

Revisión y adaptación de modelos de destinos inteligentes a las particularidades y desafíos de destinos litorales de escala intermedia


Review and adaptation of smart destination models to the specific characteristics and challenges of mid-scale coastal destinations

 Matias Manetta

Universidad Nacional de Mar del Plata, Argentina
matiasmanetta@mdp.edu.ar

 María José López

Universidad Nacional de Mar del Plata, Argentina
lopezmj@mdp.edu.ar

 Valeria Faginas

Universidad Nacional de Mar del Plata, Argentina
valeriafaginas@mdo.edu.ar

Resumen: El escenario turístico, caracterizado por cambios en la demanda, mayores exigencias de sostenibilidad y crecientes procesos de digitalización y competitividad, impulsa la necesidad de considerar nuevos enfoques de gestión integrales con énfasis en lo local. Este trabajo tiene por objetivo proponer un modelo de Destino Turístico Inteligente (DTI) adaptado a las especificidades de los destinos litorales urbanos de escala intermedia. Se utilizó una metodología cualitativa, con enfoque descriptivo-evaluativo, basada en la revisión, sistematización y comparación de distintos modelos, que permitió identificar elementos a considerar para el desarrollo de una propuesta adaptada. El resultado y aporte del trabajo es un modelo DTI con cinco ejes redefinidos, aplicables al diagnóstico y evaluación de destinos turísticos litorales urbanos y de escala intermedia.

Palabras clave: turismo de sol y playa, innovación, sostenibilidad, marco de evaluación, gestión inteligente.

Abstract: *The tourism landscape, characterized by changing demand patterns, increasing sustainability requirements, growing digitalization, and heightened competitiveness, underscores the need for new comprehensive management approaches with a strong emphasis on the local level. The objective of this study is to propose a Smart Tourist Destination (STD) model*

Recibido: 12 diciembre 2025

Revisado: 7 abril 2026

Aceptado: 7 abril 2026

© 2026 FCEyS-UNMDP.

Este es un artículo de acceso abierto distribuido bajo los términos de la licencia *Creative Commons*



adapted to the specific characteristics of mid-scale urban coastal destinations. A qualitative methodology with a descriptive-evaluative approach was employed, based on the review, systematization, and comparison of different models, which enabled the identification of key elements to be considered in the development of an adapted proposal. The main result and contribution of the study is an STD model comprising five redefined pillars, applicable to the diagnosis and evaluation of mid-scale urban coastal tourist destinations.

Keywords: *sun-and-beach tourism, innovation, sustainability, evaluation framework, smart management.*

1. INTRODUCCIÓN

El escenario turístico actual se caracteriza por su complejidad y competitividad, los retos pendientes de sostenibilidad del turismo, y los desafíos de adaptación tanto a los procesos de digitalización como también a los nuevos modelos de negocio y cambios en la demanda. Estos factores reconfiguran las dinámicas de la actividad y exigen una revisión de las formas tradicionales de planificación y nuevos enfoques de gestión turística ambiental.

En este contexto, la Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (SEGITTUR) de España plantea un nuevo enfoque denominado Destino Turístico Inteligente (DTI), que se ha posicionado como referente en la agenda turística institucional. En este sentido, los destinos son interpretados como territorios innovadores y accesibles que hacen uso de la tecnología para mejorar la sostenibilidad, la experiencia de los visitantes y la calidad de vida de los residentes (López de Ávila *et al.*, 2015).

El modelo provee una metodología estructurada basada en un diagnóstico a través de un conjunto de indicadores para evaluar en qué grado un territorio cumple los requisitos para convertirse en DTI. Asimismo, enmarca las acciones estratégicas a emprender para lograr estos objetivos, constituyéndose como un valor instrumental para dinamizar la planificación y gestión de destinos y fomentar la innovación en el sector.

No obstante, su implementación no puede limitarse a la aplicación de un proceso único y estandarizado, sino que requiere del estudio y la adaptación a las singularidades, dinámicas y escalas de cada destino. Esta necesidad resulta evidente en Latinoamérica, donde países como Argentina, Brasil y Colombia han llevado a cabo cambios al modelo pionero, en función de su contexto regional, caracterizado por capacidades y recursos más limitados en las administraciones locales (Farberoff *et al.*, 2018).

Sin dudas, el alcance del modelo está condicionado por las capacidades institucionales y sociales del nivel local para su efectiva implementación y mejorar, así, la eficiencia, la sostenibilidad, la experiencia recreativa y la resiliencia de los destinos. Es decir, la inteligencia no puede reducirse a soluciones tecnológicas, sino que requiere un entramado socio-institucional capaz de impulsar decisiones informadas, promover la participación y coordinar actores diversos (Ivars Baidal y Vera Rebollo, 2019).

En este marco, el trabajo propone elaborar una propuesta de modelo DTI adaptado a las particularidades y dinámicas propias de los destinos litorales urbanos de escala intermedia. Estos enfrentan desafíos específicos derivados de la dependencia de un turismo de sol y playa: la estacionalidad, el protagonismo del paisaje litoral y la fragilidad y presión sobre el mismo.

