información para la toma de decisiones y acciones que permitan promover el avance en el desarrollo de ciudades y territorios inteligentes en Colombia.” (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - Colombia, 2021)

El Modelo de Madurez, se encuentra compuesto por tres tipos de medición:

- i. Medición de capacidades: Permite conocer el grado de habilidades de la administración pública local para formular y ejecutar estas iniciativas (Diligenciado por el equipo de trabajo de la entidad respondiendo a 176 preguntas)
- ii. Medición de percepción: Corresponde a una medición que se realiza a los ciudadanos para conocer su opinión respecto a las realidades de la ciudad. (Diligenciado por el ciudadano respondiendo a 82 preguntas)
- iii. Medición de resultados: Busca medir el impacto real de las acciones adelantadas en la ciudad por las diferentes autoridades locales (Diligenciado por el equipo de trabajo de la entidad evaluando 87 indicadores)

Para la medición de resultados, los 87 indicadores se encuentran agrupados en las dimensiones y subdimensiones que se ilustran a continuación:

Figura 18. Dimensiones y Subdimensiones Medición de resultado



Fuente: Elaboración propia con base en propuesta del modelo de medición de madurez de ciudades y territorios inteligentes para Colombia (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - Colombia, 2021)

Con base en este modelo, en el año 2020 el MinTIC realizó su aplicación en 61 entidades territoriales de manera virtual determinando el Índice de Madurez para cada una de ellas (20 corresponden a ciudades Capitales) y en 2021 a 115 territorios (105 municipios y 10 departamentos).

+ Avances de los DTI en Colombia

El Plan Sectorial de Turismo 2018 – 2022 de Colombia definió dentro de sus 6 líneas de trabajo, la estrategia denominada “Innovación y desarrollo empresarial en el sector turismo”, cuyo objeto es potenciar la innovación, mejorar el ambiente de los negocios y fortalecer el desarrollo productivo del sector. A su vez, define como una de las acciones para su cumplimiento, el desarrollo de una estrategia de Destinos Turísticos Inteligentes y de innovación social para el sector (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, 2018).

En línea con esta directriz y teniendo en cuenta los retos existentes en Colombia en materia de digitalización de los atractivos, productos y servicios turísticos, en el uso y apropiación de nuevas tecnologías y en el uso de técnicas de Big Data para la recolección de información (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, 2018), el Gobierno Nacional estableció en la Ley 2068 2020²⁷ en su artículo 11, que el Gobierno Nacional “definirá una estrategia de creación de destinos turísticos inteligentes” (Congreso de la República de Colombia. Diario Oficial, 2020).

Según Siza (2022)²⁸, director de Análisis Sectorial y Promoción del Viceministerio de Turismo de Colombia, esta estrategia debe estar basada en una metodología que refleje la realidad del país. A su vez Bataglin (2022)²⁹, director de Calidad y Desarrollo Sostenible del Viceministerio de Turismo, recalca que la base debe estar en articular a las entidades para trabajar transversalmente (Gobernanza), y a ello sumarle innovación, tecnología y competitividad. Hace énfasis también que lo importante de la metodología de DTI es simplificar y que los indicadores sean concretos y medibles, por lo que indica que los indicadores deben poder ser medidos cualitativa y cuantitativamente.

El Gobierno Colombia, actualmente se encuentra trabajando en el diseño de la estrategia de DTI. Por ello, con el fin de recopilar los insumos necesarios con base en el conocimiento y experiencias sobre este tema en Colombia y el mundo, el MinCIT organizó el evento “Colombia: Destino Turístico Inteligente, Construyendo el Futuro” los días 29 y 30 de junio de 2022. A dicho evento fueron invitados representantes internacionales expertos de DTI de Tequila (México), Argentina, Brasil y España y expertos Nacionales representantes de la ciudad de Medellín y Bogotá D.C. (Castellanos, 2022)³⁰.

²⁷ “Por la cual se modifica la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones” y cuyos propósitos principales se encaminan a fomentar la sostenibilidad implantando mecanismos de conservación y protección de los destinos, fortalecer la formalización y la competitividad del sector, y por último brindar incentivos para la recuperación del sector tras la crisis de la pandemia. (Congreso de la República de Colombia. Diario Oficial, 2020).

²⁸ Entrevista realizada el 19 de mayo de 2022.

²⁹ Entrevista realizada el 19 de mayo de 2022.

³⁰ Entrevista realizada el 21 de junio de 2022.

5 Metodología para determinar la propuesta metodológica de DTI en Colombia

Teniendo en cuenta la investigación realizada sobre la implementación del modelo de Destinos Turísticos a nivel mundial y con el fin de sugerir una metodológica para Colombia, se realizaron dos ejercicios: el primero consistente en definir los indicadores y ejes de la metodología de diagnóstico de los destinos para determinar su nivel de madurez y, la segunda, recomendar una propuesta de selección de los municipios con los que se podría iniciar la aplicación de la metodología diseñada.

5.1 Selección de indicadores

Analizando las diferentes estrategias implementadas en materia de DTI a nivel Iberoamericano, se puede evidenciar que los sistemas de indicadores son el elemento fundamental para definir la distinción como Destinos Turísticos Inteligentes.

Por ello, es primordial la rigurosidad que se aplique a su elección. En este entendido, en esta metodología de selección, se buscó dar prioridad a cumplir con las principales características que debe tener un indicador, ser: pertinente, relevante, comparable, medible y transparente (Torres, s.f.). Ahora bien, considerando los diferentes modelos implementados de DTI, para este trabajo se tomó como referencia el modelo de DTI español, teniendo en cuenta su reconocimiento a nivel internacional de entidades como OMT, OCDE y BID, y a su vez, es el único país que cuenta con normativa en el ámbito de DTI.

Considerando que en este trabajo se pretende elaborar una herramienta para aquellas ciudades que tienen el interés de conocer el nivel de madurez de su destino y saber que tan cerca se encuentra de convertirse en DTI, se tomó como principal referencia los indicadores de la Norma UNE 178502³¹. Este insumo servirá para orientar a los destinos en conocer su línea base de inteligencia turística y determinar los indicadores en los que deben mejorar en miras de transformarse en un DTI.

Cabe recordar que, Argentina para determinar el nivel de madurez de los destinos, también diseñó el formulario de autodiagnóstico, tomando como referencia los indicadores de la norma UNE 178502 y la guía de implementación de DTI de INVAT.TUR. Por otro lado, para la elaboración de la Especificación Técnica de implementación del Sistema de Gestión de DTI, tomó como referencia los requisitos de la norma UNE 178501.

Por ello, en el caso que Colombia, más adelante quiera diseñar una especificación técnica con los criterios que debe cumplir un Ente Gestor para lograr que un destino se convierta en DTI³², se sugiere tomar como referencia los requisitos establecidos en la norma UNE 178501.

+ Fuentes de Información

³¹ Documento licenciado a nombre de Lina Ramírez y adquirido bajo pago el 20 de Julio de 2022.

³² "Entidad local territorial, entidad local o comunidad autónoma uniprovincial que gobierna y gestiona un DTI con la responsabilidad y autoridad suficiente para establecer, implementar, mantener y mejorar un Sistema de Gestión de un DTI." (Asociación Española de Normalización, 2022)

Aunque el insumo principal para determinar los indicadores que harán parte de la metodología se basa en la norma UNE, también se investigó sobre los indicadores que se usan en las diferentes metodologías ya diseñadas, no obstante, el acceso a estas herramientas es bastante restrictivo.

La información de la metodología de SEGITTUR es limitada, puesto que no es pública y solo se facilita a los municipios que la contratan, por lo que no se conocen ni los indicadores, ni requisitos, ni pesos ponderados utilizados en su evaluación. Por otro lado, la metodología de Argentina para realizar el autodiagnóstico de los destinos, tampoco se encuentra publicada y no se pudo tener acceso a los indicadores utilizados. Brasil, por su parte, en el momento de realizar el ejercicio práctico, aún no había publicado oficialmente su referencial técnico e igualmente su metodología se basó en la norma UNE 178501. Por último, la Guía de Implantación de INVATUR.TUR es la única metodología de uso público, para que los municipios puedan desarrollar su autodiagnóstico con los indicadores allí planteados.

Con base en lo anterior, complementario al uso de la norma UNE 178502 de 2022, se tomó la Guía de implantación de INVAT.TUR del 2017. No obstante, con el fin de contar con más insumos para el ejercicio, se realizó una investigación de indicadores³³ usados a nivel internacional y nacional³³ para mediciones en aspectos de sostenibilidad y competitividad turística en los destinos.

De esta manera, se encontraron fuentes de información internacionales como el Índice de competitividad de viajes y turismo del Foro Económico Mundial, el documento de orientación de los indicadores para medir la competitividad en el turismo de la OCDE y el Sistema de Indicadores turístico europeo de la Comisión Europea. Por su parte, a nivel nacional se tomaron como referencia para el ejercicio, la metodología de nivel de desarrollo turístico territorial, la cual se mencionó previamente en el marco teórico, y el Índice de competitividad turística regional de Colombia.

A su vez, para el análisis del eje de sostenibilidad, se tuvo en cuenta la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 001-1- requisitos de sostenibilidad en destinos turísticos, que si bien, no cuenta con indicadores puntualmente, sí determina unos requisitos de gestión que deben cumplir los destinos turísticos en materia de sostenibilidad ambiental, sociocultural y económico. (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC, 2014). En el Anexo 1, se presentan las fichas resumen de las fuentes de información consideradas en el ejercicio³⁴.

Adicionalmente, considerando que las Smart Cities son un referente importante para el desarrollo del concepto de DTI, y aunque entre estos dos existen diferencias, como los límites geográficos o el público objetivo, sí comparten similitudes como que están encaminadas a implementar herramientas de mejora continua a través de la tecnología e innovación para el desarrollo sostenible y la calidad de vida de habitantes y turistas en los destinos. Por esta razón, los indicadores que se tienen en cuenta para medir las Smart Cities a nivel nacional e internacional también se tuvieron en cuenta como referente para este ejercicio.

De esta manera, se consideraron fuentes de información como la Guía Metodológica iniciativa ciudades emergentes y sostenibles del BID y algunos de los rankings más reconocidos a nivel

³³ Para el presente trabajo nacional se enciente a nivel colombiano, e internacional por fuera de los límites de Colombia.

³⁴ La norma UNE 178502 de 2022, la guía de implantación de INVAT.TUR y la metodología de nivel de desarrollo turístico territorial fueron descritas en el Marco Teórico por lo cual no se presentan en el Anexo.

mundial: IMD – SUTD Smart Cities index, Índice IESE Cities in Motion, Hot spots Benchmarking global city competitiveness, The Sustainable Cities Index y Global Innovation Index³⁵. A nivel colombiano, adicional a los índices de Ciudades Modernas y de Madurez de las Ciudades, se tuvo en cuenta el Índice de Competitividad de Ciudades determinado por el Consejo Privado de Competitividad y la Universidad del Rosario. En el Anexo 2, se presentan las fichas resumen cada uno de estos índices.³⁶

+ Ejes estratégicos analizados

Posterior a la identificación de fuentes de información, se inició la construcción de la matriz comparativa de indicadores, realizando la distribución de estos por ejes estratégicos. Las diferentes metodologías de DTI analizadas presentan los siguientes ejes:

Figura 19. Ejes estratégicos por metodología

EJES ESTRATÉGICOS	BRASIL	ARGENTINA	BOGOTÁ D.C.	ESPAÑA (NORMA UNE)	ESPAÑA (INWATTUR)
GOBERNANZA	●	●	●	●	●
SOSTENIBILIDAD	●	●	●	●	●
TECNOLOGÍA	●	●	●	●	●
INNOVACIÓN	●	●	●	●	●
ACCESIBILIDAD	●	●	●	●	●
PROMOCIÓN Y MARKETING	●	●			●
MOVILIDAD & TRANSPORTE	●	●			
CREATIVIDAD	●				
SEGURIDAD	●		●		
EVOLUCIÓN DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA					●
COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL			●		

Fuente: Elaboración propia con base en el análisis del marco teórico

De acuerdo con la figura anterior y teniendo en cuenta que el insumo principal es la norma UNE y que todas las metodologías tienen en cuenta la gobernanza, sostenibilidad, tecnología, innovación, y accesibilidad, se inició el ejercicio identificando los indicadores para estos 5 ejes.

No obstante, posterior a registrar todos los indicadores para estos 5 grupos estratégicos, se identificaron indicadores adicionales que son representativos en el cálculo de los índices y metodologías en Colombia, relacionados con seguridad y competitividad empresarial en el turismo. Este hecho coincide con la decisión de Bogotá D.C. de adicionar estos dos ejes en la medición de su metodología.

Analizando el Índice de Competitividad de Viajes y Turismo del Foro Económico Mundial, Colombia en el año 2019 ocupó el puesto 133 sobre 140 países en el pilar de seguridad, lo que ratifica que el desarrollo de estrategias de seguridad turística es un desafío importante para el País (World

³⁵ The Sustainable Cities Index de Arcadis se tuvo en cuenta para la revisión de los indicadores en los ejes de sostenibilidad, tecnología e innovación. El Ranking de Global Innovation Index – World Intellectual Property Organization se tuvo en cuenta únicamente para la medición del eje de innovación.

³⁶ El índice de Ciudades Modernas y de Madurez de las Ciudades de Colombia fueron descrito en el marco teórico por eso no se presenta en el Anexo.

Economic Forum, 2019).

El tema es tan relevante en el turismo en Colombia, que el país cuenta con un Plan Estratégico de Seguridad Turística, el cual tiene como propósito incrementar la seguridad para los usuarios de servicios turísticos, a través de proyectos y actividades que promuevan medidas de control, prevención, vigilancia y protección de los atractivos turísticos. Con este plan se busca dar prioridad a los mecanismos de coordinación y gestión que involucre a la Policía de Turismo³⁷, como entidad especializada para la gestión de los asuntos de seguridad turística y a todos los actores vinculados a la actividad turística (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, 2016).

Este plan tiene como estrategias principales: control y prevención de los prestadores de servicios turísticos, vigilancia de atractivos y de actividades turísticas, fortalecimiento de la información y orientación al turista en los destinos turísticos, fortalecimiento de la policía de turismo, consolidación de los comités departamentales de seguridad turística, entre otras (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, 2016).

En esta misma línea, el Plan Sectorial de Turismo 2018 – 2022, tiene dentro de sus estrategias, implementar la seguridad turística moderna, la cual cuenta con 7 acciones específicas encaminadas a dar cumplimiento al Plan de Seguridad Turística (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, 2018).

Por otro lado, otro tema que preocupa en Colombia es la informalidad laboral, que para el año 2018 representaba el 47% de la población ocupada y específicamente el sector comercio, hoteles y restaurantes fue el que mayor participación registró en la economía informal con un 42%. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, 2018). El escenario para el 2022 es más crítico, para el trimestre abril – junio, la proporción de ocupados informales representó el 58,0% (Departamento Administrativo Nacional de Estadística de Colombia - DANE, 2022).

Por esta misma razón, el Gobierno de Colombia, dentro del Plan Sectorial de Turismo trazó estrategias encaminadas a fortalecer el desarrollo empresarial, la cultura de la innovación y un ambiente propicio para los negocios del sector turístico (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, 2018). A su vez, la expedición de la Ley 2068 de 2020 definió como uno de sus objetivos fortalecer la formalización y la competitividad del sector (Congreso de la República de Colombia. Diario Oficial, 2020), para lo cual determinó estrategias en busca que todos los prestadores de servicios turísticos que efectúen sus operaciones en Colombia se encuentren inscritos en el Registro Nacional de Turismo (RNT)³⁸ y garantizar la calidad en la prestación de los servicios turísticos.

Bajo estas premisas, el análisis de indicadores para Colombia se realizó para 7 ejes estratégicos: Gobernanza, Sostenibilidad, Tecnología, Innovación, Accesibilidad, Seguridad y Competitividad empresarial.

³⁷ División de la Dirección de servicios especializados de la Policía Nacional de Colombia, creada por el Artículo 73 de la Ley 300 de 1996. ([Ley 300 de 1996 - Gestor Normativo - Función Pública \(funcionpublica.gov.co\)](http://funcionpublica.gov.co))

³⁸ El artículo 33 de la Ley 1558 de 2012, estableció que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, llevará un Registro Nacional de Turismo, en el cual deberán inscribirse todos los prestadores de servicios turísticos que efectúen sus operaciones en Colombia. Este registro será obligatorio para el funcionamiento de dichos prestadores de servicios turísticos y deberá actualizarse anualmente. ([¿Qué es el Registro Nacional de Turismo? | MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria y Turismo](#))

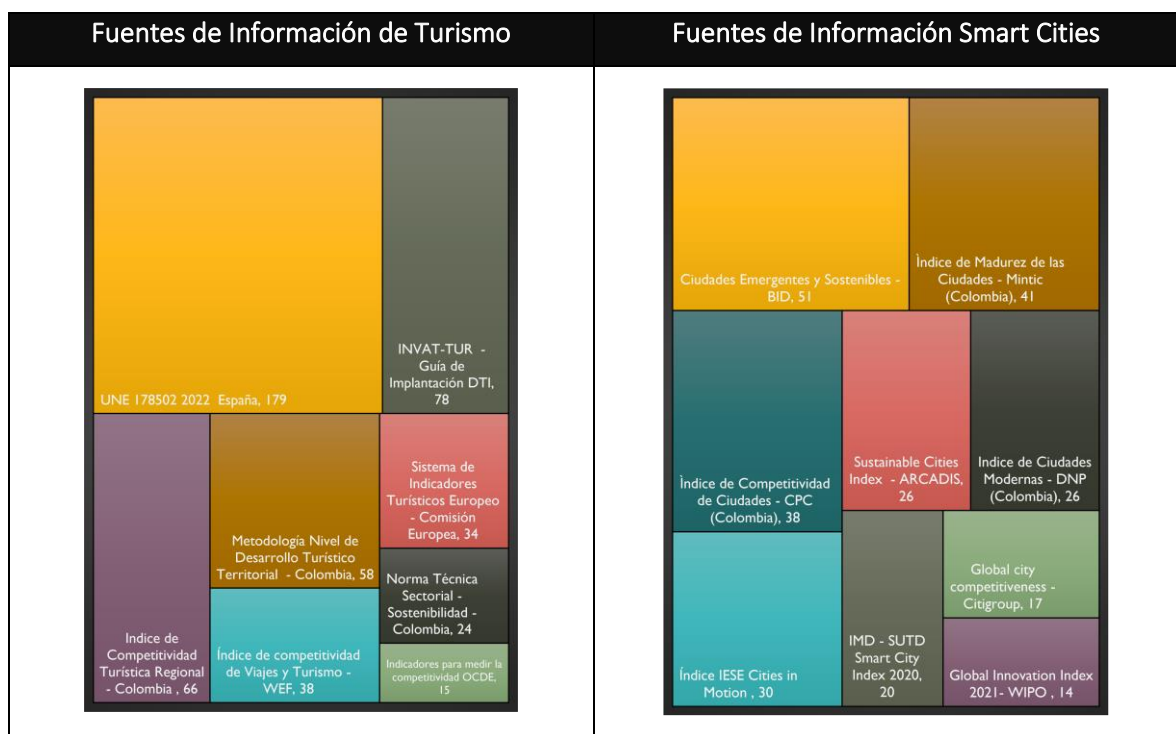
+ Elaboración Matriz de Indicadores

Posterior a la definición de las fuentes de información, se elaboró la matriz comparativa de indicadores de gestión y resultado, para cada uno de los ejes estratégicos establecidos. Para la construcción de la matriz, se tomó como insumo principal los indicadores establecidos en la Norma UNE 178502 de 2022³⁹, seguido en nivel de importancia por los indicadores definidos en la guía de implantación de INVAT.TUR. Posteriormente, se identificaron los indicadores de cada una de las fuentes de información descritas previamente.