Para ello, desde un abordaje cualitativo, se propuso una metodología con enfoque descriptivo-evaluativo basada en la revisión, sistematización y comparación de modelos DTI a nivel europeo, latinoamericano y nacional (Argentina). A partir de la elaboración de una matriz, se analizaron sus ejes, dimensiones y criterios de valoración, lo que permitió identificar similitudes, diferencias y elementos relevantes para su adecuación al contexto de destinos litorales urbanos de escala intermedia.

Como resultado, se diseñó un modelo adaptado, estructurado en cinco ejes: gobernanza, tecnología, inclusión social, competitividad turística y calidad ambiental y habitabilidad urbana; cada

uno integrado por una serie de criterios que incorporan la sostenibilidad y la innovación como principios transversales. Este modelo constituye un instrumento orientador para evaluar la gestión inteligente en destinos litorales urbanos de escala intermedia y guiar procesos de planificación turística más coherentes con sus necesidades y características territoriales.

2. MARCO DE CONCEPTUALIZACIÓN

Durante las últimas décadas, el turismo ha experimentado profundas transformaciones impulsadas por los avances tecnológicos, las nuevas demandas sociales, la creciente globalización y competitividad del mercado, así como por la consolidación del paradigma de la sostenibilidad y la revalorización de la escala local y su especificidad territorial. Este conjunto de factores ha configurado un escenario caracterizado por una notable complejidad y dinamismo (Viletto, 2024; Garzón García y Ramírez López, 2025). Entre estas transformaciones se destaca una demanda turística cada vez más exigente, segmentada y especializada, que presenta nuevas pautas de comportamiento. Asimismo, se observan mayores requerimientos de autenticidad y mayor conciencia respecto a los impactos ambientales, lo que otorga creciente relevancia a la calidad ambiental y a la implementación de buenas prácticas sostenibles como elementos diferenciadores que influyen de manera significativa en la experiencia del visitante y en la competitividad de los destinos (López de Ávila *et al.*, 2015; Santos-Lacueva *et al.*, 2017).

A su vez, el cambio climático se ha convertido en un factor transversal que afecta a todo el sector turístico, al condicionar la disponibilidad y calidad de los recursos que sustentan la actividad (Pulido-Fernández y López-Sánchez, 2014). En el caso de los destinos litorales urbanos, su vulnerabilidad ante los impactos del cambio climático se agrava por la alta dependencia de los recursos naturales que sustentan la actividad turística y de las condiciones climáticas del entorno, especialmente evidente en aquellos destinos consolidados en una única modalidad tradicional de sol y playa (Ivanova, 2013). Estos territorios deben enfrentar alteraciones meteorológicas volátiles, el aumento del nivel del mar y procesos de erosión costera más intensos. Además, la marcada estacionalidad y la concentración espacial y temporal de visitantes ejercen una presión adicional sobre la zona costera y el entorno urbano, lo que con frecuencia resulta en degradación ambiental y pérdida de valor ecológico y paisajístico (Santos-Lacueva *et al.*, 2017). Esta combinación de presiones naturales y antrópicas incrementa la complejidad para avanzar en la territorialización de la sustentabilidad y en la reconversión de sus productos turísticos.

Este contexto presenta un desafío significativo para la adaptación de la gestión de destinos turísticos ante un entorno global cambiante. Para enfrentar este reto, es imprescindible impulsar y guiar procesos de transformación territorial que trasciendan una visión meramente sectorial. Esto implica abordar diversas modalidades de intervención que busquen singularizar y diversificar la oferta turística recreativa, mejorar la calidad ambiental y la habitabilidad urbana y cualificar el sector. Estrategias como la valorización, la reestructuración, la resignificación y la renovación ambiental son ejemplos de tales intervenciones (Bertoni *et al.*, 2015). Además, los destinos deben desarrollar y fortalecer atributos únicos que les permitan diferenciarse, lo que a su vez es crucial para mantener o mejorar su competitividad.

En este marco, la innovación emerge como un factor clave para la reinención y el posicionamiento de los destinos, permitiendo la búsqueda de ventajas al explorar soluciones o alternativas creativas en productos o servicios, ya sean nuevos o mejorados, y en procesos, tanto del sector privado como del sector público (Zuñiga-Collazos *et al.*, 2023). Además, el carácter fluctuante e incierto del entorno actual hace de la resiliencia una capacidad con creciente relevancia para prevenir, prepararse y responder de manera efectiva a las nuevas circunstancias (Ivars Baidal y Vera-Rebollo, 2021).

Bajo estas premisas, los gobiernos locales requieren incorporar nuevos enfoques de planificación y gestión integrales, flexibles e innovadores, y asumir la sostenibilidad en sus dimensiones físico-ecológica, sociocultural, económica y político-institucional como un objetivo prioritario e irrenunciable (Santos-Lacueva *et al.*, 2017; Ivars Baidal *et al.*, 2018). Este planteo implica un abordaje sistémico, en el que dichas dimensiones se interrelacionan y deben ser tratadas de manera conjunta para evitar soluciones parciales o desarticuladas (Gallopín, 2003). Por lo tanto, la sostenibilidad turística debe ser considerada como un lineamiento transversal para la continuidad de la actividad, que garantice estándares de calidad y bienestar tanto para el turista como para el residente, e implique a todos los actores relevantes en la gestión de los destinos, tanto públicos como privados, además de la propia población local y de los visitantes (García Moreno y Fernández Alcantud, 2022).

En este camino, las iniciativas en torno al modelo de destinos turísticos inteligentes (DTI) se han convertido en una alternativa válida y en un marco de análisis estratégico para dar respuesta a los retos que la actividad turística plantea a la planificación y gestión de los destinos, y a las oportunidades del entorno socioeconómico y tecnológico global (Ivars Baidal y Vera Rebollo, 2019). Específicamente, un DTI se define como:

“Un espacio turístico innovador, accesible para todos, consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia que garantiza el desarrollo sostenible del territorio, facilita la interacción e integración del visitante con el entorno e incrementa la calidad de su experiencia en el destino y la calidad de vida de los residentes.” (López de Ávila *et al.*, 2015, p. 32).

El modelo de referencia del SEGITTUR, el más difundido internacionalmente, plantea cinco ejes basados en Gobernanza, Innovación, Tecnología, Sostenibilidad y Accesibilidad, para la realización de una evaluación diagnóstica de los destinos y posterior definición local de líneas estratégicas para un escenario de mejora de la competitividad y sostenibilidad (López de Ávila *et al.*, 2015). Dichos ejes se articulan en tres niveles interrelacionados: uno estratégico-relacional, que establece las condiciones de colaboración, los recursos y la capacidad de actuación del destino, un segundo nivel instrumental, que configura un sistema de información para la gestión, y un último nivel aplicado, que permite el desarrollo de soluciones inteligentes (Ivars Baidal *et al.*, 2018).

Por consiguiente, el conocimiento, la adecuación tecnológica, la sostenibilidad y la innovación actúan como palancas para fortalecer modelos de gestión territorial basados en la toma de decisiones informadas, participativas y coordinadas entre los distintos actores, favoreciendo la anticipación de escenarios y la adopción de medidas oportunas. Por lo cual, un DTI no debe entenderse simplemente

como un proyecto orientado a la incorporación de nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC), ya que ello lo asemejaría más a la noción de un destino digital (Fernández-Tabales y Navarro-Jurado, 2022).

Las tecnologías suponen una oportunidad para recuperar el papel de la planificación como agente de cambio social (Lew, 2007), alcanzar sus principios y resolver los problemas que plantea la actividad turística. El uso de las mismas puede potenciar principios fundamentales de la gobernanza como la coordinación administrativa, la colaboración público-privada, la participación social, la transparencia y el seguimiento y control de políticas, pero no por ello debe ser el único aspecto a contemplar (Ivars Baidal y Vera Rebollo, 2019).

En este sentido, es importante destacar que, como cada localidad posee sus propias capacidades socio-institucionales y particularidades territoriales, el modelo DTI no puede abordarse como un proceso uniforme ni aplicarse mediante una transferencia lineal. Además, es sumamente relevante comprender las implicancias de la escala intermedia de estos destinos para la implementación de modelos de DTI. Desde una perspectiva holística (Bellet y Llop, 2004, como es citado en Llop *et al.*, 2019), se trata de ciudades de menor tamaño que las metrópolis o capitales (Novillo Rameix, 2018) con relevancia demográfica, capacidad de integración urbana y rural, generación de redes propicias para estrategias de desarrollo local (Alderete, 2021) y cohesión territorial. Esto posibilita abordajes comunitarios centrados en las necesidades concretas de los destinos y permite intervenciones más puntualizadas, lo cual muchas veces resulta favorecedor para los municipios. Sin embargo, aunque han sido objeto de estudio desde finales de la década de 1980 (Aldana *et al.*, 2022), la adaptación de índices o indicadores de ciudad (o incluso destino) inteligente es aún muy incipiente (Alderete, 2021; Alderete, 2023).

En consecuencia, se vuelve necesario promover un enfoque flexible y adaptable a las especificidades de cada destino y a las necesidades de la escala para que pueda considerarse verdaderamente inteligente (Ivars Baidal, 2016). De este modo, la noción de inteligencia se vincula con la capacidad de aprender, adaptarse e innovar, integrando el conocimiento del entorno y de la comunidad que habita e interactúa con el territorio, a fin de anticipar o responder a los cambios de manera proactiva y acertada (Blanco Herranz, 2015; La Rosa *et al.*, 2020).

En síntesis, el territorio puede interpretarse como un espacio sujeto a continuas transformaciones y el enfoque DTI promueve un mejor conocimiento del entorno turístico, a la vez que impulsa una gestión a escala local orientada al aprendizaje y fomenta una adaptación continua para optimizar su sostenibilidad y competitividad (Ivars Baidal y Vera Rebollo, 2019).