En este sentido, en el proceso de construcción de la matriz, para cada uno de los indicadores establecidos en la Norma UNE, se iban identificando en cada una de las otras 15 fuentes de información, indicadores iguales o que tuviesen los mismos parámetros objetivos. No obstante, en los casos en que la medición de ciertos indicadores fuera recurrente a nivel nacional e internacional, pero que este no se midiera en la norma UNE, igual se incluía dentro de la matriz.

Del ejercicio, resultó una matriz comparativa (Anexo 3 – Matriz comparativa), con 296 indicadores generales que tienen los mismos parámetros objetivos. Para esta agrupación, en total fueron analizados 764 indicadores de todas las fuentes de información distribuidos por fuente de información de la siguiente manera:

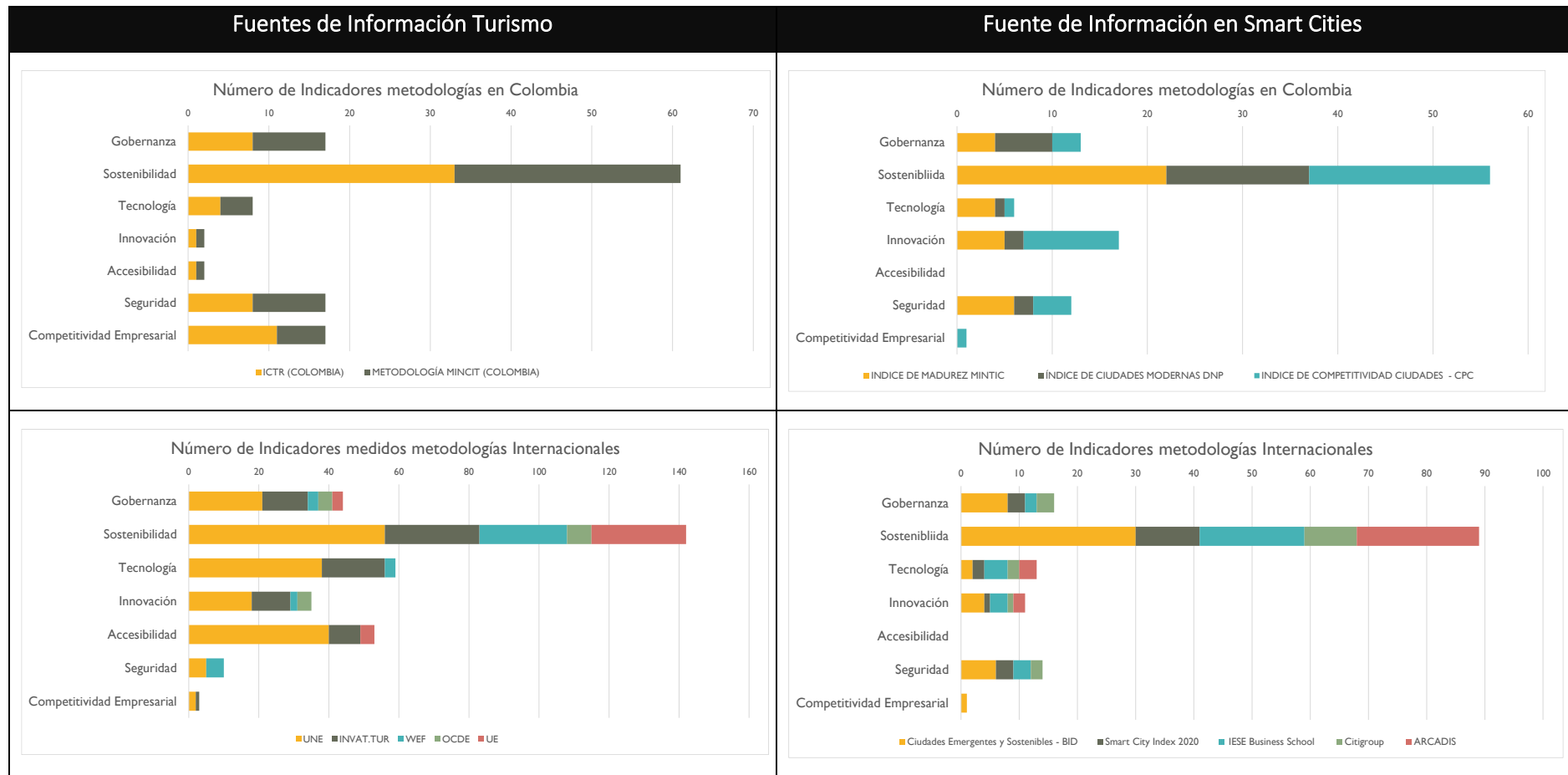
Figura 20. Número de indicadores analizados por fuente de información



La distribución de estos 764 indicadores por cada uno de los ejes estratégicos definidos se presenta a continuación:

³⁹ La norma UNE cuenta con indicadores que son de cumplimiento obligatorio, a excepción de los indicadores informativos presentados en sus anexos. En el presente trabajo, estos últimos se tuvieron en cuenta y fueron denominados indicadores informativos.

Figura 21. Distribución de indicadores por eje estratégico y por fuentes de información ⁴⁰



⁴⁰ A nivel internacional, el índice The Global Innovation Index – World Intellectual Property Organization no se tuvo en cuenta para la gráfica considerando que sólo está enfocado en innovación. La Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 001-1- Requisitos de sostenibilidad en destinos turísticos, tampoco se tuvo en cuenta considerando que sólo cuenta con requisitos de sostenibilidad.

Es importante informar que, de los 296 indicadores generales resultantes del ejercicio, 179 derivan de la Norma UNE (94 obligatorios y 85 informativos) así:

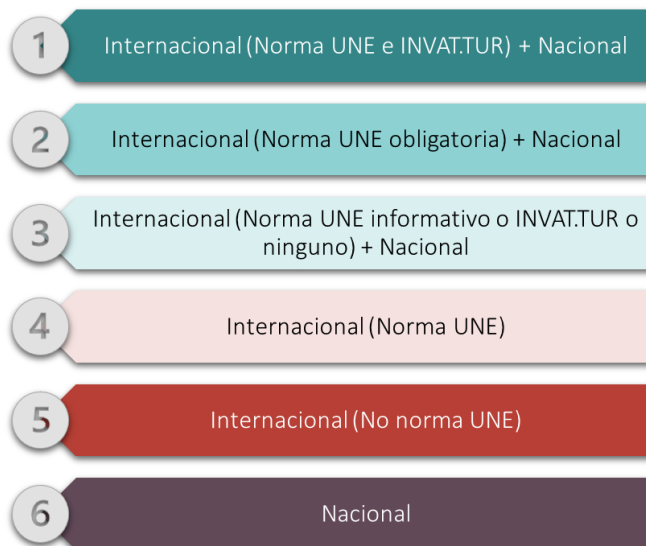
Tabla 1 – Número Indicadores generales resultantes en el ejercicio

Ejes estratégicos analizados	No. indicadores - Norma UNE 178502 de 2022			No. Indicadores seleccionados- Norma UNE 178502 de 2022			Indicadores Generales
	No. Indicadores totales UNE	Obligatorios UNE	Informativos UNE	No. Indicadores totales UNE	Obligatorios UNE	Informativos UNE	
GOBERNANZA	26	16	10	21 ⁴¹	12	9	31
SOSTENIBILIDAD	64	31	33	56 ⁴²	31	25	117
TECNOLOGÍA	38	19	19	37	18 ⁴³	19	42
INNOVACIÓN	18	13	5	18	13	5	36
ACCESIBILIDAD	40	16	24	40	16	24	42
SEGURIDAD				5	3	2	17
COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL				2	1	1	11
	186	95	91	179	94	85	296

+ Selección de los indicadores

Para la selección de los indicadores que harán parte de la metodología de DTI para Colombia se diseñó una metodología de selección, en esta se establecieron 6 categorías según el nivel de importancia de los indicadores a nivel nacional e internacional. En este sentido, fueron categorizados cada uno de los 296 indicadores identificados en la matriz comparativa.

Figura 22. Categorías agrupación indicadores



⁴¹ La diferencia corresponde a que se trasladan 3 indicadores UNE a Sostenibilidad (Satisfacción turistas, residentes y participantes), considerando que la mayoría de los índices lo toman en este eje y tiene correlación con la medición sociocultural del eje de sostenibilidad. Adicionalmente, se llevan dos a Competitividad empresarial (un indicador informativo y el otro obligatorio) por tratarse de prestadores de servicios turísticos.

⁴² Se traen 3 indicadores obligatorios de Gobernanza sobre satisfacción de turistas, residentes y participantes. A su vez, se trasladan 3 indicadores obligatorios y 2 informativos al eje de seguridad aprovechando la creación de este nuevo eje. Se unen tres informativos al considerarse iguales y se repiten 4 informativos que estaban contemplados como obligatorios en la Norma UNE.

⁴³ Se unen dos indicadores UNE obligatorios quedando 18 para el análisis.

Las categorías fueron definidas de la siguiente manera: Categoría 1, tiene en cuenta los indicadores que en primer lugar fueran medidos internacionalmente, pero que su medición tuviese en cuenta indicadores de la Norma UNE⁴⁴ y de INVAT.TUR, y a su vez tuviera indicadores medidos a nivel nacional. La Categoría 2, por su parte considera los indicadores obligatorios medidos internacionalmente por la Norma UNE, y a su vez los medidos nacionalmente.

Por otro lado, la categoría 3 agrupa los indicadores informativos que se miden internacionalmente en la norma UNE o se miden en INVAT.TUR o ninguno de estos, y que también se miden a nivel nacional. La categoría 4 y 5 determina los indicadores que son medidos solamente internacionalmente, pero la primera de estas tiene indicadores medidos por la norma UNE⁴⁵ y la categoría 5 no. Por último, en la categoría 6 se agruparon los indicadores medidos sólo a nivel nacional⁴⁶.

El número de indicadores por categoría y por eje se ilustra a continuación:

Tabla 2 – Número Indicadores por categoría

CATEGORÍA	Gobernanza	Sostenibilidad	Tecnología	Innovación	Accesibilidad	Seguridad	Competitividad Empresarial
1	3	2	3	2	0	0	1
2	3	11	1	1	1	1	0
3	7	33	2	10	0	8	3
4	13	35	32	14	39	3	0
5	1	18	3	9	2	1	0
6	4	18	1	0	0	4	7
TOTAL	31	117	42	36	42	17	11

En el primer filtro realizado, se seleccionaron todos los 29 indicadores pertenecientes a la categoría 1 (11 indicadores) y categoría 2 (18 indicadores), ver recuadro verde de la tabla 2. Se decide seleccionar todos los indicadores aquí agrupados, considerando que la principal referencia para la construcción de la metodología es la norma UNE seguida de la guía de INVAT.TUR, y a su vez al tener identificados indicadores que ya se miden en Colombia, se presenta un avance importante para facilitar las posteriores mediciones que se realicen en los destinos.

Por otro lado, todos los indicadores (56) asociados a la categoría 5 y 6 fueron descartados, lo anterior se decide sustentado en que la quinta categoría agrupaba los indicadores medidos solo a nivel

⁴⁴ En la Categoría 1 y 2 se analizan los indicadores Norma UNE que son obligatorios, los informativos quedaron en la categoría 3.

⁴⁵ En la Categoría 4 se tienen en cuenta los indicadores UNE obligatorios e informativos.

⁴⁶ Se refiere a indicadores medidos en las fuentes de información de Colombia utilizadas para este trabajo. Es posible que algún indicador sea medido en otras fuentes como en el Departamento Administrativo Estadístico Nacional – DANE de Colombia.

internacional sin representación en la norma UNE, lo que aleja a estos del referente ya existente de los DTI, esto aunado a que en Colombia tampoco se desarrolla dicha medición. Por otro lado, los indicadores de la categoría 6 se excluyen de la metodología considerando que únicamente se miden a nivel nacional, apartando la premisa de basar esta propuesta en metodologías de DTI ya existentes a nivel internacional. (Recuadro Rojo de la tabla 2).

Por último, los indicadores restantes, 199 pertenecientes a la categoría 3 y 4 y los 12 de las categorías 5 y 6 de los ejes de seguridad y competitividad turística, pasaron a un segundo análisis para su selección o exclusión de la metodología (Recuadro amarillo de la tabla 2).

Esto se justifica teniendo en cuenta que, aunque en la categoría 3 se agrupan los 63 indicadores medidos internacionalmente sin el referente de los indicadores de carácter obligatorio de la norma UNE o los establecidos en la guía de INVAT.TUR si se presenta medición a nivel nacional, lo que genera una oportunidad de adaptación a la realidad colombiana, de considerar alguno de los indicadores aquí agrupados.

A su vez, la categoría 4 considera 136 indicadores medidos por la Norma UNE, pero que no se tienen en cuenta a nivel nacional, lo que genera una oportunidad de identificación de los indicadores relevantes en la metodología de DTI que deberían empezarse a medir en Colombia, en busca de determinar el nivel de madurez de los destinos en estos aspectos.

Estos 198 indicadores fueron revisados uno a uno y se determinó su exclusión o su selección en este segundo cribado (la justificación de la decisión para cada indicador se presenta en la matriz del Anexo 4, lo que arrojó una selección de 76 nuevos indicadores, quedando al final para la metodología 105 indicadores de gestión y resultado. En el capítulo de resultados se presenta la relación de estos.

+ Definición de pesos de los ejes-

En la investigación realizada sobre los pesos dados a los indicadores, requisitos o ejes de las diferentes metodologías, en primer lugar, se evidenció que la norma UNE por su propia naturaleza no define pesos para los indicadores o ejes establecidos, considerando que esta busca es brindar las herramientas necesarias para obtener información durante las fases del ciclo de viaje turístico y determinar la medición de desempeño de un modo verificable para el destino (Asociación Española de Normalización, 2022).

A su vez, la guía de implantación de INVAT.TUR no busca calificar los destinos con un índice, por lo que no establece pesos para los indicadores y ejes, este documento busca por el contrario orientar a los destinos en realizar un autodiagnóstico y con base en ello realizar un plan de acción para aquellos indicadores en los que se necesite mejorar.

Por su parte, la metodología que se conoció durante la investigación, que utiliza una ponderación para calificar los destinos con el fin de catalogarlos como DTI o no, es la metodología de SEGITTUR. No obstante, como ya se ha mencionado previamente, no fue posible acceder a la información sobre pesos ponderados utilizados para definir la calificación de los ejes e indicadores.

Argentina y Brasil, por su parte, no define dentro de sus metodologías unos pesos para los requisitos ni para los ejes, porque más allá de determinar un valor de un índice de inteligencia turística, que para La Rosa (2022) puede traer un efecto desmotivador para el destino que está iniciando el

proceso, con la aplicación del diagnóstico se busca identificar el nivel de cumplimiento de acciones para convertirse en un Destino Turístico Inteligente. Aunque para Brasil, se establece que para distinguirse como DTI deberá cumplir con al menos el 80% de los requisitos, para determinar este valor se realiza la medición calificando cada uno de estos de 1 a 5, teniendo en cuenta el nivel de cumplimiento de la acción, para posteriormente determinar el porcentaje de requisitos que están cumpliendo, sin establecer un peso específico para cada uno. (La Rosa G. , 2022)

Bajo esta premisa, se podría concluir que ninguna metodología, a excepción de la de SEGITTUR, utiliza pesos ponderados para la calificación de un destino como DTI.

Teniendo en cuenta lo anterior y con el fin que cada uno de los indicadores tengan la misma representatividad en la medición se decidió no definir peso diferenciado para estos. La presente metodología no pretende que un indicador sea más importante que otro dentro de un mismo eje, por el contrario, lo que se quiere con su aplicación, es que los destinos enfoquen su gestión en el cumplimiento de todos los indicadores.

Ahora bien, teniendo cuenta que los ejes estratégicos se enfocan en diferentes aristas con visiones muy distintas, pero complementarias, se consideró conveniente determinar la importancia que tiene cada uno de estos sobre los otros en los destinos.

Después de la investigación sobre técnicas multicriterio para definir el nivel de importancia de variables sobre otras, se identificó que existen diferentes métodos para la determinación de coeficiente de prioridades (pesos) entre el que se encuentra el método de triángulo de Füller (Medina León, y otros, 2014). El triángulo de Füller es un método de comparaciones por parejas para tomar decisiones multicriterio a partir de expertos (Terry González & Colomé Cedeño, 2016).

De esta manera, para la toma de decisión sobre los pesos de los ejes se seleccionó un grupo de 16 expertos en turismo a nivel iberoamericano (11 expertos) y nacional (5 Expertos), competentes en diferentes roles: academia, empresa privada, administración pública y gremios.

A su vez, para realizar el ejercicio se diseñó el triángulo definiendo los 7 ejes estratégicos como cada una de las variables, asignando el siguiente valor a cada una: 1. Gobernanza, 2. Sostenibilidad, 3. Tecnología, 4. Innovación, 5. Accesibilidad, 6. Seguridad y 7. Competitividad Empresarial.

Una vez definidas estas variables, se diseñó la encuesta a través de la plataforma ArcGIS Survey 123, estructurada de manera muy sencilla para su ágil respuesta por parte del experto. En ella se solicitaron los datos básicos del encuestado (nombre, país de residencia, rol que desempeña en el sector de turismo), se describieron cada uno los 7 ejes de la metodología de diagnóstico y por último se solicitó al experto evaluar la importancia de cada una de las variables sobre la otra. Para ello fue necesario agrupar los ejes en 6 conjuntos (Anexo 5 – Encuesta Expertos Turismo).⁴⁷

De las 7 variables identificadas, los expertos debieron determinar cuáles eran más importantes sobre las otras haciendo comparación de pares. Para el ejemplo de la figura 23, el experto determinó para el conjunto 1 (recuadro verde) que la Gobernanza era más importante que cada una de las otras variables o para el conjunto 2 (recuadro azul) que la sostenibilidad era más importante que la

⁴⁷ Encuesta abierta desde el 26 de Julio de 2022 hasta el 2 de agosto de 2022.

tecnología, innovación y accesibilidad, pero no más que la seguridad y la competitividad empresarial.⁴⁸

Una vez se identificaba esto para todos los conjuntos, se calculó la lambda a partir de la cantidad de veces que cada variable fue marcada por el experto. El peso para cada una de las variables se determinó con la siguiente fórmula:

Ecuación 1 – Fórmula para calcular los Pesos de las variables

$$\text{Peso} = \frac{\lambda}{N} \quad \text{donde} \quad N = n(n - 1)/2 \quad \text{y} \quad n = \text{número de variables} = 7 \quad \text{y} \quad N = 21$$

Figura 23. Ejemplo cálculo experto con triángulo de Füller

Triángulo de Füller							Cálculo pesos para cada variable		
1	1	1	1	1	1	1		λ	Peso
2	3	4	5	6	7		Gobernanza=	6	29%
2	2	2	2	2	2		Sostenibilidad=	3	14%
3	4	5	6	7		Tecnología=	2	10%	
3	3	3	3	3		Innovación=	3	14%	
4	5	6	7		Accesibilidad=	1	5%		
4	4	4	4		Seguridad=	3	14%		
5	6	7		Competitividad=	3	14%			
5	5	5							
6	7								
6	6								
7									
7	7								

Una vez realizado el ejercicio para cada uno de los 12 expertos, se determinó el promedio de los pesos calculando así, el peso de cada uno de los ejes que será presentado en el siguiente capítulo.

5.2 Selección de municipios aplicación metodología

Una vez definida la metodología con la que se propone desarrollar el diagnóstico de los municipios de Colombia, para conocer su nivel de madurez para convertirse en un DTI. Esta sección busca proponer los municipios con los que se sugiere se realice una prueba piloto de la metodología diseñada y de esta manera, también validar su aplicación.

Colombia tiene 1123 municipios, y es difícil pretender que todos los destinos de un país puedan distinguirse como DTI. Por ello se propone iniciar con destinos que hayan avanzado en su preparación como destino turístico desde la planificación y que se encuentren consolidados.