3. METODOLOGÍA

El objetivo del trabajo es proponer un modelo de destino turístico inteligente (DTI) adaptado a las particularidades y dinámicas propias de los destinos litorales urbanos de escala intermedia. Para ello, se desarrolló un abordaje cualitativo con enfoque descriptivo-evaluativo, que incluyó la revisión, sistematización y comparación de modelos DTI implementados en Europa, Latinoamérica y Argentina para la posterior elaboración de un modelo integrador.

En primer lugar, se realizó una búsqueda y revisión de informes oficiales, normativas nacionales y manuales operativos que contemplen los modelos DTI en el ámbito europeo (López de

Ávila *et al.*, 2015; Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas [INVATTUR], 2015; Ivars Baidal *et al.*, 2017), latinoamericano (Ministerio de Turismo de Brasil, 2022; SEGITTUR, 2022; Alcaldía Mayor de Bogotá, 2023) y nacional (Instituto Argentino de Normalización y Certificación [IRAM], 2022; Ejido Global, 2023). Se seleccionaron estos casos por tratarse, por el lado europeo, de los pioneros y de mayor referencia internacionalmente y, por el lado latinoamericano y nacional, de exponentes relevantes que optaron por adaptar la metodología de base a su realidad. Posteriormente, se procedió a sistematizar los modelos a partir de una matriz de análisis, en la cual se identificaron sus ejes, las dimensiones y subdimensiones de evaluación que integran cada uno de ellos y los criterios de valoración asociados.

La construcción de la matriz contribuyó a establecer una base comparativa y poder realizar una lectura analítica entre los distintos modelos. Esto permitió identificar temas o perspectivas compartidas y las categorías metodológicas utilizadas para abordarlas, así como divergencias o cuestiones de agenda turística y ambiental que no hubieran sido contempladas, para su posterior incorporación a la propuesta adaptada.

Una vez organizada la información, se agruparon los contenidos en aspectos convergentes y se diseñó un gráfico de síntesis para representar visualmente su presencia, ausencia o variabilidad dentro de los distintos ejes y criterios observados. Con ello, también se identificaron ciertos abordajes distintivos y elementos pertinentes de cada propuesta.

En segundo lugar, para el diseño de la propuesta, se seleccionaron y redefinieron cinco ejes de evaluación del modelo DTI, a saber: gobernanza, tecnología, inclusión social, competitividad turística y calidad ambiental y habitabilidad urbana. Sobre esta base, se establecieron las dimensiones y subdimensiones correspondientes a cada eje, junto con los respectivos criterios de valoración¹.

Dicha selección de ejes se realizó considerando su recurrencia en los modelos analizados y las temáticas con las que se encontraban asociados. Además, al momento de definir sus dimensiones, subdimensiones y criterios, se procuró evitar superposiciones conceptuales teniendo presente que, además, la sostenibilidad y la innovación se decidieron incorporar como conceptos transversales. Luego, se examinó la adecuación de los ejes y los elementos que los componen a las dinámicas propias de los destinos litorales urbanos de escala intermedia. Para ello, se tuvieron en consideración las condiciones institucionales y financieras habituales en contextos latinoamericanos (Farberoff *et al.*, 2018) y las particularidades específicas de la modalidad turística de sol y playa.

El proceso culminó en la elaboración de un modelo adaptado para evaluar el desarrollo y la gestión inteligente de destinos litorales urbanos de escala intermedia, ofreciendo un instrumento metodológico coherente con sus características territoriales y funcionales.

4. RESULTADOS

4.1. Revisión y análisis de modelos de DTI

A partir de la revisión de los modelos DTI de referencia en los ámbitos europeo, latinoamericano y nacional, se identificaron los ejes de evaluación de cada propuesta, así como las dimensiones que

¹ Cabe mencionar que se elaboraron los parámetros de medición para cada uno de los criterios, pero no fueron incluidos en este artículo. Los mismos, están disponibles para cualquier interesado y se pueden solicitar vía correo electrónico.

integran dichos ejes y sus respectivos criterios de valoración. Este análisis permitió señalar coincidencias y diferencias, detectar omisiones relevantes o tendencias comunes, y reconocer las particularidades que cada contexto aporta a su formulación (Figura 1).

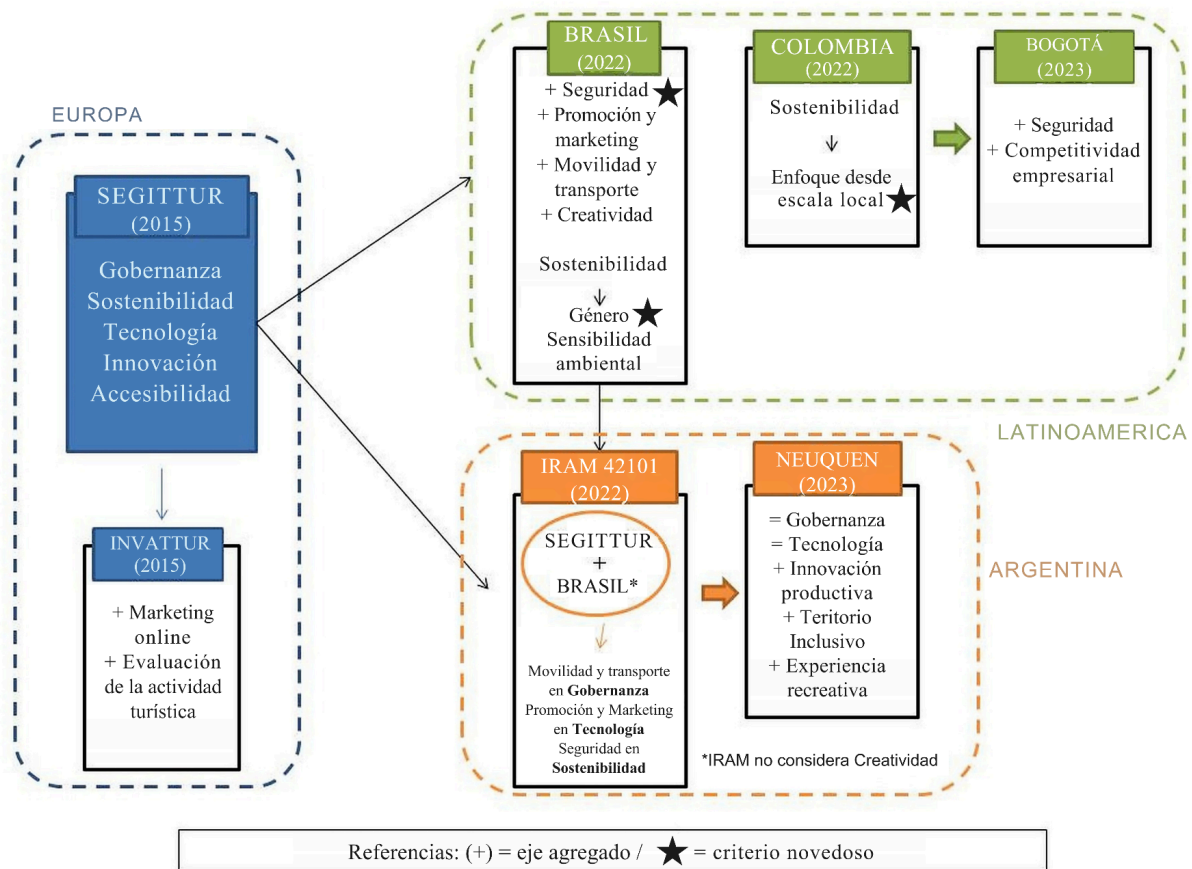


Figura 1. Comparación de ejes entre modelos DTI europeos, latinoamericanos y argentinos

A nivel europeo, se analizaron dos modelos procedentes específicamente de España. El primero surge en 2015, de la mano de la Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (SEGITTUR) y fue aprobado por la Norma UNE 178.501/2016². Establece cinco ejes de evaluación fundamentales: Gobernanza, Sostenibilidad, Tecnología, Innovación, y Accesibilidad, los cuales se constituyen en los pilares y la base de referencia para el desarrollo de modelos posteriores.

El segundo modelo, cuyos orígenes se remontan al proyecto “Destinos Turísticos Inteligentes Comunitat Valenciana” en 2013, es publicado con un formato de manual operativo en 2015, elaborado por la Agencia Valenciana de Turismo, a través del Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas (INVATUR), y se estructura en ocho ejes de evaluación. Aunque parte de la misma base conceptual que SEGITTUR, este modelo desagrega el eje de Tecnología en tres ejes diferenciados: Conectividad y sensorización, Información turística y Sistema de inteligencia turística. Asimismo, incorpora un nuevo eje de Marketing *online*, centrado en la comunicación del destino. El manual fue actualizado en 2017;

² En 2018 esta norma es derogada y reemplazada por la UNE 178501/2018, aún en vigencia.

entre las modificaciones más relevantes están la incorporación del eje “Evolución de la actividad turística en los DTI”, destinado a analizar aspectos vinculados con la oferta y la demanda del destino, y la introducción de parámetros de medición que asignan puntajes a cada criterio evaluado según el grado de cumplimiento de requisitos específicos. Estos parámetros contribuyen a objetivar el proceso de evaluación, al establecer condiciones comparables que permiten medir el nivel de avance de cada destino.

En síntesis, los ejes de estos modelos de referencia europeos son:

- **Gobernanza:** incluye mecanismos de planificación, coordinación interinstitucional, participación ciudadana, transparencia y difusión de información. Particularmente, el modelo SEGITTUR considera también la satisfacción de turistas y residentes y el de INVATTUR incorpora criterios para medir el retorno económico de las acciones turísticas y los sistemas de gestión de calidad turística en el destino.
- **Sostenibilidad:** ambos modelos dividen este eje en tres dimensiones: la ambiental, la social y la económica. La ambiental concentra la mayor cantidad de criterios y se centra en la medición de disponibilidad y consumo de recursos naturales, la protección de biodiversidad, la existencia de infraestructura que favorezca la movilidad eléctrica o libre de emisiones y la existencia de estrategias para reducir la contaminación y combatir el cambio climático. En la dimensión social, el modelo SEGITTUR toma un enfoque limitado a la conservación de patrimonio cultural, y la económica se asocia a la medición de los impactos económicos del turismo como gasto total, estadía promedio, empleo generado, capacidad de alojamiento, etc. El modelo INVATTUR mantiene los criterios de las dimensiones social y económica, pero también introduce iniciativas de sensibilización social para residentes y turistas, certificaciones ambientales para empresas y atractivos, desarrollo de productos y acciones de marketing centradas en la sostenibilidad.
- **Tecnología:** en el modelo SEGITTUR, este eje está compuesto por provisión de infraestructura de conectividad, relevamiento de datos turísticos, información y métricas de uso de páginas web, aplicaciones o redes sociales, facilitación de trámites *online* y soluciones tecnológicas para reforzar la seguridad digital y física. En cambio, en el modelo de INVATTUR, estos aspectos se distribuyen en tres ejes de evaluación, a saber:
 - **Conectividad y sensorización:** evalúa la existencia y la calidad de las redes de conexión en espacios públicos y en empresas del sector, y la existencia de sensores que tengan aplicación a la gestión turística, aunque sin especificar cuáles o de qué tipo.
 - **Información turística:** considera la disponibilidad de material promocional, canales de interacción con el turista y herramientas tecnológicas que sean de utilidad para visitantes como *tablets*, audioguías o paneles interpretativos.
 - **Sistema de inteligencia turística:** comprende analíticas de información proveniente de *web* y redes sociales, barómetros empresariales, estudios de demanda turística y plataformas de datos abiertos.

- **Innovación:** pone énfasis en la cantidad de estrategias o proyectos implementados por la gestión, así como el número de empresas vinculadas y existencia de plataformas de interacción. En particular, el modelo SEGITTUR otorga mayor relevancia a los presupuestos asignados y el grado de ejecución de las estrategias y proyectos planificados, mientras que el INVATTUR valora el uso de las TIC por parte de empresas del sector; el emprendedurismo y los espacios de debate para fomentar el conocimiento turístico.
- **Accesibilidad:** en ambos modelos, los aspectos contemplados se vinculan a dos dimensiones. Una basada en la existencia de inventarios de accesibilidad, el grado de cumplimiento de normativas o planes y el presupuesto asignado; y otra orientada a la disponibilidad de información turística en múltiples formatos, la formación de recursos humanos y la integración de herramientas tecnológicas que garanticen ciertos servicios accesibles.
- **Marketing *online* (INVATTUR):** introduce el monitoreo de la marca destino y el seguimiento de planes de marketing, campañas de promoción y publicidad para mejorar el posicionamiento.
- **Evolución de la actividad turística (INVATTUR):** se basa en el análisis de datos históricos del sector como la satisfacción de la demanda (que SEGITTUR contempla en Gobernanza), la ocupación hotelera, el gasto turístico y la variación de la estacionalidad.

A nivel latinoamericano, se destacan tres modelos que han adaptado el sistema del SEGITTUR a las particularidades socioterritoriales, considerando las características regionales y las diferencias con el continente europeo como falta de infraestructura, dificultad de financiación (Farberoff *et al.*, 2018), grandes extensiones territoriales (Comparato *et al.*, 2025) y elevados índices de inseguridad para turistas (Redacción Utopía Urbana City, 2024).

El primero pertenece a Brasil, cuya Estrategia Nacional DTI se inicia en 2021 y es formalizada en 2022. En este caso, el Ministerio de Turismo en conjunto con el Instituto Ciudades del Futuro (Argentina) presentaron un manual metodológico para destinos inteligentes, conformado por nueve ejes de evaluación. Entre ellos, se encuentran los pilares establecidos por SEGITTUR, e incorpora otros cuatro que son Promoción y marketing, Movilidad y transporte, Seguridad y Creatividad.

El segundo y tercer modelo se dan en Colombia, uno a escala nacional y otro local. El nacional se plantea en 2022 manteniendo los cinco ejes básicos de SEGITTUR con leves modificaciones, añadiendo algunas cuestiones de competitividad en Gobernanza, de promoción en Tecnología y de seguridad en Sostenibilidad. En 2023, Bogotá adapta este modelo a su territorio incluyendo un eje de evaluación respectivo de Seguridad y otro de Competitividad empresarial.

Particularmente, las principales similitudes y diferencias de los ejes en relación a los modelos europeos son:

- **Gobernanza:** aunque mantienen los criterios tradicionales, el modelo de Brasil otorga significativa relevancia a aspectos vinculados a la gestión abierta como la existencia de mecanismos que facilitan la digitalización de procesos, el acceso a la información y la participación social. Asimismo, introduce algunas temáticas de ordenamiento territorial para determinar la zonificación de espacios y usos del suelo con fines turísticos. Por su parte, el

modelo de Colombia incorpora aspectos de comercialización turística como promoción, comercialización y calidad de productos turísticos, sistemas de medición de la actividad y canales de comunicación con actores involucrados en turismo.