De esta manera, para el análisis se usaron los insumos utilizados en Colombia con los que se determina el nivel de desarrollo y competitividad turística de las ciudades. En este sentido, las principales fuentes de información corresponden a los resultados obtenidos de la aplicación de la Metodología para la definición del nivel de Desarrollo Turístico Territorial de Colombia de Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y el Índice de Competitividad Turística Regional de Colombia – ICTR

⁴⁸ De los 16 expertos, 12 (9 internacionales y 3 nacionales) dieron respuesta a la encuesta y con base en ellos se definió el cálculo de los pesos.

de Cotelco y UNICAFAM, descritos previamente.

Como se mencionó en el marco teórico, una de las estrategias implementadas para preparar a los destinos de la creciente demanda turística en Colombia es la de Corredores turísticos. Por ello, se decide realizar el ejercicio únicamente con los municipios pertenecientes a este programa, considerando su alto potencial en materia turística.

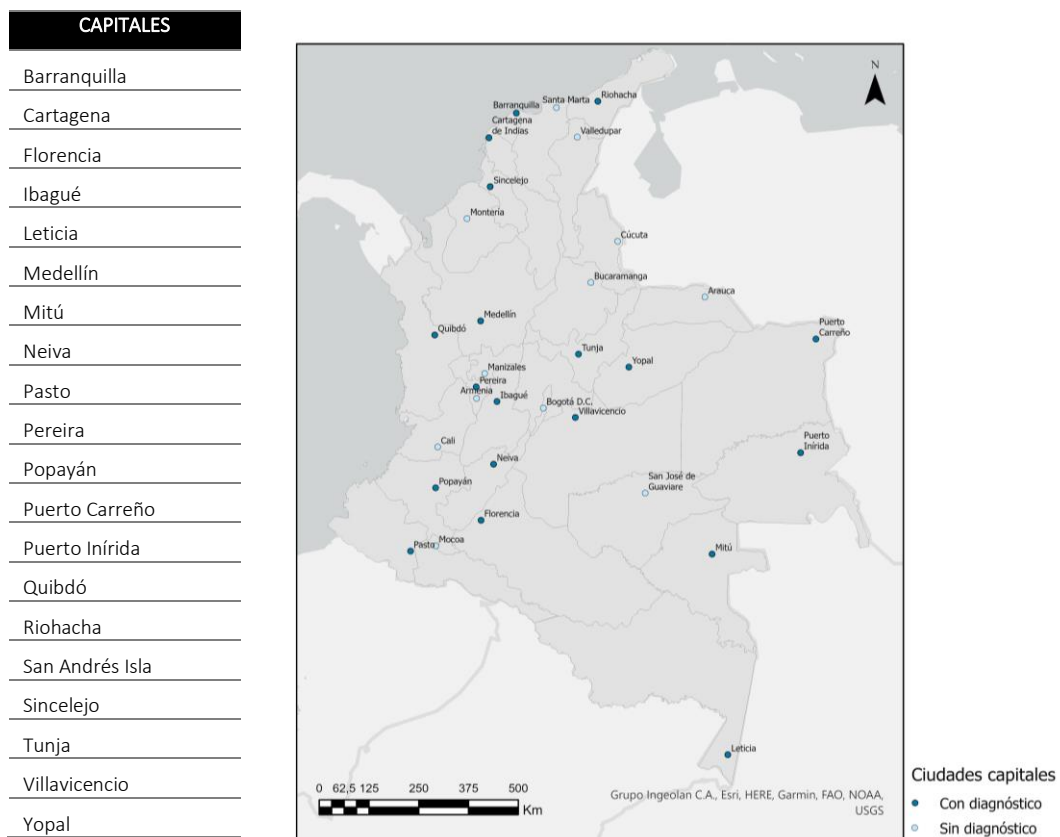
El ejercicio se divide en dos focos de trabajo, las ciudades capitales de los departamentos y municipios de Colombia.

+ Ciudades Capitales de Colombia

En primer lugar, una vez hecho el análisis se puede corroborar que todas las capitales del país se encuentran dentro del programa de corredores turísticos. Por ello, se analizó de estas cuales habían realizado el autodiagnóstico de la Metodología para la definición del nivel de Desarrollo Turístico Territorial de Colombia, evidenciando que 20 ya han completado dicho análisis (Castellanos, 2022).

Se decidió tomar para esta evaluación, únicamente las ciudades que ya habían realizado el autodiagnóstico de la metodología, considerando que esto permite conocer el nivel de desarrollo turístico y con base en ello seleccionar los destinos más apropiados para realizar la prueba piloto. Asimismo, se considera que las ciudades que ya han realizado este autodiagnóstico tienen mayor voluntad de conocer las características de la ciudad y realizar gestiones de mejora en el destino.

Figura 24. Ciudades capitales con metodología aplicada



Fuente: Elaboración propia con base en información de Mincomercio

Una vez identificadas las ciudades capitales con metodología aplicadas, se procedió a realizar el análisis con el Índice de Competitividad Turística Regional de Colombia medido en el año 2019, para identificar la calificación de los destinos. No obstante, considerando que esta medición no se realizó a todas las ciudades capitales, se optó por incluir en el análisis el Índice de Competitividad de Ciudades en Colombia – ICC del Consejo Privado de Competitividad y la Universidad del Rosario.

Adicional a lo anterior, en el análisis también se tuvo en cuenta los valores reportados de las visitas de los extranjeros no residentes en Colombia para el año 2021. Los datos medidos por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo se registran para el departamento, por lo que aquí se tomó este valor para otorgarlo a su capital.

Con el fin de determinar la calificación con base en estas tres mediciones, se realizó la homogenización y normalización de los valores para cada ciudad, se ponderó cada valor otorgándole el 40% al Índice de Competitividad Turística Regional y al número de visitantes, considerando que se buscó dar mayor protagonismo a las mediciones de turismo y se asignó un 20% al Índice de Competitividad de las Ciudades, aplicando la siguiente ecuación.

Ecuación 2 – Fórmula para calcular la calificación

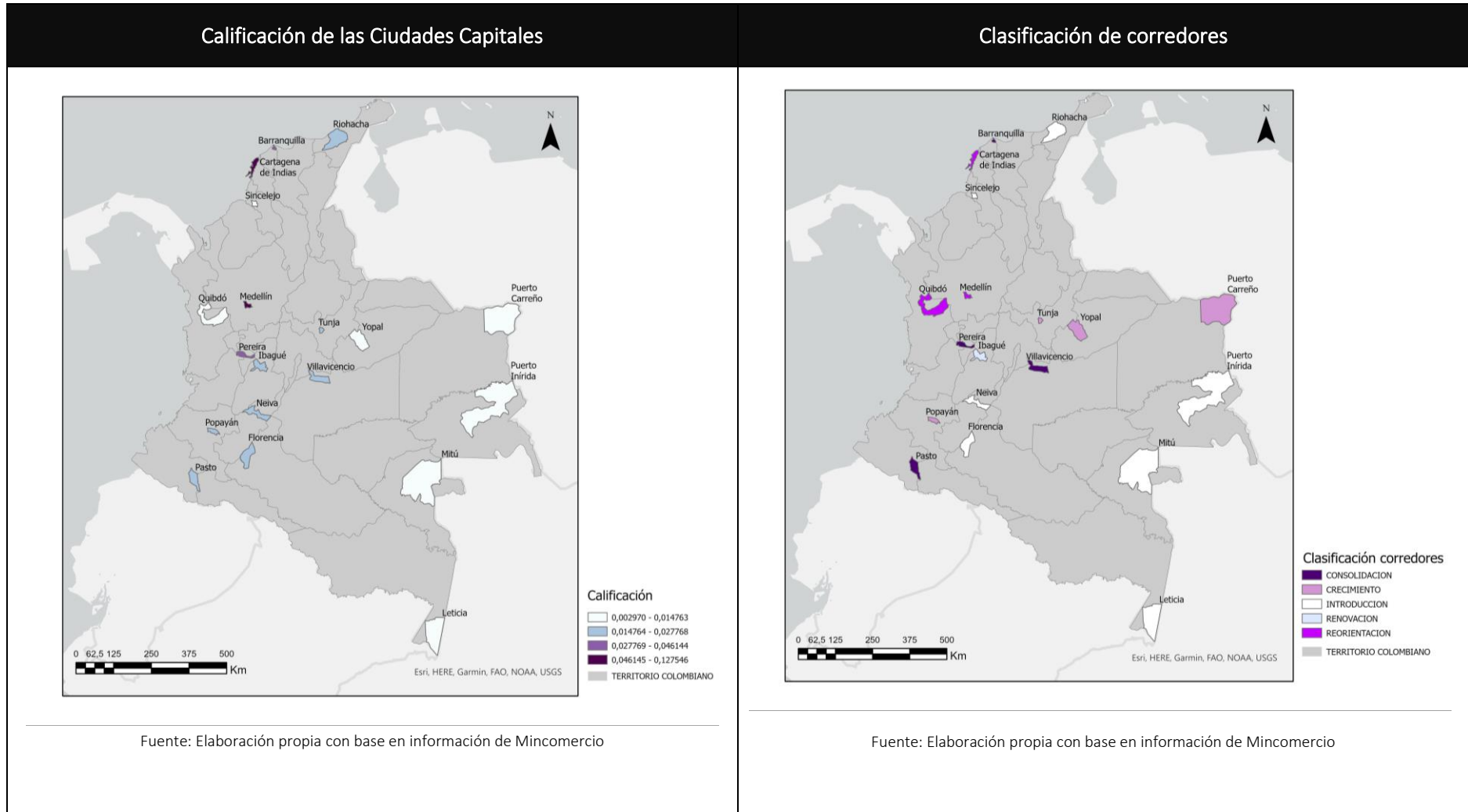
$$\text{Calificación} = \text{ICTR normalizado} \times 40\% + \text{No. Visitantes normalizado} \times 40\% + \text{ICC normalizado} \times 20\%$$

Con base en la anterior ecuación se obtuvo la calificación de cada una de las ciudades y a su vez se identificó la clasificación en la metodología de nivel de desarrollo turístico, tal como se muestra en la tabla 3 y figura 25. Los cálculos realizados se presentan en el Anexo 6 – Selección de ciudades.

Tabla 3 – Calificación y clasificación de las ciudades capitales

CIUDADES	ICTR	NO. VISITANTES	ICC	CALIFICACIÓN	CLASIFICACIÓN
BARRANQUILLA	6,41	45661	6,00	0,046	CONSOLIDACION
CARTAGENA	6,79	191928	5,60	0,094	REORIENTACION
FLORENCIA	4,44	496	4,39	0,022	INTRODUCCION
IBAGUÉ	5,21	5701	5,64	0,028	RENOVACION
LETICIA	0	1276	2,94	0,006	INTRODUCCION
MEDELLÍN	7,03	287064	7,11	0,128	REORIENTACION
MITÚ	3,05	23	2,27	0,015	INTRODUCCION
NEIVA	4,58	2895	5,47	0,024	INTRODUCCION
PASTO	4,57	2819	5,55	0,025	CONSOLIDACION
PEREIRA	6,41	21027	5,90	0,037	CONSOLIDACION
POPAYÁN	4,95	2718	5,70	0,025	CRECIMIENTO
PUERTO CARREÑO	0	117	2,83	0,003	CRECIMIENTO
PUERTO INÍRIDA	2,8	39	2,49	0,014	INTRODUCCION
QUIBDÓ	0	594	3,68	0,005	REORIENTACION
RIOHACHA	4,19	1962	3,97	0,021	INTRODUCCION
SAN ANDRÉS ISLA	0	19844	4,52	0,011	CONSOLIDACION
SINCELEJO	0	1249	4,63	0,007	INTRODUCCION
TUNJA	4,73	3685	6,49	0,026	CRECIMIENTO
VILLAVICENCIO	4,65	4959	4,65	0,024	CONSOLIDACION
YOPAL	0	674	4,65	0,006	CRECIMIENTO

Figura 25. Calificación y clasificación de las ciudades capitales



De acuerdo con las categorías de clasificación de los destinos de la Metodología de Nivel de Desarrollo, en la presente propuesta se decide seleccionar aquellos que se encuentran en la categoría de Consolidación, Reorientación o Crecimiento. Esta decisión se toma considerando que, las características de los destinos de estas categorías son

- .: CONSOLIDACIÓN: El destino cuenta con niveles destacados en el desarrollo de la oferta y recibe un importante número de turistas nacionales e internacionales que se mantiene en el tiempo. Un importante porcentaje del destino recibe ingresos y se beneficia casi exclusivamente del turismo. (Viceministerio de Turismo - Colombia, 2021)
- .: CRECIMIENTO: El flujo de turistas se ha incrementado con el tiempo por los esfuerzos del destino en fortalecer los componentes que integran su oferta turística e inversiones en promoción. La planta turística se encuentra en proceso de formalización e implementación de criterios de calidad que le permitan atraer visitantes de nuevos perfiles. (Viceministerio de Turismo - Colombia, 2021)
- .: REORIENTACIÓN La oferta turística del destino se encuentra en un buen nivel de desarrollo, sin embargo, la llegada de visitantes se encuentra estancada y puede darse un fenómeno de sobreoferta, por lo que puede tener problemas para alcanzar altos niveles de ocupación. (Viceministerio de Turismo - Colombia, 2021)

Aunque la última categoría tenga algunas deficiencias en la llegada de turistas, cuentan con una oferta adecuada en el destino, por lo que los decide incorporarse en la medición.

Los resultados del análisis realizado se presentan en el siguiente capítulo.

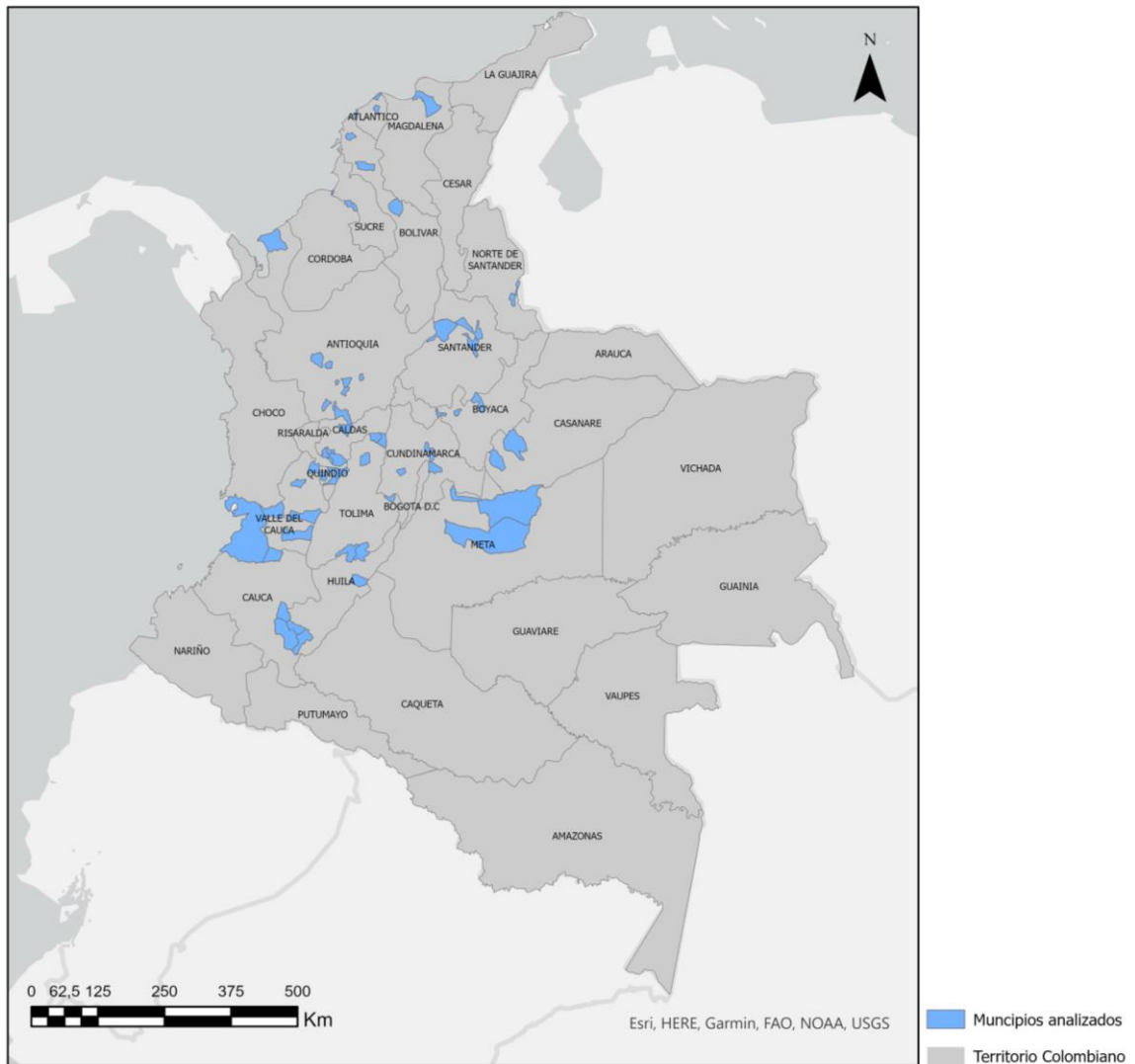
+ Municipios de Colombia

Para la selección de municipios (no capitales) se realizó un ejercicio más sencillo, utilizando únicamente el Índice de Competitividad Turística Regional y la clasificación obtenida en la metodología de Nivel de Desarrollo Turístico Territorial. Lo anterior considerando que las demás fuentes de información como el Índice de Competitividad de las Ciudades se midió solo para las ciudades capitales.

La última medición del ICTR se realizó a 81 municipios seleccionados en dicho índice, por su alta vocación turística. Sustentado en los siguientes criterios: hacer parte de carácter turístico establecido en la Resolución 348 de 2007 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, contar con Planes de Desarrollo Turístico y existencia de al menos 10 prestadores de servicios turísticos con RNT activo (Centro de Pensamiento Turístico de Colombia (COTELCO - UNICAFAM), 2019).

De esta muestra de 81 municipios, se decidió realizar el análisis con los municipios que se encuentran dentro del programa de Corredores Turísticos. Por ello, se identificaron 66 municipios distribuidos en 19 departamentos del país (Ver anexo 6), como se ilustra en el siguiente mapa.

Figura 26. Municipios seleccionados del programa corredores



Fuente: Elaboración propia con base en información de Mincomercio

Una vez identificados se determinaron los municipios que realizaron el autodiagnóstico de la metodología de desarrollo de nivel territorial, quedando para la muestra final 38 municipios. A continuación, se ilustra la calificación de los municipios en el ICTR y la clasificación de la metodología de nivel de desarrollo territorial.

Posterior a este análisis se determinan los municipios que se encuentran en categoría Consolidación, Crecimiento y Reorientación, 22 en total. En la siguiente tabla se presentan los municipios con la calificación del índice y la clasificación de la metodología.

Tabla 4 – Calificación y clasificación de los municipios

MUNICIPIO	CALIFICACIÓN	CATEGORÍA
FILANDIA	5,83	CONSOLIDACION
GUADALAJARA DE BUGA	5,75	REORIENTACION
SANTA FÉ DE ANTIOQUIA	5,59	REORIENTACION
VILLA DE LEYVA	5,38	REORIENTACION
CIÉNAGA	5,26	CRECIMIENTO
ZIPAQUIRÁ	5,21	REORIENTACION
SANTA CRUZ DE MOMPÓS	5,12	CONSOLIDACION
PAIPA	4,96	CONSOLIDACION
BARICHARA	4,95	REORIENTACION
JERICÓ	4,83	CONSOLIDACION
HONDA	4,59	REORIENTACION
AGUADAS	4,52	CONSOLIDACION
SAN JUAN GIRÓN	4,52	CRECIMIENTO
MELGAR	4,5	REORIENTACION
PROVIDENCIA	4,49	CRECIMIENTO
PUERTO COLOMBIA	4,47	CRECIMIENTO
COVEÑAS	4,28	REORIENTACION
LA CEJA	4,28	REORIENTACION
BUENAVENTURA	3,94	REORIENTACION
SAN JACINTO	3,85	CRECIMIENTO
SANTA CATALINA	3,76	CRECIMIENTO
CALIMA	3,36	CONSOLIDACION

En el capítulo de resultados, se presentará los municipios seleccionados y su justificación.

6 Resultados y propuesta

Derivado de la metodología de trabajo descrita en el capítulo 5, a continuación se presentan los resultados y las propuestas que se sugieren para implementar la estrategia de DTI en Colombia. En primer lugar, se expone la Metodología de diagnóstico de los destinos para determinar el nivel de madurez en DTI relacionando los indicadores, ejes, pesos, niveles de madurez y sugerencias para su aplicación. En segundo lugar, se presentan los municipios con los que se sugiere iniciar la aplicación de la metodología diseñada y de esta manera validar su aplicación. Por otro lado, se presenta la recomendación para la conformación de la Red colombiana de DTI.

6.1 Metodología de diagnóstico

En la presente propuesta de metodología de diagnóstico de los destinos para determinar el nivel de madurez en DTI en Colombia, fueron seleccionados 105 indicadores y 7 ejes estratégicos, los cuales tienen un peso asignado según su nivel de importancia. Esta metodología es producto de la investigación realizada a nivel internacional y nacional, tomando como insumo fuentes de información para la medición de aspectos turísticos y Smart Cities, y a su vez se vale de la opinión de expertos en turismo, sobre la importancia de los ejes en las ciudades.

+ Indicadores seleccionados

Es importante precisar que, del análisis sobre el número de indicadores medidos en las diferentes fuentes de información utilizadas para el diseño de la metodología, se identificó que el eje que mayor relevancia tiene a nivel nacional e internacional es el de sostenibilidad.

Para los índices en el que se miden las ciudades inteligentes y sostenibles, se evidenció que ninguna presenta indicadores que miden las condiciones de accesibilidad de las ciudades, determinando así que es un eje vanguardia de los Destinos Turísticos Inteligentes.

Por otro lado, se demostró que, en las mediciones realizadas en turismo a nivel nacional, descartando la sostenibilidad, tiene mucha más relevancia la gobernanza, competitividad empresarial y seguridad por encima de los aspectos de tecnología, innovación y accesibilidad. Esto contrasta con las mediciones internacionales en donde la tecnología y accesibilidad se encuentran por encima de la gobernanza, seguridad y competitividad empresarial.

Estas diferencias entre la cantidad de indicadores en las mediciones nacionales e internacionales permitieron equilibrar la distribución de los 105 indicadores seleccionados en los ejes de gobernanza, sostenibilidad, tecnología, innovación, accesibilidad, seguridad y competitividad empresarial en los destinos, de la siguiente manera:

Tabla 5 – Número de indicadores seleccionados por eje estratégico

Gobernanza	Sostenibilidad	Tecnología	Innovación	Accesibilidad	Seguridad	Competitividad Empresarial	Total
11	30	18	12	14	12	8	105

Esta metodología diseñada se encuentra en consonancia con las metodologías internacionales, en cuanto el número de indicadores totales y por eje, se refiere.

Al realizar el análisis de los indicadores seleccionados por cada uno de los ejes, se evidencia que estos presentan un número recurrente de mediciones a nivel internacional y nacional. No obstante, es importante determinar que los ejes de tecnología, innovación y accesibilidad son los que menos tienen recurrencia en la medición.

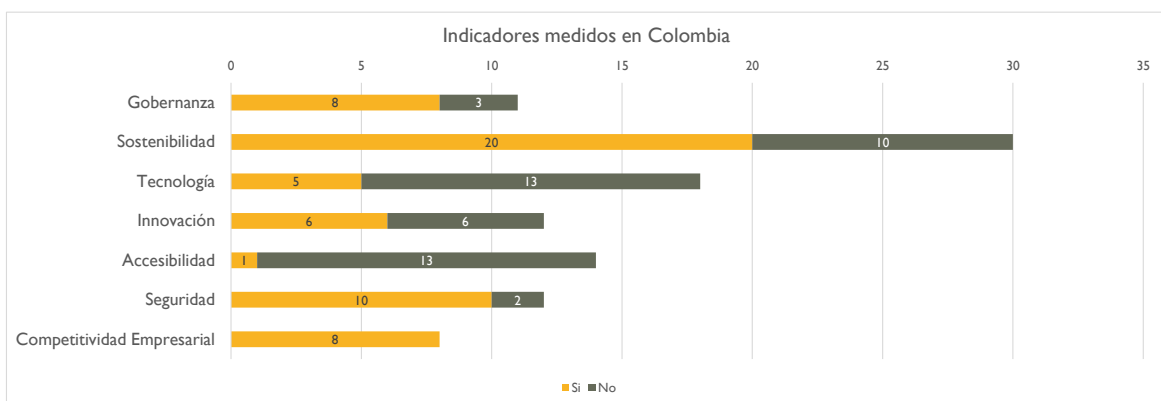
Estos 105 indicadores fueron elegidos, aplicando los criterios de las categorías establecidas en la metodología de selección. Por ello, para la categoría 1 y 2 quedaron elegidos todos los indicadores, en la 3 y 4 fue necesario realizar un segundo filtro, que originó que quedaran seleccionados el 34% de la muestra inicial. En la categoría 5 se descartaron todos y en la categoría 6 se seleccionaron los correspondientes a los ejes de seguridad y competitividad empresarial. Tal como se ilustra en la siguiente tabla:

Tabla 6 – Número de indicadores seleccionados por categorías

Indicadores	1	2	3	4	5	6	Total
Seleccionados	11	18	22	47	0	7	105
Muestra	11	18	63	136	34	34	296

De esta manera se identifica que, de los 105 indicadores seleccionados, 47 no son medidos actualmente por las fuentes de información colombianas usadas para el análisis del presente trabajo. De esta manera, se evidencia debilidades principalmente en la medición de aspectos concentrados en los ejes de tecnología, innovación y accesibilidad como ya se mencionaba y tal como se ilustra a continuación:

Figura 27. Número de Indicadores medidos por las fuentes de información en Colombia



Esta situación no conllevó a determinar que estos indicadores no integran la presente metodología, por el contrario, se ratificaron para que hicieran parte de esta, porque con ello se define hacia donde deben estar enfocados los esfuerzos para implementar la estrategia de DTI en Colombia.

La decisión de eliminación o selección de los indicadores se realizó teniendo en cuenta la realidad colombiana, y se encuentra justificada de manera desagregada en el Anexo 4, para las categorías 3 y 4. De manera general, se puede identificar que, en el eje de sostenibilidad, se dio relevancia a la eficiencia de los servicios públicos, que aunque para otros países puede ser un tema resuelto, en Colombia aún existen muchas debilidades al respecto. A su vez, no se tuvieron en cuenta indicadores que tenían parámetros objetivos similares a algunos ya seleccionados.

Ahora bien, para 89 indicadores de los 105 seleccionados fue necesaria la parametrización a la realidad colombiana, estableciendo fórmulas de cálculo, fuentes de información o unidades de medición distintas. En el anexo 7, se ilustran los indicadores seleccionados desagregados con descripción, fórmula, unidad y fuente de información. La definición de estos componentes se realizó de dos maneras: 1. Si el indicador era medido en las fuentes de información de Colombia, se parametrizó el indicador con las fuentes de información colombianas o 2. Si el indicador no era medido a nivel colombiano se tomaron los componentes de la fuente de información internacional, pero fueron adaptados a la realidad de Colombia para facilitar su medición.

En algunos casos, también fue necesario modificar las fórmulas de cálculo internacionales, considerando que las cantidades eran dadas, por ejemplo, en número o Kilovatio/año, y no se tenía certeza de cómo se realizaba el escalamiento para obtener las puntuaciones de 0 a 100. Por otro lado, presentaban fórmulas que sus valores máximos nunca podrían llegar a 100, como por ejemplo empleo turístico / empleo total o el PIB turístico / PIB total.

A continuación, se presentan los 105 indicadores seleccionados en la presente propuesta de metodología por cada uno de los ejes. Es importante resaltar que se relacionan tanto los indicadores obligatorios, como unos indicadores informativos. Estos últimos, no se tendrán en cuenta para la calificación del nivel de madurez del destino, no obstante, se decidió reflejarlos en la metodología para que los destinos lo tengan en cuenta dentro de su gestión.

a. Gobernanza

De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo, la Gobernanza se entiende como el proceso de conducción de los destinos turísticos a través de los esfuerzos coordinados de los gobiernos en sus diferentes niveles y competencias, de la sociedad civil y del tejido empresarial. Para dar cumplimiento a esta definición, en la presente metodología se seleccionaron los 11 indicadores que se relacionan a continuación:

Con estos indicadores se busca conocer la gestión de los gobiernos locales para el desarrollo de la actividad turística, así como sus diferentes instrumentos de planificación, coordinación transversal y coherente, y los elementos de participación ciudadana y transparencia en la gestión.

A diferencia de otros ejes, en la Gobernanza en el momento de realizar el primer diagnóstico, algunos de los indicadores, no se tendrán implementados en el destino porque son gestiones que en sí debe empezar a desarrollar un destino para distinguirse como Destino Turístico Inteligente. Es el caso de indicadores como la creación de la mesa de Coordinación interinstitucional, el Plan director o la Smart Office creada.

Tabla 7 – Indicadores Gobernanza

No.	Indicador
1	Plan de desarrollo turístico
2	Plan director*
3	Plan operativo de Turismo
4	Cooperación Público – Privada
5	Smart Office*
6	Coordinación Interinstitucional*
7	Participación ciudadana
8	Transparencia en la gestión
9	Estancia media
10	Ocupación hotelera
11	Gasto del turista

*Indicadores no medidos en la fuente de información de Colombia.

Adicional a estos indicadores indispensables para el diagnóstico, también se identificaron algunos informativos que se sugiere su medición voluntaria. Estos indicadores son:

- ∴ Gestión abierta y participativa: existencia de foros en web y perfiles activos en redes sociales
- ∴ Mapa de procesos: procesos estratégicos, operativos, de apoyo y de seguimiento
- ∴ Informes de autoevaluación: grado de cumplimiento de los objetivos.

b. Sostenibilidad

La sostenibilidad para la presente metodología es entendida como aquella que contempla la gestión racional y eficiente de los recursos naturales (esfera ambiental), la calidad de vida de turistas y residentes (Esfera sociocultural) y el aporte económico del sector de turismo en el destino (esfera económica) (Asociación Española de Normalización, 2022).

De acuerdo con esto, este eje tiene indicadores en la esfera ambiental, sociocultural y económica.

En la parte ambiental se miden aspectos como la eficiencia energética, el consumo de agua de calidad, el saneamiento básico, usos de medios alternativos de transporte, eficiencia en la gestión ambiental, cambio climático, entre otros.

En cuanto a la parte sociocultural la metodología pretende determinar las potencialidades del destino en términos de presencia de atractivos patrimonio de la Humanidad, Bienes de Interés Cultural y productos culturales, asimismo busca determinar el impacto en la comunidad y la satisfacción de residentes y turistas sobre el manejo del turismo de la zona, así como las potencialidades que tiene el destino en formación educativa enfocada en el turismo.

Por último, la económica busca determinar el aporte del sector de turismo al PIB del destino, el comportamiento del empleo turístico, el impacto económico de las actividades turísticas en el DTI y los ingresos que deja la actividad turística en el destino.

Tabla 8 – Indicadores Sostenibilidad

No.	Indicadores	No.	Indicadores		
1	Metas ODS*	18	Protección del Patrimonio Cultural		
2	Eficiencia energética*	19	Bienes de Interés Cultural)		
3	Cobertura suministro eléctrico	20	Sociocultural		
4	Puntos de recarga vehículos eléctricos*	21		Satisfacciones residentes	
5	Puntos alquiler de bicicletas*	22		Satisfacción viajeros	
6	Zonas Peatonales*	23		Productos turísticos culturales	
7	Destinos certificados en Sostenibilidad	24		Formación educativa en turismo	
8	Destinos certificados en Sostenibilidad	25		Participación del turista*	
9	Ambiental	26	Impacto en la comunidad*		
10		Gestión de recolección de residuos	27	Económico	
11		Cobertura de acueducto	28		Desempleo
12		Tratamiento de aguas residuales	29		Empleo turístico
13		Calidad de Agua para consumo	30		Aporte al PIB
14		Consumo de agua en hoteles*			Impacto económico del turismo
15		Plan de adaptación cambio climático			Aporte del turismo a la infraestructura local*
16		Contaminación del aire y ruido			
17	Zonas Verdes				
	Áreas protegidas				

*Indicadores no medidos en las fuentes de información de Colombia.

Dentro del ejercicio también se identificaron unos indicadores que se proponen ser considerados voluntariamente, tales como:

- ∴ Consumo de energía procedente de energías renovables
- ∴ Carril Bicicleta: Km de carril bici por cada 100.000 habitantes
- ∴ Fomento transporte alternativo: % alquiler de vehículos eléctrico / alquiler de vehículo total
- ∴ Servicios de transporte terrestre turístico especial
- ∴ Huella de carbono: emisiones de gases de efecto invernadero (Inventario de GEI)
- ∴ Igualdad de género: brecha de participación laboral entre hombres y mujeres

c. Tecnología

El presente eje busca un aumento de la eficacia y eficiencia de los procesos y servicios del DTI mediante la incorporación de las tecnologías de la información y telecomunicaciones y de la vigilancia tecnológica a través del uso y la aplicación de datos y contenidos sobre mercados, clientes y productos (Asociación Española de Normalización, 2022).

Este eje, junto con el de accesibilidad es el que, en proporción, menos indicadores presenta en las fuentes de información de Colombia, generando un gran desafío para la implementación en los destinos de estas herramientas tecnológicas y en la medición de estas.

Este eje mide aspectos de infraestructura de telecomunicaciones, tales como acceso a servicios móviles, internet y wifi. A su vez tiene en cuenta estrategias y herramientas para la gestión inteligente del DTI, como contar con cuadro de mando o plataforma de integración de la información del destino, fuentes de datos, datos abiertos, entre otros. Asimismo, busca implementar

herramientas para la promoción e interacción con el turista, a través de canales tecnológicos como página web, APP, códigos QR, redes sociales, asistencia virtual, entre otros, así como analítica sobre el uso de estos por parte de los turistas. Por último, también tiene en cuenta sistemas de vigilancia que permitan el análisis en tiempo real y seguridad en las comunicaciones.

De los 18 indicadores planteados, 13 no son medidos dentro de las fuentes de información colombianas. (Marcados con el símbolo *).

Tabla 9 – Indicadores Tecnología

No.	Indicador	No.	Indicador
1	Servicio móvil	11	Actualización de los distintos canales*
2	Servicio Wifi áreas públicas	12	Analítica de datos de canal online*
3	Servicio Internet	13	Estrategia redes sociales*
4	Sensores en instalaciones turísticas*	14	Analítica de redes sociales*
5	Fuentes de datos*	15	Señalización inteligente*
6	Datos abiertos	16	Asistente Virtual*
7	Cuadro de mando de indicadores*	17	Plan de Seguridad Tecnológica*
8	Canales de interacción	18	Sistemas de Vigilancia*
9	Utilización de canales de interacción*		
10	Idiomas*		

*Indicadores no medidos en las fuentes de información de Colombia.

Al igual que lo otros ejes, también se proponen algunos indicadores informativos:

- ∴ Servicio de Internet en instalaciones turísticas
- ∴ Puntos de información turística interactivos
- ∴ Campañas de promoción y comercialización del destino
- ∴ Número de reservas anuales a través de los canales existentes (web, App, etc.)

d. Innovación

La innovación en la presente metodología es entendida como los planteamientos innovadores de gestión interna y externa, que se traducen en mejoras en las actividades involucradas antes, durante y después de la estancia del turista en el DTI, a través de la implantación de herramientas de gestión de la innovación. (Asociación Española de Normalización, 2022)

Este eje busca la implementación de una Unidad encargada de la gestión y seguimiento de acciones de innovación, que se ocupe de la incorporación de procesos de innovación sistemática en el destino, como la vigilancia tecnológica / inteligencia competitiva (VT/VC), que garantice la financiación de proyectos de I+D+i en el destino y que realice seguimiento a las acciones de innovación planificadas. Así mismo, se busca medir la innovación empresarial en el destino determinado por la creación de empresas e incubadoras existentes. Por último, se pretende identificar el fomento a la formación en innovación y los registros de propiedad industrial en el destino.

Tabla 10 – Indicadores Innovación

No.	Indicador	No.	Indicador
1	Oficina de gestión de innovación*	8	Tasa de Registro Empresarial
2	Estrategia en innovación *	9	Densidad empresarial
3	Presupuesto destinado a I+D+i	10	Bases de Datos del conocimiento*
4	Inteligencia turística *	11	Formación de la población en innovación
5	Seguimiento de acciones en innovación*	12	Registro de marcas
6	Medición de rentabilidad*		
7	Proyectos de innovación		

*Indicadores no medidos en las fuentes de información de Colombia.

Los indicadores informativos para el eje de innovación que se proponen son:

- ∴ Gestión de planes turísticos: identificación de nuevas ofertas turísticas y nuevos planes de promoción y desarrollo turístico del destino a través de una Unidad de Inteligencia Turística.
- ∴ Número de acciones de fomento de la innovación (concursos de ideas, premiación empresas más innovadoras, incentivos, etc.)
- ∴ Número de grupos de investigación equivalentes a A1

e. Accesibilidad

La accesibilidad es el último de los ejes, que se tomó de referencia de la Norma UNE 178502 de 2022. Norma que establece “la accesibilidad universal y del diseño universal como una forma de aportar valor a todas las iniciativas desarrolladas por las partes interesadas en el DTI, tomando como partida las estrategias de la concienciación, formación y participación, con criterios de transversalidad y fundamentados en la diversidad humana y la igualdad de oportunidades. Se extiende a toda la cadena de valor del turismo: edificios, servicios, formación del personal, transporte, entornos, accesos web, entre otros.” (Asociación Española de Normalización, 2022).

En este eje se pretende determinar la gestión pública del Ente Gestor para la implementación de la accesibilidad en el destino. Por ello mide instrumentos de planificación como presentar un plan de accesibilidad con las acciones a implementar en la materia, contar con recursos humanos y financieros para el desarrollo de estas y tener actividades formativas en accesibilidad universal y diseño para todos. Por otra parte, se busca determinar la existencia de Información accesible del DTI y promoción de la accesibilidad del destino, así como la implementación de infraestructura como señalización accesible, vehículos con plazas reservadas para personas con discapacidad, rutas turísticas accesibles.

El Ente Gestor para la implementación de las acciones, deberá regirse por las Normas Técnicas Colombianas ya existentes en la materia como la NTC 6047 de 2013 (requisitos de accesibilidad al medio físico en espacios de servicio al ciudadano en la administración pública), NTC 4139 (Símbolo gráfico), NTC 5610 (Señalización táctil), NTC 4141 (Símbolos de sordera e hipoacusia o dificultad de comunicación), entre otros.

Tabla 11 – Indicadores Accesibilidad

No.	Indicador	No.	Indicador
1	Plan de accesibilidad	9	Cumplimiento de las acciones de accesibilidad*
2	Presupuesto para gestión de accesibilidad*	10	Accesibilidad en la señalización, *
3	Recursos turísticos accesibles*	11	Vehículos con espacio reservado para personas con discapacidad*
4	Estrategias en accesibilidad*	12	Rutas turísticas accesibles*
5	Acciones formativas en accesibilidad*	13	Accesibilidad WEB*
6	Información sobre la accesibilidad del destino*	14	Accesibilidad orientada a pandemias*
7	Información disponible accesible*		
8	Promoción de accesibilidad del destino*		

*Indicadores no medidos en las fuentes de información de Colombia.