- **Sostenibilidad:** los tres modelos conservan las tres dimensiones europeas pero se destaca la introducción de la igualdad de género y la inclusión en las organizaciones, así como también el hincapié en la sensibilización ambiental, el desarrollo de empresas locales y la generación de empleo del modelo brasileiro. Los modelos colombianos enfatizan la escala local, incluyendo la protección de productos regionales, la colaboración con el sector académico y la diversificación de la oferta, redistribución de beneficios y generación de empleo justo. A su vez, establecen el seguimiento de estrategias de marketing orientadas a un turismo sostenible y otorgan especial importancia a cuestiones políticas como la existencia de legislación específica para el patrimonio natural y cultural y planes turísticos o de ordenación urbana acordes a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Específicamente, el modelo nacional incorpora la disponibilidad de protocolos para la gestión de crisis y garantizar la seguridad turística.
- **Tecnología:** si bien sostienen la gran mayoría de los criterios sobre infraestructura de comunicación, conectividad y herramientas tecnológicas, los modelos de Colombia y Bogotá añaden cuestiones de promoción turística digital y amplían las medidas de seguridad contra delitos informáticos.
- **Innovación:** los tres modelos toman una visión más abierta y reestructuran los criterios de SEGITTUR, centrándose en la búsqueda e identificación de ideas que promuevan la mejora de procesos, productos o servicios de la gestión o del sector, monitoreando la percepción de la innovación por parte de residentes y visitantes, lo cual no había sido contemplado en los modelos europeos, más allá del nivel de satisfacción.
- **Accesibilidad:** en concordancia con los modelos europeos, este eje se enfoca en evaluar el cumplimiento de requisitos de accesibilidad en establecimientos y espacios turísticos y la formación de recursos humanos para mejorar los servicios. Sin embargo, Bogotá se limita a la eliminación de barreras físicas y culturales.
- **Promoción y marketing (Brasil):** con cierta semejanza a los criterios de Información turística y Evolución de la actividad turística del modelo INVATTUR, este eje examina el uso de herramientas tecnológicas para potenciar estrategias de promoción y comercialización, analizar el consumo turístico y dar a conocer la accesibilidad con la que cuenta el destino.
- **Movilidad y transporte (Brasil):** además de la reducción de las emisiones del transporte (presente en criterios de Sostenibilidad de los modelos europeos), contempla acciones para mejorar la conectividad dentro y fuera del destino, con algunas consideraciones de seguridad vial y accesibilidad.
- **Seguridad (Brasil y Bogotá):** se valoran las medidas preventivas para disminuir la criminalidad y mejorar las condiciones sanitarias.

- Creatividad (Brasil): se asemeja al eje de Innovación. En este caso, otorga significatividad a soluciones creativas vinculadas con la participación local, la conservación del patrimonio y la diversidad cultural.
- Competitividad empresarial (Bogotá): retoma criterios de calidad turística y monitoreo de la actividad contemplados en el eje Gobernanza de Colombia. Además, contiene iniciativas de buenas prácticas en gestión empresarial y procesos de certificación turística que mejoren su posicionamiento en el mercado.

A nivel nacional, en Argentina se identifican cuatro modelos de referencia. Dos de ellos corresponden a iniciativas de carácter público, uno de alcance nacional y otro de ámbito provincial, mientras que los restantes provienen de iniciativas privadas. En estos últimos casos, la disponibilidad de información resulta limitada, motivo por el cual en este trabajo se los menciona, aunque sin un análisis en profundidad.

Desde la perspectiva pública, el país oficializa su sistema de requisitos para la gestión de DTI a través del Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM), publicando la Norma 42.101 en 2022. En su elaboración participan la Red Argentina de Destinos Turísticos Inteligentes (Red DTI-AR) y el Instituto Ciudades del Futuro. Este modelo nacional mantiene los cinco ejes fundacionales del SEGITTUR e incorpora elementos del modelo brasileño, integrando las dimensiones referidas a Movilidad y transporte en el eje de Gobernanza, las de Promoción y marketing en el eje de Tecnología, y las de Seguridad en el eje de Sostenibilidad. Hasta la fecha, las ciudades de Córdoba y Mar Chiquita constituyen los únicos destinos que han obtenido la certificación correspondiente (Comparato *et al.*, 2025).

Posteriormente, en 2023, el gobierno de la provincia de Neuquén toma la norma IRAM como base para desarrollar su propio modelo a escala provincial, centrándose en aspectos de su territorio para modificar los ejes y criterios de acuerdo con sus necesidades y particularidades. Es así, que establece un sistema de cinco ejes:

- Gobernanza: además de la mirada clásica de planificación, participación y coordinación, aporta nuevos criterios respecto de la valoración de condiciones de la calidad de vida que fomentan la cohesión social de la comunidad, tales como salud, educación, cultura ciudadana, pluralidad étnica e inclusión.
- Tecnología: en sintonía con los modelos europeos, se orienta hacia la mejora de la experiencia turística por medio de las TIC, el marketing digital y el monitoreo de distintos datos turísticos.
- Innovación productiva: en este modelo, la innovación se centra en la competitividad del sector productivo con criterios asociados al fortalecimiento de la cadena de valor por medio de acciones de cooperación, certificaciones ambientales y fomento del emprendedurismo y la economía circular.
- Territorio inclusivo: combina aspectos pertenecientes a los ejes de Sostenibilidad y Accesibilidad de la norma IRAM. Los criterios se vinculan a la conservación y protección de

recursos naturales y culturales, el ordenamiento espacial y diseño urbano universal y la movilidad intermodal accesible.