Los indicadores informativos propuestos para accesibilidad son:

- ∴ Porcentaje de establecimientos (Agencias de Viajes, Alojamientos y Restaurantes) que tengan al menos un acceso accesible.
- ∴ Porcentaje de alojamientos con habitaciones accesibles para personas con movilidad reducida, comunicados con al menos un itinerario accesible.
- ∴ Existencia de un inventario de recursos turísticos accesibles.
Porcentaje de infraestructuras de transporte que disponen de conexión por transporte público urbano accesible (autobús, metro, tranvía, etc.)

f. Seguridad

La Seguridad es un eje independiente de los establecidos por la norma UNE 178502 de 2022, y para esta metodología se entiende como el mecanismo de coordinación y de gestión, que permite articular medidas prácticas en seguridad para que la actividad turística se consolide, se valore su importancia socioeconómica, se garantice su calidad y se le reconozca como factor de paz (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, 2016).

Este eje es el resultado de indicadores que son medidos en las metodologías colombianas, considerando la importancia de la seguridad en el país. No obstante, en este también se tuvo en cuenta indicadores medidos por la norma UNE enfocados en planes de seguridad, capacidad sanitaria, incidencia de posibles pandemias, entre otros, que se establecían en otros ejes, pero fueron trasladados valiéndose de la creación de este eje.

Adicionalmente, en este se pretende medir, por un lado, las gestiones de la entidad territorial para velar por la seguridad del destino, entre las que se encuentran la participación en los comités departamentales de seguridad turística, control y sanciones a prestadores de servicios turísticos o disponibilidad de policía de turismo en el destino. Por otro lado, medir los eventos negativos como actos terroristas, homicidios, accidentalidad, delitos hacia el turista, explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en el contexto de viajes y turismo, entre otros.

Tabla 12 – Indicadores Seguridad

No.	Indicador	No.	Indicador
1	Plan de Seguridad*	9	Delitos contra turistas
2	Gestión Institucional	10	Sanciones en la prestación de servicios turísticos
3	Seguridad Sanitaria	11	Violencia de Género
4	Incidencia en situaciones de emergencia*	12	Explotación Sexual de niños y adolescentes
5	Policía de Turismo		
6	Terrorismo		
7	Homicidios		
8	Accidentalidad turistas		

*Indicadores no medidos en las fuentes de información de Colombia.

g. Competitividad Empresarial

La competitividad empresarial es otro de los ejes independientes de lo establecido en la metodología propuesta por la Norma UNE. Este eje consiste en herramientas especializadas para fortalecer el desarrollo empresarial, la cultura de la innovación y un ambiente propicio para los negocios del sector turístico. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, 2018).

De esta manera, este eje pretende medir principalmente la planta turística ofrecida por el destino, determinando aspectos como prestadores de servicios turísticos con Registro Nacional de Turismo y certificados en Normas Técnicas Sectoriales de sostenibilidad, servicios de establecimientos gastronómicos, servicios de agencias de viajes, capacidad hotelera, guías profesionales de turismo con Registro Nacional de Turismo, contribución parafiscal⁴⁹ e informalidad laboral.

Tabla 13 – Indicadores Competitividad Turística

No.	Indicador
1	Guías profesionales de turismo
2	Prestadores de Servicios turísticos
3	Servicios de establecimientos gastronómicos
4	Servicios de agencias de viajes
5	Empresas turísticas certificadas NTS
6	Capacidad hotelera
7	Contribución parafiscal
8	Informalidad laboral

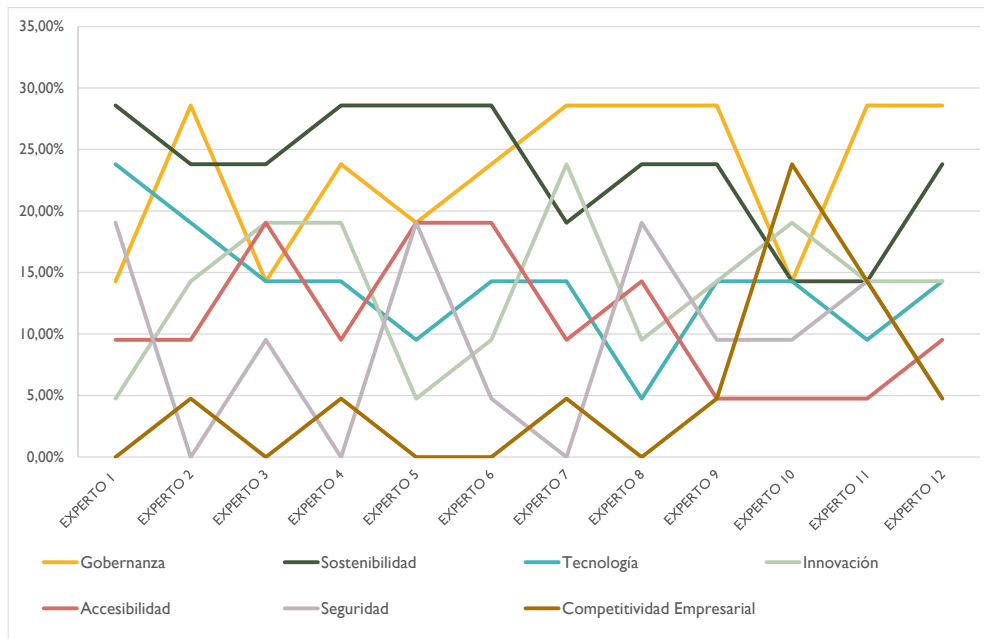
+ Pesos de los ejes

Tal como se mencionó en el capítulo 5, una vez realizada la encuesta a los expertos en turismo a través de la plataforma ArcGIS Survey 123 (Anexo 8 – Resultado encuesta), se elaboró el análisis de

⁴⁹ La Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo, es un gravamen de carácter obligatorio, aplicado a los prestadores de servicios turísticos establecidos en el artículo 3 de la Ley 1101 de 2006. Este impuesto fue creado con el fin de fortalecer la promoción y la competitividad del turismo. Los recursos recaudados se destinan a la ejecución de proyectos de infraestructura, competitividad, promoción y mercadeo. (FONTUR, s.f.)

las respuestas bajo la metodología del triángulo de Füller, obteniendo un peso porcentual para cada uno de los ejes por experto, como se ilustra a continuación⁵⁰:

Figura 28. Pesos asignados por los expertos para cada uno de los ejes.



Analizando las posturas de los expertos españoles, estas se orientan a darle mayor relevancia a la sostenibilidad en el ámbito de los DTI, mientras que la competitividad empresarial no se considera un aspecto primordial. En contraste, los expertos latinoamericanos opinan que la Gobernanza es el asunto más importante de los DTI, mientras que consideran que la accesibilidad es la de menor prioridad.

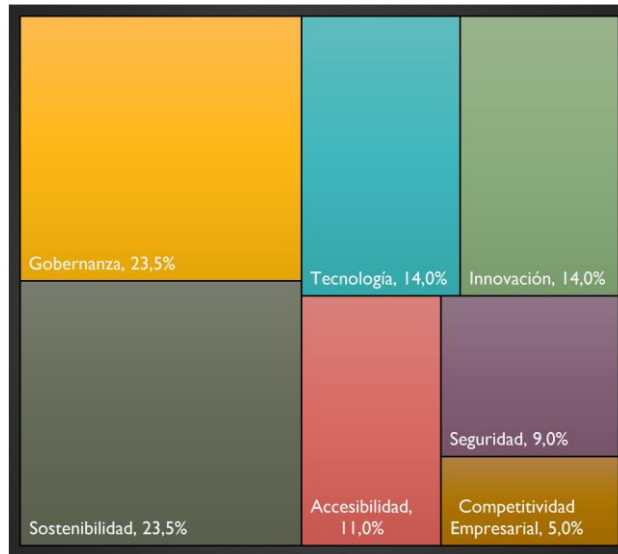
Los resultados de la figura evidencian disparidad en la asignación de los pesos por parte de los expertos, presentándose picos y valles en cada uno de los ejes. No obstante, se puede observar una tendencia de pesos mayores para los ejes de gobernanza y sostenibilidad con valores que oscilan entre 15% y 29%, valores medios para tecnología, innovación y accesibilidad que se encuentran entre 5% y 24%, y porcentajes bajos en competitividad empresarial que, aunque tiene un valor máximo de 25% sus valores oscilan entre 0% y 5%. El eje de seguridad por su parte tiene porcentajes entre 0% y 20%.

Así las cosas, una vez promediados estos porcentajes se obtuvieron los pesos definitivos de cada uno de los ejes. Sostenibilidad y Competitividad obtuvieron los mayores pesos (23,5%), tecnología e innovación también comparten el mismo valor (14%), seguidos por accesibilidad con el 11%, seguridad con el 10% y competitividad empresarial con el 5%.

Estos valores son lo que se deben aplicar a los indicadores de cada eje para obtener la calificación final de nivel de madurez del destino en DTI que en todo caso deberá oscilar entre 0% y 100%.

⁵⁰ Para el análisis fueron organizados los expertos de la siguiente manera, los expertos del 1 al 7 corresponden a profesionales españoles, el 8 y 9 experto en América Latina, y del 10 al 12 expertos en Colombia.

Figura 29. Pesos de cada uno de los ejes.



+ Niveles de madurez del destino

Para determinar la calificación del nivel de madurez que debe tener como mínimo un destino para poder distinguirse como un DTI, se podría tomar como referencia los puntajes determinados por la metodología de SEGITTUR en España, que define como mínimo un puntaje de 80%. No obstante, de acuerdo con el análisis no se considera conveniente determinar un puntaje que defina esta caracterización o por lo menos hasta tanto no se realice la prueba piloto con los municipios aquí sugeridos.

Y es que al igual que Brasil, se considera que en Colombia el concepto de DTI debe estar enfocado como un proceso de transformación continuo, algo que se va implementando más no algo que es. Por ello, como punto de partida se sugiere más allá de definir un valor mínimo para considerar un destino como DTI o no, es categorizar los destinos turístico inteligente en Colombia según su nivel de madurez. Por ello, se recomienda crear tres categorías, al igual que como se establece en la Metodología de Nivel de Desarrollo Turístico Territorial del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, con el mismo valor de porcentajes para cada una de las ellas, así:

Figura 30. Niveles de madurez de los DTI



Con estos resultados, los destinos pueden determinar en qué nivel madurez en DTI se encuentran, pero más allá de la calificación final que se obtenga con la aplicación de la metodología, esta propuesta se considera una herramienta válida para que los municipios, al contar con un conjunto de indicadores y ejes estratégicos, determinen sus fortalezas y debilidades en la gestión turística y defina las acciones prioritarias para gestionar la actividad turística con mayor eficacia y propender por llegar a un nivel de madurez mayor en inteligencia turística.

+ Aplicación de la metodología

Para la aplicación de la presente metodología es conveniente que el destino cuente con una oficina para la gestión turística dentro de la alcaldía, entidad, organismo o dependencia distrital o municipal encargada de planear y ejecutar las acciones que contribuyan al fomento y desarrollo turístico territorial.

Este aspecto se determina como un requisito habilitante, ya que es esencial contar con una oficina que actúe como “Ente Gestor”⁵¹ el cual es definido por la Norma UNE 178502 como la Entidad Local que “gobierna y gestiona un DTI con la responsabilidad y autoridad suficiente para establecer, implementar, mantener y mejorar un Sistema de Gestión de un DTI.” (Asociación Española de Normalización, 2022)

Considerando que con la aplicación de la presente metodología se espera obtener una calificación de nivel de madurez final que oscile entre 0% y 100%, los valores de los indicadores calculados a través de las fórmulas matemáticas definidas en el Anexo 7 – Descripción indicadores, fueron homogeneizados para transformar sus valores a esta escala de 0 a 100.

Esta homogenización para cada indicador se realizó, tomando los datos de mínimos y máximos de acuerdo con estándares nacionales o internacional o series históricas. En los casos que no se contara con estos datos se procedió a la definición de cuartiles.

Una vez obtenido el valor para cada uno de los indicadores en escala de 0 a 100, la totalidad de estos se debe promediar para cada eje y se le aplica el peso determinado. Estos valores se suman y este valor será la calificación de nivel de madurez del destino.

6.2 Municipios seleccionados prueba piloto

Para la prueba piloto, se sugiere realizar la aplicación de la metodología de diagnóstico para determinar el nivel de madurez en 10 destinos. Este número se considera razonable teniendo en cuenta que permitirá realizar comparación de resultados entre las diferentes ciudades, pero sin generar un esfuerzo mayor para la aplicación de esta. De esta manera, se decide darles prioridad a las ciudades capitales seleccionando 6 de estas y por ende quedando 4 municipios en la muestra.

De la metodología utilizada para la selección de la muestra resultaron dos listados (ciudades capitales y municipios). De esta manera, se organizan las tablas 3 y 4 de mayor a menor para seleccionar los destinos, teniendo en cuenta únicamente las categorías consolidación, reorientación y crecimiento. No obstante, se debe considerar que para el desarrollo del diagnóstico se presenta como requisito habilitante contar con una oficina para la gestión turística, por tal motivo los destinos seleccionados son los que se encuentran en el recuadro verde de la figura 31.

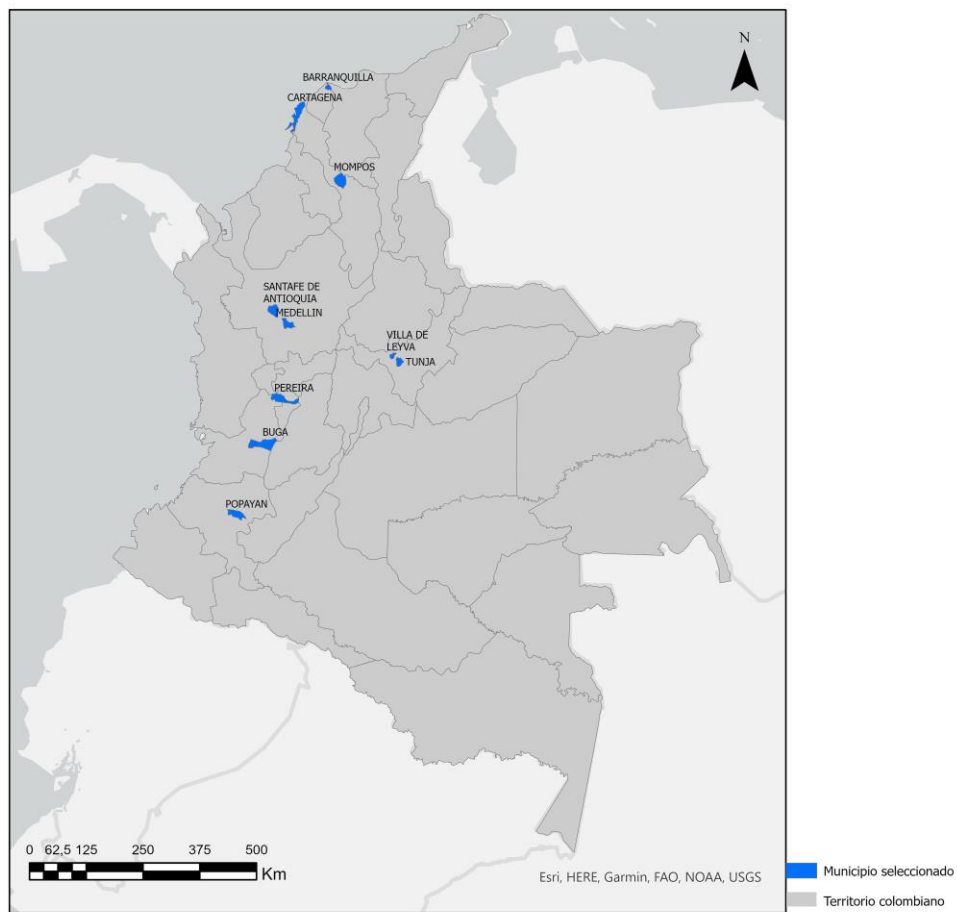
⁵¹ El Ente Gestor del Destino, tiene la responsabilidad de “definir, establecer e implementar una política de medición y recopilación de la información que le permita obtener los datos en que se basan los indicadores de forma efectiva y transparente”. (Asociación Española de Normalización, 2022)

Figura 31. Capitales y municipios seleccionados.

Capitales Seleccionadas			Municipios Seleccionados		
CAPITALES	CALIFICACIÓN	CATEGORÍA	MUNICIPIO	CALIFICACIÓN	CATEGORÍA
MEDELLÍN	0,13	REORIENTACION	FILANDIA	5,83	CONSOLIDACION
CARTAGENA	0,09	REORIENTACION	BUGA	5,75	REORIENTACION
BARRANQUILLA	0,05	CONSOLIDACION	SANTA FÉ DE ANTIOQUIA	5,59	REORIENTACION
PEREIRA	0,04	CONSOLIDACION	VILLA DE LEYVA	5,38	REORIENTACION
TUNJA	0,03	CRECIMIENTO	CIÉNAGA	5,26	CRECIMIENTO
POPAYÁN	0,03	CRECIMIENTO	ZIPAQUIRÁ	5,21	REORIENTACION
PASTO	0,02	CONSOLIDACION	MOMPÓS	5,12	CONSOLIDACION
VILLAVICENCIO	0,02	CONSOLIDACION	PAIPA	4,96	CONSOLIDACION
SAN ANDRÉS ISLA	0,01	CONSOLIDACION	BARICHARA	4,95	REORIENTACION
YOPAL	0,01	CRECIMIENTO	JERICÓ	4,83	CONSOLIDACION

Los municipios seleccionados se distribuyen en 7 departamentos del país y como se ilustra en el siguiente mapa, se encuentra distribuido a lo largo del país de sur a norte, lo que permitirá la caracterización diferenciada de los destinos con el uso de la misma metodología.

Figura 32. Municipios Seleccionados para prueba piloto - Colombia



Fuente: Elaboración propia con base en información de Mincomercio

La presente metodología se validó realizando el diagnóstico para la ciudad de Medellín, aplicando únicamente los indicadores que pudiesen ser medidos con la información con la que se contaba actualmente de las fuentes de información de Colombia.

Esta aplicación arrojó que si se tienen en cuenta todos los 105 indicadores, que cuenta actualmente se tiene un valor de nivel de madurez de 45,6%. Mientras que si se aplican los 59 indicadores que pudieron ser medidos, presenta un valor de 77,29% que se estima se encuentra ajustado a la realidad, considerando que en la calificación de la metodología de SEGITTUR no se alcanzó un puntaje de 80% y en la presente metodología se encasillaría en la categoría de DTI maduro.

Tabla 14 – Indicadores Competitividad Turística

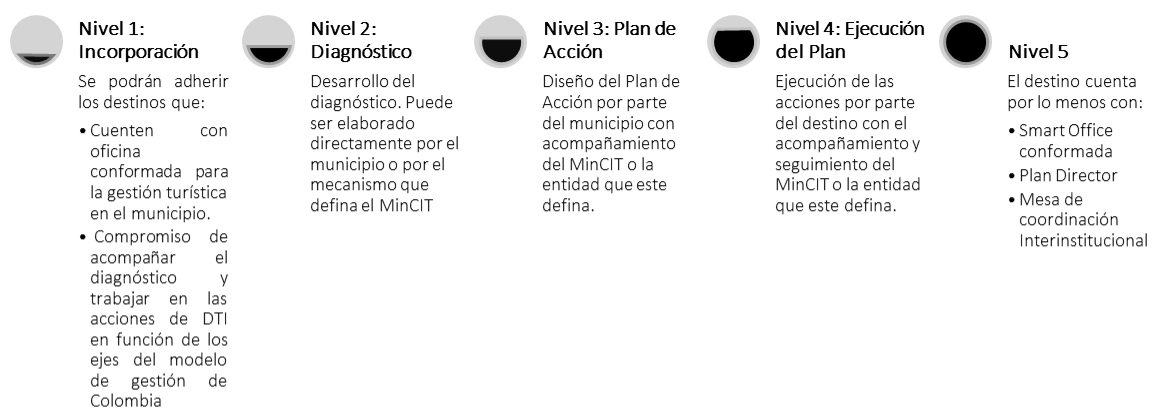
EJE	NO. INDICADORES MEDIDOS	CALIFICACIÓN	PONDERACIÓN
GOBERNANZA	8	74,0%	17,38%
SOSTENIBILIDAD	21	77,4%	18,19%
TECNOLOGÍA	5	82,5%	11,55%
INNOVACIÓN	6	100,0%	14,00%
ACCESIBILIDAD	1	50,0%	5,50%
SEGURIDAD	10	69,6%	6,26%
COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL	8	88,2%	4,41%
TOTAL	59		77%

6.3 Conformación RED colombiana de DTI

De acuerdo con la investigación realizada de las Redes de DTI en diferentes países Iberoamericanos se sugiere que la Red colombiana de DTI sea liderada por el Gobierno Nacional ya sea a través del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo o del Fondo Nacional de Turismo – FONTUR.

Para la incorporación a la Red por parte de los destinos que estén interesados en entrar en el proceso de transformación de Destino Turístico Inteligente se tienen en cuenta las siguientes etapas.

Figura 33. Niveles de adhesión a la Red colombiana de DTI



7 Conclusiones

El concepto de Destinos Turísticos Inteligentes en Colombia debe ser concebido como un medio, más que como un fin en sí mismo, mediante el cual el destino se enfoque en desarrollar un proceso de transformación continuo. Más allá de obtener una calificación para determinar que el destino pueda distinguirse o no como un DTI, se debe pretender que su aplicación tenga como finalidad gestionar la actividad turística con mayor eficacia en las ciudades.

Este ejercicio académico, sustentado en la investigación sobre la implementación de los Destinos Turísticos Inteligentes en Iberoamérica, se convierte en un punto de partida para iniciar este proceso de transformación de los destinos en Colombia.

En este sentido, a la luz de los objetivos trazados este trabajo ofrece una metodología de diagnóstico de los destinos para determinar su nivel de madurez, diseñada usando como referente la Norma UNE 178502 de 2022, analizando más de 750 indicadores considerados por organismos a nivel nacional e internacional y contando con la participación de expertos en turismo a nivel mundial. A su vez, recomienda los primeros municipios para aplicar la metodología de diagnóstico diseñada, acompañado de la propuesta de conformación de la Red colombiana de DTI.

Esta última propuesta, nace como valor agregado durante la investigación realizada, considerando que no hacía parte inicial de los objetivos planteados, pero al conocer los referentes de aplicación a nivel Iberoamericano se decidió incluir estas recomendaciones adicionales.

En la investigación realizada, se evidenció que aún existe mucho hermetismo sobre cómo se miden los Destinos Turísticos Inteligentes a nivel mundial. Esta interpretación se sustenta en que la única metodología de acceso público fue la de INVAT.TUR, y para conocer los indicadores establecidos por la normativa española fue necesaria la compra de la Norma UNE 178502 de 2022. Por ello, el presente trabajo, tiene un valor agregado al brindar una herramienta que puede ser accesible a los destinos para medir su nivel de madurez, se adapta a la realidad colombiana y a su vez se encuentra referenciada bajo estándares internacionales.

Ahora bien, este trabajo fue concebido principalmente con el fin de adaptar las metodologías de diagnóstico de DTI existentes a la realidad colombiana, con la premisa que se consideraba que algunos indicadores establecidos internacionalmente no podrían determinar las características propias de un destino como Colombia y que las metodologías debían ser adaptadas a la realidad de cada territorio.

Así las cosas, y luego de la investigación realizada se evidencia que es posible utilizar indicadores considerados internacionalmente para medir condiciones de cualquier destino. Del análisis de los indicadores analizados se identificaron solo 5 que en algunos destinos dentro de Colombia podrían no tener un campo de aplicación y a su vez de los 179 indicadores evaluados de la Norma UNE 178502 de 2022, se descartaron indicadores, pero no porque no pudiesen aplicar a la realidad colombiana, sino porque no se estimó relevante su medición al considerarse repetitivo con otros indicadores elegidos, casos en los que se establecieron como requisitos dentro de estos. De esta manera, con la aplicación de esta metodología española se pueden medir las características de un destino como Colombia.

No obstante, esta adaptación es necesaria por tres aspectos, en primer lugar, para que Colombia cuente con una herramienta de diagnóstico propia a la cual tengan acceso los municipios colombianos, y con la que se pueda definir el nivel de madurez de los destinos. En segundo lugar, para que los indicadores sean medidos bajo los parámetros de la realidad colombiana, y en último lugar, para que se consideren aspectos no contemplados por la Norma UNE de acuerdo con las condiciones sociales y económicas de Colombia.

De esta manera, la adaptación del referente español al colombiano consistió, por un lado, en parametrizar los indicadores aprovechando las fuentes de información de mediciones ya realizadas en Colombia, para facilitar la aplicación del diagnóstico. Por lo anterior, de los 105 indicadores seleccionados, a los 58 medidos en Colombia, se le definieron fórmulas de cálculo previstas en: el Índice de Ciudades Modernas, el Índice de Madurez de las Ciudades, el Índice de Competitividad de Ciudades determinado por el Consejo Privado de Competitividad, el Índice de Competitividad Turística Regional o la Metodología de medición de Nivel de Desarrollo Turístico Territorial. Adicional a ello, 33 indicadores establecidos por la Norma UNE fue necesario parametrizarlos para adaptados a los estándares colombianos y a su vez facilitar su medición.

Por otro lado, teniendo en cuenta la realidad social y económica en Colombia, la metodología se adaptó adicionando dos ejes estratégicos consistente en seguridad y competitividad empresarial. Este hecho responde a los altos niveles de inseguridad e informalidad presentes en el país. En total, fueron definidos 20 indicadores para estos dos aspectos.

La asignación de los pesos también tuvo adaptación a la realidad, considerando que tuvo en cuenta no solo el conocimiento de expertos españoles en la materia, sino también la opinión de los expertos sobre turismo en Latinoamérica, equilibrando las diferencias de criterios que pudiesen existir por la disimilitud en la realidad de las ciudades de los dos continentes.

De esta manera, se puede concluir que esta metodología se parametrizó en un 85% sobre la referencia brindada internacionalmente por la Norma UNE. De lo anterior se deduce que, aplicando esta metodología, los resultados pueden ser más realistas que si se realiza el diagnóstico con la metodología española. Aunque ambas se puedan aplicar haciéndolas comparables, seguramente los resultados serán distintos.

La adaptación de la metodología, en ningún caso consistió en la eliminación de indicadores de aspectos que no se implementen o midan actualmente en Colombia. Porque con ello, se estaría acomodando a la realidad actual colombiana y no a la que se pretende llegar siguiendo el referente internacional en materia de DTI. Es decir, que los aspectos considerados dentro un indicador no sean medidos o implementados en Colombia, no quiere decir que no se deba hacer.

Por ello, de los 105 indicadores establecidos en la metodología diseñada, 47 no son medidos actualmente por las fuentes de información colombianas. Esto permite evidenciar las deficiencias que tienen los destinos colombianos en estos aspectos y los esfuerzos que deben hacer los diferentes niveles de gobierno para ponerlos en la agenda pública. En especial, Colombia debe hacer una gran apuesta por la innovación, la tecnología y la accesibilidad en el sector de turismo, porque son los aspectos que presenta el menor número de indicadores medidos a nivel nacional, en la metodología diseñada.

En este sentido, se prevé que, en las primeras aplicaciones de la metodología de diagnóstico, muchos destinos presenten calificaciones cero en los indicadores del ámbito de innovación, tecnología y accesibilidad, hasta que los gobiernos locales no implementen en sus destinos estos aspectos.

Esto puede sonar un poco fuera de la realidad de un país como Colombia, donde se identifican regiones con niveles altos de Necesidades Básicas Insatisfechas - NBI. Pero esto más bien indica que, si en un municipio existen niveles altos de NBI, el destino debe enfocar sus esfuerzos en disminuir estas brechas antes de pretender convertirse en un DTI con un nivel de madurez alto.

Con esta metodología no se busca que los 1.123 municipios de Colombia se conviertan en DTI sino, por el contrario, que los destinos que tengan potencial turístico puedan fortalecer esta actividad con el uso de la innovación y la tecnología para garantizar el desarrollo sostenible y así mejorar la calidad de vida de los residentes y la experiencia del turista.

Para que la estrategia de DTI sea una realidad en Colombia, el Gobierno Colombiano debe ser el organismo orientador y líder de la Red colombiana de DTI, para lo cual se sugiere acompañe su proceso de la mano de SEGITTUR y el Instituto de Ciudades del Futuro, como entidades líderes de DTI en España y Latinoamérica, respectivamente.

8 Bibliografía

- Álvarez, U., González, J. Á., & Maldonado, L. (2017). *Destinos turísticos inteligentes: ¿Estrategia para el desarrollo local en países pobres?* Revista Turydes: Turismo y Desarrollo, n. 22 (junio/junio 2017). Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/turydes/22/destinos-turisticos-inteligentes.html>
- ARCADIS. (2018). *The Sustainable Cities Index 2018*. Obtenido de https://www.arcadis.com/campaigns/citizencentriccities/images/%7B1d5ae7e2-a348-4b6e-b1d7-6d94fa7d7567%7Dsustainable_cities_index_2018_arcadis.pdf
- Asociación Española de Normalización. (2022). *Norma UNE 178502:2022: Indicadores y herramientas de los destinos turísticos inteligentes*. Madrid.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2016). *Anexo de indicadores de la guía metodológica del Programa de Ciudades Emergentes y Sostenibles*. Obtenido de <https://publications.iadb.org/es/guia-metodologica-programa-de-ciudades-emergentes-y-sostenibles-tercera-edicion-anexo-de>
- Bataglin, G. (19 de mayo de 2022). Estrategia DTI en Colombia. (L. M. Ramírez, Entrevistador)
- Blaudt, B. (2021). El Modelo de DTI Brasil. *Noticias: Tequila Inteligente*.
- Blaudt, B. (21 de Junio de 2022). Estrategia de DTI en Brasil. (L. M. Ramírez, Entrevistador)
- Castellanos, K. (Junio de 2022). Avances estrategia DTI en Colombia. (L. Ramírez, Entrevistador)
- Centro de Pensamiento Turístico de Colombia (COTELCO - UNICAFAM). (2019). *Índice de Competitividad Turística Regional de Colombia - ICTRC*. Bogotá D.C. Obtenido de <https://cptur.org/publicaciones/WY1JVgF5v6ArxSW>
- Citigroup. (2012). *Hot spots Benchmarking global city competitiveness*. Obtenido de https://www.citigroup.com/citi/citiforcities/home_articles/n_eiu.htm
- Colombia.co. (s.f.). *Esta es Colombia: Colombia.co*. Obtenido de <https://www.colombia.co/pais-colombia/estructura-del-estado-colombiano/como-es-la-organizacion-politico-administrativa-de-colombia/>
- Congreso de la República de Colombia. Diario Oficial. (2019). *Ley 1955 de 2019 mediante la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018 - 2022*.
- Congreso de la República de Colombia. Diario Oficial. (2020). *Ley 2068 de 2020*.
- Consejo Privado de Competitividad; Universidad del Rosario. (2021). *Índice de competitividad de ciudades 2021*. Bogotá D.C. Obtenido de https://compite.com.co/wp-content/uploads/2021/10/ICC_2021_Final.pdf
- De Arteaga, F. (30 de Junio de 2022). Red Iberoamericana de DTI . (L. M. Ramírez, Entrevistador)
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística de Colombia - DANE. (2022). *Boletín Técnico Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH)*. Bogotá D.C. Obtenido de

https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/ech_informalidad/bol_geih_informalidad_abr22_jun22.pdf

Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas - Colombia. (2018). *Estadística por tema*. Obtenido de DANE sitio web: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/censo-nacional-de-poblacion-y-vivenda-2018/donde-estamos>

Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas - Colombia. (s.f.). *DIVISIÓN POLÍTICO-ADMINISTRATIVA DE COLOMBIA*. Obtenido de <https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/divipola/olddivipola2007.pdf>

Departamento Nacional de Planeación. (2014). *Política Nacional para consolidar el Sistema de Ciudades en Colombia (Documento CONPES 3819)*. Bogotá. Obtenido de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/3819.pdf>

Departamento Nacional de Planeación. (2016). *Índice de Ciudades Modernas*. Bogotá.

Departamento Nacional de Planeación. (2021). *Índice de Ciudades Modernas*. Bogotá. Obtenido de <https://santandercompetitivo.org/media/b33fffb5ec8936af779196b42862077cc05a2156.pdf>

Dupeyras, Alain, & MacCallum, N. (2013). *Indicators for Measuring Competitiveness in Tourism: A Guidance Document*. OECD Publishing. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.1787/5k47t9q2t923-en>

Enerlis: Ernst and Young; Ferrovial; Madrid Network. (2012). *Libro Blanco Smart Cities*. Madrid. Obtenido de <http://libroblancosmartcities.com/>

European Commission. (2016). *The European Tourism Indicator System*. Luxembourg. Obtenido de <https://ec.europa.eu/docsroom/documents/21749>

Expreso. Redacción A.F. (2021). Brasil implementará la figura de Destinos Inteligentes. *Expreso diario de Viajes y Turismo*. Obtenido de https://www.expreso.info/noticias/internacional/80002_brasil_implementara_la_figura_de_destinos_inteligentes

FONTUR. (s.f.). *Contribución parafiscal*. Obtenido de FONTUR Web Site: <https://fontur.co/contribucion-parafiscal>

García, J., Sisto, R., & Maté, E. (03 de 10 de 2017). *Revisión de las metodologías de indicadores urbanos*. Obtenido de eSMARTCITY.es web site: <https://www.esmartcity.es/comunicaciones/comunicacion-revision-las-metodologias-indicadores-urbanos>

GENERALITAT VALENCIANA; INVAT.TUR. (2022). *Reglamento de funcionamiento de la Red de Destinos Turísticos Inteligentes de la Comunitat Valenciana RED DTI-CV*.

Generalitat Valenciana; INVAT.TUR; Universitat d'Alacant. (2017). *Guía de implantación de DTI de la Comunidad Valenciana*.

IESE Business School University of Navarra. (2020). *IESE Cities in Motion 2020*. Obtenido de <https://citiesinmotion.iese.edu/indicecim/>

Institute for Management Development; Singapore University for Technology and Design (SUTD). (2021). *Smart City Index 2021*. Obtenido de https://www.imd.org/smart-city-observatory/home/#_smartCity

Instituto Ciudades del Futuro. (2021). *Novedades: Instituto Ciudades del Futuro*. Obtenido de <https://ciudadesdelfuturo.org.ar/2021/07/06/junto-al-icf-brasil-lanzo-su-plan-para-convertir-10-destinos-turisticos-en-inteligentes-2/#:~:text=Las%20ciudades%20que%20formar%C3%A1n%20parte,Grande%20y%20Angra%20dos%20Reis.>

Instituto Ciudades del Futuro. (s.f.a). *Quiénes somos: ICF*. Obtenido de <https://ciudadesdelfuturo.org.ar/quienes-somos/>

Instituto Ciudades del Futuro. (s.f.b). *Proyectos Desarrollados: Instituto Ciudades del Futuro*. Obtenido de <https://ciudadesdelfuturo.org.ar/proyectos-desarrollados/>

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC. (2014). *NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTS-TS 001-1*. Bogotá D.C. Obtenido de <https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-turismo-sostenible-1/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-%E2%80%93ts-001-1/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-%E2%>

Instituto Distrital de Turismo de Bogotá D.C. (2022). *Entidad: Destinos Turísticos Inteligentes*. Obtenido de <https://www.idt.gov.co/es/destino-turistico-inteligente>

INVAT.TUR. (2022). *RED DTI-CV: INVAT.TUR*. Obtenido de <https://invattur.es/sobre-la-red-de-destinos-turisticos-inteligentes.html>

INVAT.TUR. (s.f.a). *Modelo DTI de la Comunitat Valenciana*. Obtenido de <https://invattur.es/modelo-destinos-turisticos-inteligentes.html>

INVAT.TUR. (s.f.b). *Invat.tur*. Obtenido de <https://invattur.es/>

La Rosa, G. (17 de Agosto de 2022). *Estrategia DTI en Argentina y Brasil*. (L. M. Ramírez, Entrevistador)

La Rosa, G. A., Colo Martínez, N., Ziperovich, A., & Beltrami, M. (2021). *Comunicaciones: eSMARTCITY.es*. Obtenido de https://www.esmartcity.es/comunicaciones/comunicacion-red-argentina-destinos-turisticos-inteligentes-red-dti-ar?utm_source=Grupo+Tecma+Red+-+Newsletters&utm_campaign=12c9cea302-NL-DIARIO-ESMARTCITY&utm_medium=email&utm_term=0_b1faa04d2b-12c9cea302-2937096

López de Ávila, A., Lancis, E., García, S., Alcantud, A., García, B., & Muñoz, N. (2015). *Informe destinos turísticos inteligentes: construyendo el futuro*. Madrid. Obtenido de <https://www.segittur.es/wp-content/uploads/2019/11/Libro-Blanco-Destinos-Turísticos-Inteligentes.pdf>

- Medina León, A., Ricardo-Alonso, A., Piloto-Fleitas, N., Nogueira-Rivera, D., Hernández-Nariño, A., & Cuétara-Sánchez, L. (2014). *ÍNDICES INTEGRALES PARA EL CONTROL DE GESTIÓN: CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA*. Obtenido de <https://rii.cujae.edu.cu/index.php/revistaind/article/view/424>
- Mesa de Conversaciones. (2018). *Acuerdo final para la terminación del conflicto y la construcción de una paz estable y duradera*. Bogotá D.C.: Oficina de Alto Comisionado para la Paz. Obtenido de <https://www.jep.gov.co/Documents/Acuerdo%20Final/Acuerdo%20Final.pdf>
- Ministerio Comercio, Industria y Turismo de Colombia. (Febrero de 2022b). *Prensa: Mincomercio*. Obtenido de <https://www.mincit.gov.co/prensa/noticias/turismo/en-2022-el-turismo-pasara-al-crecimiento-sostenido>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (s.f.). Obtenido de <https://www.mincit.gov.co/ministerio/politica/politicas-sectoriales/turismo/ii-gestion-integral-de-destinos-y-fortalecimiento/d-estrategias>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (Febrero de 2021). *Prensa: Mincomercio*. Obtenido de <https://www.mincit.gov.co/prensa/noticias/turismo/herramienta-para-desarrollo-turistico-territorial>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia. (2016). *Plan Estratégico de Seguridad Turística de Colombia*. Bogotá D.C. Obtenido de <https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/seguridad-turistica/plan-estrategico-de-seguridad/plan-estrategico-de-seguridad-turistica/plan-estrategico-de-seguridad-turistica.pdf.aspx>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia. (2016). *Presentación Corredores Turísticos del Realismo Mágico*. Presentación Oficial Gobierno Colombiano. Obtenido de <https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=4337061f-f2bc-48f0-9065-393ed3f824c3>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia. (2018). *Plan Sectorial de Turismo 2018 - 2020*. Bogotá D.C. Obtenido de <https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/desarrollo-regional/plan-sectorial-de-turismo-2018-2022/plan-sectorial-de-turismo-2018-2022/pst-para-publicacion.pdf.aspx>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia. (2019). *Informe Turismo Diciembre 2019*.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia. (2022a). *Visitantes no residentes*. Obtenido de Portal de Información Turística de Colombia: <https://portucolombia.mincit.gov.co/tematicas/visitantes-no-residentes>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia. (2022c). Obtenido de Temáticas: PIB alojamiento y servicios de comida: <https://portucolombia.mincit.gov.co/tematicas/pib-alojamiento-y-servicios-de-comidas>
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - Colombia. (2021). *MODELO DE*

MEDICIÓN DE MADUREZ DE CIUDADES Y TERRITORIOS INTELIGENTES PARA COLOMBIA.
Bogotá D.C. Obtenido de https://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articulos-145205_modelo_ciudades_territorios_inteligentes.pdf

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - Colombia. (s.f.). *Iniciativas: Ciudades y Territorios Inteligentes.* Obtenido de <https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Iniciativas/Ciudades-y-Territorios-Inteligentes/>

Ministerio de Turismo de Brasil. (2021). *Processo de Transformação de Destinos em Destinos Turísticos Inteligentes (DTI).* Obtenido de <https://www.gov.br/turismo/pt-br/acao-a-informacao/acoes-e-programas/destinos-turisticos-inteligentes/CartilhaDTIBrasil20x15.pdf>

PWC; Intellera consulting; Carsa; Universitas Malacitana. (2022). *EU guide on data for tourism destinations.*

Red Argentina de Destinos Turísticos Inteligentes. (s.f.). *Acciones: Red Argentina de Destinos Turísticos Inteligentes.* Obtenido de <https://www.reddti-ar.com.ar/acciones/>

Red Argentina de Destinos Turísticos Inteligentes. (s.f.). *Red Argentina de Destinos Turísticos Inteligentes.* Obtenido de <https://www.reddti-ar.com.ar/>

Secretaría de Estado de Turismo - Gobierno de España. (s.f.a). Obtenido de Destinos Turísticos Inteligentes Web site: <https://www.destinosinteligentes.es/que-es-dti/>

Secretaría de Estado de Turismo - Gobierno de España. (s.f.b). *Destinos Turísticos Inteligentes: Normas UNE.* Obtenido de https://www.destinosinteligentes.es/normas-une-publica/?wppb_referer_url=https%3A%2F%2Fwww.destinosinteligentes.es%2Fnormas-une%2F

Secretaría de Estado de Turismo. (9 de Abril de 2021). *Noticias: Destinos Turísticos Inteligentes.* Obtenido de <https://www.destinosinteligentes.es/espana-colaborara-con-el-banco-interamericano-de-desarrollo-bid-para-impulsar-los-destinos-turisticos-inteligentes-en-america-latina-y-caribe/>

Secretaría de Estado de Turismo. (07 de Julio de 2022). *Noticias: Destinos Turísticos Inteligentes.* Obtenido de <https://www.destinosinteligentes.es/nace-red-de-destinos-turisticos-inteligentes-para-iberoamerica-colombia/>

Secretaría de Estado de Turismo. (s.f.c). *Destinos Turísticos Inteligentes: Qué es Red DTI.* Obtenido de <https://www.destinosinteligentes.es/que-es/>

SEGITTUR. (Diciembre de 2020). *Blog: Destinos Turísticos Inteligentes.* Obtenido de <https://www.segittur.es/blog/destinos-turisticos-inteligentes/medellin-primera-destino-turistico-inteligente-de-colombia/>

SEGITTUR. (Septiembre de 2021). *Blog: Destinos Turísticos Inteligentes.* Obtenido de <https://www.segittur.es/blog/destinos-turisticos-inteligentes/tequila-y-la-metodologia-dti/>

SEGITTUR. (Febrero de 2022). *Sala de prensa: Notas de prensa.* Obtenido de <https://www.segittur.es/sala-de-prensa/notas-de->

- prensa/bogota_tercer_ciudad_america_latina_acreditada_destino_inteligente/
- SEGITTUR. (s.f.a). *Destinos Turísticos Inteligentes*. Obtenido de <https://www.segittur.es/destinos-turisticos-inteligentes/proyectos-destinos/destinos-turisticos-inteligentes/>
- SEGITTUR. (s.f.b). *Ejes de Actuación*. Obtenido de <https://www.segittur.es/ejes-de-actuacion/>
- SEGITTUR. (s.f.c). *Normalización destinos turísticos inteligentes*. Obtenido de SEGITTUR web site: <https://www.segittur.es/destinos-turisticos-inteligentes/proyectos-destinos/normalizacion-destinos-inteligentes/>
- Siza, O. (19 de mayo de 2022). Estrategia DTI en Colombia. (L. M. Ramírez, Entrevistador)
- Smart Tourism Destinations - European Commission. (s.f.). *About Us: Smart Tourism Destinations - European Commission*. Obtenido de Smart Tourism Destinations - European Commission: <https://smarttourismdestinations.eu/about-us/>
- Terry González, Y., & Colomé Cedeño, D. (2016). *Utilización de metadatos para identificar problemas en diseños de recursos educativos*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/823/82349540002/movil/>
- Topa Gallardo, G. (2020). *Acuerdo de paz : una evaluación sobre el turismo en el corto plazo*. Universidad de los Andes. Bogotá D.C.
- Torres, A. (s.f.). *LOS SISTEMAS DE INDICADORES: INSTRUMENTOS PARA LA MEDICIÓN Y GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA EN ESPAÑA*. Barcelona. Obtenido de <https://aecit.org/uploads/public/congresos/16/Comunicaciones/Sesion%202/7.%20Los%20Sistemas%20de%20indicadores.pdf>
- UCCI. (Junio de 2022). *Sala de prensa: Ciudades Iberoamericanas*. Obtenido de <https://ciudadesiberoamericanas.org/wp-content/uploads/2022/06/ucci-omt-eit-1.pdf>
- UNE Normalización Española. (2022). *Encuentra tu norma: Comités técnicos de Normalización*. Obtenido de <https://www.une.org/encuentra-tu-norma/comites-tecnicos-de-normalizacion/comite?c=CTN%20178/SC%205>
- UNWTO. (2020). *Recomendaciones de la OMT sobre turismo urbano*. Madrid.
- UNWTO. (2020a). *Internacional Tourism Highlights*. Obtenido de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284422456>
- UNWTO. (2020b). *DIRECTRICES GLOBALES DE LA OMT PARA REINICIAR EL TURISMO*. Madrid. Obtenido de <https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-06/200606%20-%20UNWTO%20Global%20Guidelines%20to%20Restart%20Tourism%20ES.pdf>
- UNWTO. (2022a). *Tourism Data: Barómetro de turismo*. Obtenido de <https://www.unwto.org/tourism-data/country-profile-inbound-tourism>
- UNWTO. (Junio de 2022b). *News: UNWTO*. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/news/recuperacion-del-turismo-gana-impulso-tras-la->

disminucion-de-las-restricciones

UNWTO. (Agosto de 2022c). *Informes: EL TURISMO INTERNACIONAL CONSOLIDA SU FUERTE RECUPERACIÓN EN MEDIO DE CRECIENTES DESAFÍOS*. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/taxonomy/term/347#:~:text=El%20turismo%20mundial%20experiment%C3%B3%20un,millones%20frente%20a%20400%20millones>).

UNWTO. (s.f.a). *Turismo Urbano*. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/turismo-urbano#:~:text=Seg%C3%BAn%20la%20OMT%2C%20el%20turismo,por%20constituir%20nodos%20de%20transporte>.

UNWTO. (s.f.b). *El turismo: un fenómeno económico y social*. Obtenido de UNWTO Sitio Web: <https://www.unwto.org/es/turismo#:~:text=Durante%20d%C3%A9cadas%2C%20el%20turismo%20ha,mayor%20rapidez%20en%20el%20mundo>.

Viceministerio de Turismo - Colombia. (2021). *Metodología para la definición del potencial de desarrollo turístico territorial*. Bogotá D.C. Obtenido de <https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/desarrollo-regional/metodologia-para-la-definicion-del-nivel-de-desarr/vf-metodologia-nivel-de-desarrollo-turistico-territorial.pdf.aspx>

WIPO World Intellectual Property Organization. (2021). *Global Innovation Index 2021*. Obtenido de https://www.wipo.int/global_innovation_index/en/2021/

World Economic Forum. (2017). *The Travel & Tourism Competitiveness Report*. Obtenido de https://www3.weforum.org/docs/WEF_TTCR_2017_web_0401.pdf?_gl=1*agu2c9*_up*MQ..&gclid=Cj0KCQjwmdGYBhDRARIsABmSEeNbgq3Xtt0FSEA3fNeYeNQrePk0fu5ptVUczSC4pCcPJBnlynnRG-8aAqsCEALw_wcB

World Economic Forum. (2019). *The Travel & Tourism Competitiveness Report*. Obtenido de <https://www.weforum.org/reports/the-travel-tourism-competitiveness-report-2019/>

World Economic Forum. (2019). *The Travel & Tourism Competitiveness Report*. Obtenido de https://www.weforum.org/reports/the-travel-tourism-competitiveness-report-2019/?DAG=3&gclid=Cj0KCQjwmdGYBhDRARIsABmSEeOmtLqBYZpPtJCKVJar6HQg4SYKb3AFqugtcVX3DKr9hdHOdyaf3wYaAkU2EALw_wcB

World Travel & Tourism Council. (2021). *TRAVEL & TOURISM ECONOMIC IMPACT 2021*. Obtenido de <https://wtcc.org/Portals/0/Documents/Reports/2021/Global%20Economic%20Impact%20and%20Trends%202021.pdf>





World Travel & Tourism Council. (2022a). *ECONOMIC IMPACT REPORT 2022*.

World Travel & Tourism Council. (21 de 04 de 2022b). Obtenido de World Travel & Tourism Council Web Site: <https://wtcc.org/News-Article/Travel-and-Tourism-sector-expected-to-create-nearly-126-million-new-jobs-within-the-next-decade>

Zapata, K. (2022). Destino Turístico Inteligente Bogotá. (L. M. Ramírez, Entrevistador)

9 Anexos

Anexo 1: Fuentes de Información turismo

<p style="text-align: center;">Índice de competitividad de Viajes y Turismo 2019 - WEF</p>  <p><input type="checkbox"/> Objetivo: Medir el conjunto de factores y políticas que permiten el desarrollo sostenible del sector de los viajes y el turismo, que a su vez contribuye al desarrollo y la competitividad de un país.</p> <p><input type="checkbox"/> Fecha de creación: 2007 Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente propicio (Negocios, seguridad, salud, recursos humanos y mercado laboral, disposición para las TICs). • Políticas y condiciones propicias para T&T (Priorización de viajes y turismo, apertura internacional, competitividad de precios y sostenibilidad ambiental). • Infraestructura (Transporte aéreo, transporte terrestre y puertos, servicios turísticos) • Recursos naturales y culturales (Recursos naturales y recursos culturales y viajes de negocios) <p><input type="checkbox"/> Número indicadores: 95</p> <p><input type="checkbox"/> Periodicidad de medición: Bial</p> <p>Fuente: (World Economic Forum, 2019)</p>	<p style="text-align: center;">Indicadores para medir la competitividad en el turismo - OCDE</p>  <p><input type="checkbox"/> Objetivo: crear un conjunto limitado de indicadores significativos y sólidos, útiles para que los los gobiernos evalúen y midan la competitividad del turismo en su país a lo largo del tiempo y para guiarlos en sus decisiones políticas.</p> <p><input type="checkbox"/> Fecha de creación: 2013 Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento e impacto del turismo • Capacidad de un destino para ofrecer servicios turísticos • Servicios turísticos de calidad y competitivos • Atractivo de un destino • Respuestas políticas y oportunidades económicas <p><input type="checkbox"/> Número indicadores: 20</p> <p><input type="checkbox"/> Periodicidad de medición: NA - Documento de orientación</p> <p>Fuente (Dupeyras, Alain & MacCallum, 2013)</p>
<p style="text-align: center;">Sistema de Indicadores Turísticos Europeo - Comisión Europea</p>  <p><input type="checkbox"/> Objetivo: ayudar a los destinos a medir sus resultados en materia de turismo sostenible, utilizando un enfoque común comparable. Herramienta de gestión voluntaria. Sus resultados de seguimiento se basan en la autoevaluación, las observaciones, la recopilación de datos y el análisis de los propios destinos.</p> <p><input type="checkbox"/> Fecha de creación: 2016 Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de destinos: Políticas públicas de turismo sostenible y satisfacción del cliente • Valor económico: Flujo turístico en el destino, rendimiento de las empresas turísticas, cantidad y calidad del empleo y cadena de suministro del turismo. • Impacto social y cultural: Impacto comunitario, Salud y seguridad, Igualdad de género, Inclusión/accesibilidad y Protección y mejora del patrimonio cultural. • Impacto medioambiental: Reducción del impacto del transporte, cambio climático, gestión de residuos sólidos, tratamiento de aguas residuales, gestión del agua, uso de la energía y protección del paisaje y la biodiversidad <p><input type="checkbox"/> Número indicadores: 43</p> <p><input type="checkbox"/> Periodicidad de medición: NA - Documento de Orientación</p> <p>Fuente: (European Commission, 2016)</p>	<p style="text-align: center;">Índice de Competitividad Turística Regional de Colombia 2019 - CPTC</p>  <p><input type="checkbox"/> Objetivo: medir los factores asociados a la competitividad de la actividad turística, cuyo resultado permita a las autoridades territoriales la priorización de las políticas y proyectos encaminados a mejorar la situación de competitividad del sector.</p> <p><input type="checkbox"/> Fecha de creación: 2017 (departamentos) - 2018 (Municipios y Capitales)</p> <p><input type="checkbox"/> Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cultural, ambiental, gestión de destino, económico, social, empresarial, infraestructura y estrategia de mercado <p><input type="checkbox"/> Número indicadores: 83</p> <p><input type="checkbox"/> Periodicidad de medición: Departamental Anual - Municipios y capitales hasta 2019</p> <p>Fuente: (Centro de Pensamiento Turístico de Colombia (COTELCO - UNICAFAM), 2019)</p>

Anexo 2: Fuentes de Información medición Ciudades

Fuente de información Nacional - Indicadores medición de ciudades

Índice de Competitividad de Ciudades 2021 - Consejo Privado de Competitividad y Universidad del Rosario

- **Objetivo:** Brindar insumos para el seguimiento y monitoreo a la gestión de la competitividad territorial.
- **Fecha de creación:** 2018
- **Dimensiones:**
 - Condiciones habilitantes: Instituciones, Infraestructura y equipamiento, adopción TIC y sostenibilidad ambiental.
 - Capital humano: Salud, educación básica y media, educación superior y formación para el trabajo.
 - Eficiencia de los mercados: Entorno para los negocios, mercado laboral, sistema financiero y tamaño de mercado
 - Ecosistema innovador: Sofistificación y diversificación e innovación.
- **Número indicadores:** 104
- **Periodicidad de medición:** Anual

Fuente: (Consejo Privado de Competitividad; Universidad del Rosario, 2021)

Fuente de información internacionales - Indicadores medición de ciudades

<p style="text-align: center;">Guía Metodológica iniciativa ciudades emergentes y sostenibles - BID</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivo: Apoyar a las ciudades en la identificación de intervenciones prioritarias en tres dimensiones de la sostenibilidad: ambiental, desarrollo urbano, fiscal y gobernabilidad. • Fecha de creación: 2011 creación - 2016 ajuste • Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> • Sostenibilidad ambiental y cambio climático: Gestión del medio ambiente y consumo de recursos naturales, mitigación de GEI y reducción de vulnerabilidad ante amenazas naturales y adaptación al cambio climático. • Sostenibilidad Urbana: Control de crecimiento y mejora de hábitat urbano, transporte urbano sostenible, desarrollo económico, servicios sociales de alto nivel y cohesión social • Sostenibilidad fiscal y gobernabilidad: Mecanismos de gobierno, Gestión de ingresos, Gestión de gastos y gestión de endeudamiento. • Número indicadores: 66 • Periodicidad de medición: NA - Documento Guía <p style="text-align: center;">Fuente: (Banco Interamericano de Desarrollo, 2016)</p>	<p style="text-align: center;">IMD-SUTD SMART CITIES INDEX 2021 - IMD y Singapore University</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivo: Medir cómo los ciudadanos consideran que sus respectivas ciudades se están convirtiendo en mejores al hacerse más inteligentes. Índice de percepción de los habitantes de las ciudades. • Fecha de creación: 2019 • Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> • Seguridad y salud, movilidad, actividades, oportunidades (Educción y trabajo) y Gobernanza. • Número indicadores: 39 • Periodicidad de medición: Anual <p style="text-align: center;">Fuente: (Institute for Management Development; Singapore University for Technology and Design (SUTD), 2021)</p>	<p style="text-align: center;">Índice IESE Cities in Motion 2020 - IESE Business School</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivo: construir un indicador “superador” —en cuanto a su completitud, sus propiedades, su comparabilidad, su calidad y la objetividad de su información— que permita medir la sostenibilidad de cara al futuro de las principales ciudades del mundo, al igual que la calidad de vida de sus habitantes. • Fecha de creación: 2014 • Dimensiones: Capital humano, proyección internacional, tecnología, planificación urbana, movilidad y transporte, medioambiente, gobernanza, economía y cohesión social. • Número indicadores: 101 • Periodicidad de medición: Anual <p style="text-align: center;">Fuente: (IESE Business School University of Navarra, 2020)</p>
<p style="text-align: center;">Hot Spot Benchmarking global city competitiveness 2012 - Citigroup</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivo: Clasificar las ciudades según su capacidad demostrada para atraer capital, negocios, talento y visitantes. • Fecha de creación: 2012 • Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> • Fortaleza económica, capital humano, eficacia institucional, madurez financiera, atractivo global, capital físico, medio ambiente y riesgos naturales y carácter social y cultural. • Número indicadores: 31 • Periodicidad de medición: Sin información <p style="text-align: center;">Fuente: (Citigroup, 2012)</p>	<p style="text-align: center;">Sustainable Cities Index 2018 - ARCADIS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivo: explorar la sostenibilidad de las ciudades desde la perspectiva del ciudadano. Buscamos comprender cómo las diferentes ciudades permiten a los distintos grupos de ciudadanos satisfacer sus necesidades. • Fecha de creación: 2018 • Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> • Pilar gente (Social), Pilar planeta (medio ambiente), pilar beneficios (Económico) • Número indicadores: 48 • Periodicidad de medición: Anual <p style="text-align: center;">Fuente: (ARCADIS, 2018)</p>	<p style="text-align: center;">Global Innovation Index 2021 - WIPO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivo: Capturar el rendimiento en innovación de diferentes economías y hacer seguimiento a las más reciente tendencias en innovación. • Fecha de creación: 2007 • Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> • Instituciones, capital humano e investigación, Infraestructura, Sofisticación empresarial, Resultados del conocimiento y la tecnología y productos creativos. • Número indicadores: 80 • Periodicidad de medición: Anual <p style="text-align: center;">Fuente: (WIPO World Intellectual Property Organization, 2021)</p>

Anexo 5 – Encuesta Expertos Survey 123

Propuesta Metodológica Destinos Turísticos Inteligentes

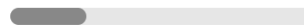


Esta encuesta se realiza en el marco del Trabajo Fin de Máster "Aplicación de Destinos Turísticos Inteligentes en Colombia" del Master de Ciudades Inteligentes y Sostenibles de la Universidad Complutense de Madrid y su finalidad es académica.

El trabajo se encamina en determinar una propuesta metodológica de Destinos Turísticos Inteligentes adaptada a Colombia a través de indicadores de modelos ya utilizados en el mundo, los cuales para este trabajo se agruparon en 7 ejes (gobernanza, sostenibilidad, tecnología, innovación, accesibilidad universal, seguridad y competitividad empresarial).

Para construir esta propuesta metodológica, queremos conocer su percepción, como experto en el sector de turismo, sobre la importancia que tiene cada uno de los ejes.

[Siguiete](#)



Página 1 de 4

Información del Experto

Indique su nombre completo*

Indique su País de Residencia*

El rol que desempeña en el sector turismo se enmarca en:*

Puede indicar varias opciones

Academia

Empresa Privada

Gobierno / Administración Pública

Organización Internacional

Otro

Atrás

Siguiente

 Página 2 de 4

Evaluación Ejes - Destinos Turísticos Inteligentes

A continuación se realizará la evaluación para determinar la importancia de cada uno de los 7 ejes.

¿Quiere conocer la definición de cada uno de los ejes?

Conocer la definición de los Ejes

Continuar directamente a la evaluación

A continuación se presenta la definición de cada uno de los ejes:

§ **Gobernanza:** Proceso de conducción de los destinos turísticos a través de los esfuerzos sinérgicos y coordinados de los gobiernos en sus diferentes niveles y atribuciones, de la sociedad civil que habita en las comunidades receptoras y del tejido empresarial relacionado con la operación del sistema turístico. Organización Mundial de Turismo.

§ **Innovación:** Planteamiento innovadores internos de gestión y externos que se traduzcan en mejoras significativas orientadas a las actividades involucradas antes, durante y después de la estancia en el Destino Turístico Inteligente, a través de la implantación de herramientas de gestión de la innovación siendo la inteligencia competitiva una de ellas. Norma UNE 178501.

§ **Tecnología:** Mediante la incorporación de tecnologías (de la información, de la comunicación, de mejora energética, etc.) y de la vigilancia tecnológica que permita el uso y la aplicación de datos y contenidos sobre mercados, clientes y productos se persigue un aumento de la eficacia y eficiencia de los procesos y servicios de DTI. Norma UNE 178501, España.

§ **Accesibilidad Universal:** La accesibilidad universal y del diseño universal como una forma de aportar valor a todas las iniciativas desarrolladas por las partes interesadas en el DTI, tomando como partida las estrategias de la concienciación, formación y participación, con criterios de transversalidad y fundamentados en la diversidad humana y la igualdad de oportunidades. Se extiende a toda la cadena de valor del turismo: edificios, servicios, formación del personal, transporte, entornos, accesos web, entre otros. Norma UNE 178501, España.

§ **Sostenibilidad:** La sostenibilidad contempla la gestión racional y eficiente de los recursos (vector ambiental), la calidad de vida de turistas y residentes (sociocultural) y la competitividad empresarial ligada al vector económico. Norma UNE 178501, España.

§ **Seguridad turística:** mecanismos de coordinación y de gestión, que permitan articular medidas prácticas en seguridad para que la actividad turística se consolide, se valore su importancia socioeconómica, se garantice su calidad y se le reconozca como factor de paz. Plan de Seguridad para el Turismo, Colombia.

§ **Competitividad Empresarial:** herramientas especializadas para fortalecer el desarrollo empresarial, la cultura de la innovación y un ambiente propicio para los negocios del sector turístico - Plan Sectorial de Turismo, Colombia.

Pase a la siguiente página para realizar la evaluación.

Atrás

Siguiente

Página 3 de 4

Propuesta Metodológica Destinos Turísticos Inteligentes

Evaluación Ejes - Destinos Turísticos Inteligentes

La evaluación se realizará a través de una comparación entre pares, determinando la importancia de cada de los ejes sobre otro.

1. Gobernanza*

Señale UNICAMENTE los ejes que considere MÁS IMPORTANTES que Gobernanza. (Puede señalar varios ejes)

<input type="checkbox"/> Sostenibilidad	<input type="checkbox"/> Tecnología, Información y Comunicación	<input type="checkbox"/> Innovación
<input type="checkbox"/> Accesibilidad	<input type="checkbox"/> Seguridad	<input type="checkbox"/> Gestión Empresarial
<input type="checkbox"/> Ninguno es más importante que Gobernanza		

2. Sostenibilidad*

Señale UNICAMENTE los ejes que considere MÁS IMPORTANTES que Sostenibilidad. (Puede señalar varios ejes)

<input type="checkbox"/> Tecnología, Información y Comunicación	<input type="checkbox"/> Innovación	<input type="checkbox"/> Accesibilidad
<input type="checkbox"/> Seguridad	<input type="checkbox"/> Gestión Empresarial	<input type="checkbox"/> Ninguno es más importante que sostenibilidad

3. Tecnología, Información y Comunicación*

Señale UNICAMENTE los ejes que considere MÁS IMPORTANTES que Tecnología (Puede señalar varios ejes)

<input type="checkbox"/> Innovación	<input type="checkbox"/> Accesibilidad	<input type="checkbox"/> Seguridad
<input type="checkbox"/> Gestión Empresarial	<input type="checkbox"/> Ninguno es más importante que tecnología	

4. Innovación*

Señale ÚNICAMENTE los ejes que considere MÁS IMPORTANTES que Innovación. (Puede señalar varios ejes)

Accesibilidad

Seguridad

Competitividad
Empresarial

Ninguno es más
importante que
innovación

5. Accesibilidad*

Señale ÚNICAMENTE los ejes que considere MÁS IMPORTANTES que Accesibilidad. (Puede señalar varios ejes)

Seguridad

Competitividad
Empresarial

Ninguno es más
importante que
accesibilidad

6. Seguridad y Competitividad Empresarial*

Señale el eje que considere MÁS importante que el otro.

Seguridad

Competitividad
Empresarial

Atrás

Enviar

Página 4 de 4

Anexo 6 – CÁLCULO SELECCIÓN CIUDADES

CIUDADES CAPITALES

NO.	CIUDADES	DEPARTAMENTO	ICTR	NORMALIZACION	HOMOGENIZACIÓN	METODO	NO. VISITANTES	NORMALIZACION	HOMOGENIZACIÓN	ICC	NORMALIZACION	HOMOGENIZACIÓN	TOTAL
1	Barranquilla	ATLANTICO	6,41	6,41	0,058	CONSOLIDACION	45661	45.661	0,037	6,00	6	0,038	0,046
2	Cartagena de Indias	BOLIVAR	6,79	6,79	0,062	REORIENTACION	191928	191.928	0,156	5,60	5,6	0,036	0,094
3	Florencia	CAQUETA	4,44	4,44	0,040	INTRODUCCION	496	496	0,000	4,39	4,39	0,028	0,022
4	Ibagué	TOLIMA	5,21	5,21	0,047	RENOVACION	5701	5.701	0,005	5,64	5,64	0,036	0,028
5	Leticia	AMAZONAS	0	0	0,000	INTRODUCCION	1276	1.276	0,001	2,94	2,94	0,019	0,006
6	Medellín	ANTIOQUIA	7,03	7,03	0,064	REORIENTACION	287064	287.064	0,233	7,11	7,11	0,045	0,128
7	Mitú	VAUPES	3,05	3,05	0,028	INTRODUCCION	23	23	0,000	2,27	2,27	0,014	0,015
8	Neiva	HUILA	4,58	4,58	0,042	INTRODUCCION	2895	2.895	0,002	5,47	5,47	0,035	0,024
9	Pasto	NARIÑO	4,57	4,57	0,041	CONSOLIDACION	2819	2.819	0,002	5,55	5,55	0,035	0,025
10	Pereira	RISARALDA	6,41	6,41	0,058	CONSOLIDACION	21027	21.027	0,017	5,90	5,9	0,037	0,037
11	Popayán	CAUCA	4,95	4,95	0,045	CRECIMIENTO	2718	2.718	0,002	5,70	5,7	0,036	0,025
12	Puerto Carreño	VICHADA	0	0	0,000	CRECIMIENTO	117	117	0,000	2,83	2,83	0,018	0,003
13	Puerto Inírida	GUAINIA	2,8	2,8	0,025	INTRODUCCION	39	39	0,000	2,49	2,49	0,016	0,014
14	Quibdó	CHOCO	0	0	0,000	REORIENTACION	594	594	0,000	3,68	3,68	0,023	0,005
15	Riohacha	LA GUAJIRA	4,19	4,19	0,038	INTRODUCCION	1962	1.962	0,002	3,97	3,97	0,025	0,021
16	San Andrés Isla	SAN ANDRÉS	0	0	0,000	CONSOLIDACION	19844	19.844	0,016	4,52	4,52	0,029	0,011
17	Sincelejo	SUCRE	0	0	0,000	INTRODUCCION	1249	1.249	0,001	4,63	4,63	0,029	0,007
18	Tunja	BOYACA	4,73	4,73	0,043	CRECIMIENTO	3685	3.685	0,003	6,49	6,49	0,041	0,026
19	Villavicencio	META	4,65	4,65	0,042	CONSOLIDACION	4959	4.959	0,004	4,65	4,65	0,030	0,024
20	Yopal	CASANARE	0	0	0,000	CRECIMIENTO	674	674	0,001	4,65	4,65	0,030	0,006

MUNICIPIOS

MUNICIPIO	DPTO	PUNTAJE	CATEGORÍA
FILANDIA	Quindío	5,83	CONSOLIDACION
GUADALAJARA DE BUGA	Valle del Cauca	5,75	REORIENTACION
SANTA ROSA DE CABAL	Risaralda	5,74	No dato
SANTA FÉ DE ANTIOQUIA	Anoquia	5,59	REORIENTACION
VILLA DE LEYVA	Boyacá	5,38	REORIENTACION
CIÉNAGA	Magdalena	5,26	CRECIMIENTO
ZIPAQUIRÁ	Cundinamarca	5,21	REORIENTACION
PALMIRA	Valle del Cauca	5,17	No dato
SANTA CRUZ DE MOMPÓS	Bolívar	5,12	CONSOLIDACION
SALENTO	Quindío	5,09	No dato
GUATAPÉ	Anoquia	5,07	INTRODUCCION
RIONEGRO	Anoquia	5,05	INTRODUCCION
QUIMBAYA	Quindío	5,04	No dato
PAIPA	Boyacá	4,96	CONSOLIDACION
BARICHARA	Santander	4,95	REORIENTACION
JERICÓ	Anoquia	4,83	CONSOLIDACION
ENVIGADO	Anoquia	4,73	RENOVACION
HONDA	Tolima	4,59	REORIENTACION
MONTENEGRO	Quindío	4,56	No dato
BARRANCABERMEJA	Santander	4,53	No dato
AGUADAS	Caldas	4,52	CONSOLIDACION
SAN JUAN GIRÓN	Santander	4,52	CRECIMIENTO
MARSELLA	Risaralda	4,51	No dato
MELGAR	Tolima	4,5	REORIENTACION
PROVIDENCIA	San Andrés	4,49	CRECIMIENTO
PUERTO COLOMBIA	Atlánco	4,47	CRECIMIENTO
CALARCÁ	Quindío	4,43	No dato
NECOCLÍ	Anoquia	4,43	RENOVACION
VILLAVIEJA	Huila	4,39	No dato
MONTERREY	Casanare	4,34	INTRODUCCION
DOSQUEBRADAS	Risaralda	4,32	No dato
CHINCHINÁ	Caldas	4,31	No dato
SOPÓ	Cundinamarca	4,3	No dato
COVEÑAS	Sucre	4,28	REORIENTACION
LA CEJA	Anoquia	4,28	REORIENTACION
CARTAGO	Valle del Cauca	4,22	No dato
SALAMINA	Caldas	4,2	INTRODUCCION
RESTREPO	Meta	4,12	No dato
ROLDANILLO	Valle del Cauca	4,07	No dato
CHINÁCOTA	Norte de Santander	4,06	No dato
PUERTO LÓPEZ	Meta	4,04	INTRODUCCION
PITALITO	Huila	4,02	INTRODUCCION
LA PINTADA	Anoquia	4,01	INCIPIENTE
SAN AGUSTÍN	Huila	3,98	No dato
JAMUNDÍ	Valle del Cauca	3,97	No dato
BUENAVENTURA	Valle del Cauca	3,94	REORIENTACION
PURACÉ	Cauca	3,93	INTRODUCCION
TURBACO	Bolívar	3,88	INTRODUCCION
SAN JACINTO	Bolívar	3,85	CRECIMIENTO
RIVERA	Huila	3,82	No dato
LA MESA	Cundinamarca	3,79	INTRODUCCION
MARIQUITA	Tolima	3,76	No dato
SANTA CATALINA	Bolívar	3,76	CRECIMIENTO
SAN JERÓNIMO	Anoquia	3,74	INTRODUCCION
VILLA DEL ROSARIO	Norte de Santander	3,7	No dato
BARANOA	Atlánco	3,69	No dato
ZAPATOCA	Santander	3,61	No dato
CHIQUINQUIRÁ	Boyacá	3,57	No dato
LA CALERA	Cundinamarca	3,54	INTRODUCCION
SAN MARTÍN	Meta	3,45	No dato
AGUAZUL	Casanare	3,36	No dato
CALIMA	Valle del Cauca	3,36	CONSOLIDACION
AIPE	Huila	3,33	INTRODUCCION
ISNOS	Huila	3,23	No dato
SAMPUÉS	Sucre	3,11	INTRODUCCION
LÍBANO	Tolima	3,02	No dato

Anexo 8– RESULTADOS ENCUESTA

N O	GLOBALID	CREACION DATE	CR EA O R	EDIT DATE	INDIQUE SU NOMBRE COMPLETO	INDIQUE SU PAÍS DE RESIDENCIA	EL ROL QUE DESEMPEÑA EN EL SECTOR TURISMO SE ENMARCA EN:	OTRO - EL ROL QUE DESEMPEÑA EN EL SECTOR TURISMO SE ENMARCA EN:	¿QUIERE CONOCER LA DEFINICIÓN DE CADA UNO DE LOS EJES?	1. GOBERNANZA	2. SOSTENIBILIDAD	3. TECNOLOGÍA, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	4. INNOVACIÓN	5. ACCESIBILIDAD	6. SEGURIDAD Y COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL
2	571e332f-b45e-4022-8524-562cc4bf830b	26/07/2022		26/07/2022	Carmen Mínguez	España	Academia		Conocer la definición de los Ej	Sostenibilidad,Tecnología_Información_y_Comuni,Seguridad	Ninguno_es_más_importante_que_s	Ninguno_es_más_importante_que_t	Accesibilidad,Seguridad	Seguridad	Seguridad
3	6658283b-8dcb-4349-8cec-b96ea91dfcf0	26/07/2022		26/07/2022	Alfonso Fernández Tabales	España	Academia		Conocer la definición de los Ej	Ninguno_es_más_importante_que_G	Ninguno_es_más_importante_que_s	Ninguno_es_más_importante_que_t	Ninguno_es_más_importante_que_i	Ninguno_es_más_importante_que_a	Competitividad Empresarial
4	21b7d0b0-7bd9-4e11-831d-18f24659923d	26/07/2022		26/07/2022	Iván Velasco Romera	España	Academia		Conocer la definición de los Ej	Sostenibilidad,Tecnología_Información_y_Comuni,Innovación	Accesibilidad	Innovación,Accesibilidad	Accesibilidad	Seguridad	Seguridad
5	b4178bf1-ac44-4ffe-8238-89d144fdafff	26/07/2022		26/07/2022	Macià Blázquez Salom	España	Academia		Conocer la definición de los Ej	Sostenibilidad	Ninguno_es_más_importante_que_s	Innovación	Ninguno_es_más_importante_que_i	Ninguno_es_más_importante_que_a	Competitividad Empresarial
6	ffb71587-4fc7-4997-8717-2b0e478e247e	26/07/2022		26/07/2022	Asunción Blanco Romero	España	Academia		Conocer la definición de los Ej	Sostenibilidad,Accesibilidad	Ninguno_es_más_importante_que_s	Accesibilidad,Seguridad	Accesibilidad,Seguridad	Seguridad	Seguridad
7	2c530ca0-09f0-45d7-822c-cb8ff8cbbc26	27/07/2022		27/07/2022	Paco Femenia Serra	España	Academia		Continuar directamente a la eva	Sostenibilidad	Ninguno_es_más_importante_que_s	Accesibilidad	Accesibilidad	Ninguno_es_más_importante_que_a	Seguridad
8	a172fc9e-07ca-4db4-83e3-4dbdf834f696	29/07/2022		29/07/2022	Julian Guerrero Orozco	Colombia	Empresa_Privada		Conocer la definición de los Ej	Sostenibilidad,Accesibilidad,Seguridad	Tecnología_Información_y_Comuni,Innovación,Gestión_Empresarial	Innovación,Gestión_Empresarial	Competitividad_Empresarial	Seguridad,Competitividad_Empresarial	Competitividad Empresarial

N O	GLOBALID	CREA TION DATE	CR EA T O R	EDIT DATE	INDIQUE SU NOMBRE COMPLET O	INDIQUE SU PAÍS DE RESIDEN CIA	EL ROL QUE DESEMPEÑA EN EL SECTOR TURISMO SE ENMARCA EN:	OTRO - EL ROL QUE DESEMPEÑA EN EL SECTOR TURISMO SE ENMARCA EN:	¿QUIERE CONOCER LA DEFINICIÓN DE CADA UNO DE LOS EJES?	1. GOBERNANZA	2. SOSTENIBILIDAD	3. TECNOLOGÍA, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	4. INNOVACI ÓN	5. ACCESIBILI DAD	6. SEGURIDAD Y COMPETITIVI DAD EMPRESARIAL
9	3aae205c-14d7-4f7c-892e-5bce7e935746	1/08/2022		1/08/2022	Bárbara Blaudt Rangel	Brasil	Gobierno/_Administración_Públi		Conocer la definición de los Ej	Ninguno_es_más_importante_que_G	Ninguno_es_más_importante_que_s	Innovación,Accesibilidad,Seguridad	Accesibilidad,Seguridad	Seguridad	Seguridad
10	ef2e8764-7e6d-49b9-8de0-c8d9b1a85064	1/08/2022		1/08/2022	Federico de Arteaga	México	other	Consultor	Continuar directamente a la eva	Ninguno_es_más_importante_que_G	Ninguno_es_más_importante_que_s	Innovación	Competitividad_Empresarial	Seguridad	Seguridad
11	4e863b83-f49c-4cb2-87d2-a9db7f3b2fb8	1/08/2022		1/08/2022	Kris Eliana Zapata Pérez	Colombia	Gobierno/_Administración_Públi		Conocer la definición de los Ej	Ninguno_es_más_importante_que_G	Seguridad,Gestión_Empresarial	Innovación,Seguridad	Competitividad_Empresarial	Competitividad_Empresarial	Seguridad
12	781ce27a-26f7-43c7-85fd-3ad6b47ee94e	1/08/2022		1/08/2022	Jessica Arévalo Alzate	Colombia	other	Organización sin ánimo de lucro	Continuar directamente a la eva	Ninguno_es_más_importante_que_G	Ninguno_es_más_importante_que_s	Seguridad	Ninguno_es_más_importante_que_i	Ninguno_es_más_importante_que_a	Competitividad_Empresarial
13	007e2c10-1437-4b4a-81bc-71cbf70f9425	2/08/2022		2/08/2022	Nicolás Jiménez Hernández	España	Academia,Gobierno/_Administración_Públi		Conocer la definición de los Ej	Ninguno_es_más_importante_que_G	Innovación	Innovación	Ninguno_es_más_importante_que_i	Ninguno_es_más_importante_que_a	Competitividad_Empresarial

ANÁLISIS DE DATOS ENCUESTA

	CARMEN MÍNGUEZ	ALFONSO FERNÁNDEZ TABALES	IVÁN VELASCO ROMERA	MACIÀ BLÁZQUEZ SALOM	ASUNCIÓN BLANCO ROMERO	PACO FEMENIA SERRA	NICOLÁS JIMÉNEZ HERNÁNDEZ	BÁRBARA BLAUDT RANGEL	FEDERICO DE ARTEAGA	JULIAN GUERRERO OROZCO	KRIS ELIANA ZAPATA PÉREZ	JESSICA ARÉVALO ALZATE
	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	EXPERTO 4	EXPERTO 5	EXPERTO 6	EXPERTO 7	EXPERTO 8	EXPERTO 9	EXPERTO 10	EXPERTO 11	EXPERTO 12
GOBERNANZA	14,29%	29%	14%	24%	19%	24%	29%	29%	29%	14%	29%	29%
SOSTENIBILIDAD	28,57%	24%	24%	29%	29%	29%	19%	24%	24%	14%	14%	24%
TECNOLOGÍA	23,81%	19%	14%	14%	10%	14%	14%	5%	14%	14%	10%	14%
INNOVACIÓN	4,76%	14%	19%	19%	5%	10%	24%	10%	14%	19%	14%	14%
ACCESIBILIDAD	9,52%	10%	19%	10%	19%	19%	10%	14%	5%	5%	5%	10%
SEGURIDAD	19,05%	0%	10%	0%	19%	5%	0%	19%	10%	10%	14%	5%
COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL	0,00%	5%	0%	5%	0%	0%	5%	0%	5%	24%	14%	5%