- **Experiencia:** se focaliza en las valoraciones de los actores involucrados en el sector turístico. Además de la satisfacción de los visitantes, como se observa en SEGITTUR, se analiza la afectación socioeconómica y la percepción del turismo por parte de los residentes, y la visión de los empresarios del sector.

Cabe destacar que el modelo de Neuquén constituye el primer caso en el que la Sostenibilidad deja de estar circunscrita a un eje específico para asumirse como un principio transversal. De este modo, integra dimensiones de la sostenibilidad físico-ecológica, sociocultural, económica y político-institucional a través de distintos criterios distribuidos en los demás ejes.

Por último, se identifica que en Argentina existen iniciativas privadas vinculadas a funciones de consultoría, por lo que no se tiene acceso a sus criterios de valoración. Estas provienen de la Red de Ciudades Inteligentes de Argentina (RECIA), creada en 2016, y la RED DTI-AR, formada en 2020. A grandes rasgos, ambos mantienen los ejes de SEGITTUR, salvo que en el primer caso se añade Capital humano y Economía, y en el segundo caso, se encuentra Marketing y Transporte, lo cual lo asemeja al modelo brasileño.

En síntesis, la revisión de los distintos modelos permite identificar un núcleo compartido que constituye la base de referencia de los DTI. No obstante, cada país u organismo toma su propio enfoque, adecuando los ejes y criterios de sus propuestas e introduciendo adaptaciones que responden a sus prioridades y condiciones contextuales (Figura 2).

Se observa que la gobernanza está presente en todos los modelos analizados, ya que representa la base que pone en funcionamiento el enfoque DTI. En aquellos originados en Europa, el énfasis recae en la eficiencia administrativa, reflejada en la presencia de documentos, planes y análisis de resultados; mientras que en los procedentes de Latinoamérica, el foco se traslada a cuestiones sociales, reforzando la participación y la articulación con actores diversos del territorio.

La sostenibilidad es otro aspecto central, aunque con ciertos matices que diferencian su abordaje. En los casos europeos, se advierte una tendencia en el uso de criterios ambientales vinculados a la inserción de nuevas tecnologías para reducir la contaminación y los costes de consumo, con escasa integración de las demás dimensiones. En cambio, los modelos latinoamericanos se orientan hacia aspectos de manejo ambiental referidos al uso de recursos y la protección y conservación del patrimonio natural y cultural.

En cuanto a la tecnología, se suele relacionar con conectividad, digitalización, automatización de tareas o servicios, relevamiento de la actividad, marketing e incluso integrándose en seguridad. De hecho, se aprecia que el aspecto de Innovación también suele vincularse con los avances o herramientas técnicas. En los modelos europeos se hace hincapié en las estrategias y recursos para incentivar el sector, y en los latinoamericanos, además, se procura identificar programas, procesos, productos o servicios ya existentes que sean innovadores. Neuquén, por su parte, pone el foco en la transformación del entramado productivo.

		Modelos						
		Europa		Latinoamérica			Argentina	
		SEGITTUR 2015	INVATTUR 2017	Brasil 2022	Colombia 2022	Bogotá 2023	IRAM 42101 2022	Neuquén 2023
Aspectos	Gobernanza	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
	Sostenibilidad	▲	▲	▲	▲	▲	▲	●
	Tecnología	▲	●	▲	▲	▲	▲	▲
	Innovación	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
	Accesibilidad	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
	Promoción		▲	▲	●	●	●	●
	Competitividad		▲		●	▲		●
	Movilidad y transporte			▲			●	●
	Seguridad	●		▲	●	▲	●	●

Referencias: ▲ = priorizado como un eje ● = integrado como un criterio

Figura 2. Aspectos y variaciones de los modelos DTI revisados

La accesibilidad es el último de los aspectos comunes a todos los modelos y se centra principalmente en rasgos físicos o digitales, es decir, en eliminar barreras arquitectónicas o adaptar sitios *web* y aplicaciones. También se observa la sensibilización y formación en materia de turismo accesible en INVATTUR y los modelos latinoamericanos.

La promoción y la seguridad se presentan en la gran mayoría de modelos analizados. El primero es un aspecto recurrente desde su introducción en INVATTUR, con alguna variación del eje donde se integra, y se relaciona con la comunicación en redes sociales, la publicidad, la comercialización, y el seguimiento de la marca destino o de las campañas de difusión implementadas. La seguridad se desarrolla levemente en SEGITTUR, desde la óptica de salvaguardar datos personales y reaccionar a imprevistos con soluciones tecnológicas, para luego tomar mayor relevancia en Latinoamérica y ampliarse a la protección de los visitantes, apuntando a reducir índices de criminalidad y mejorar condiciones sanitarias.

Finalmente, otros aspectos se manifiestan con menor frecuencia. La competitividad se encuentra en el modelo INVATTUR asociada al análisis estadístico de datos del sector, en Colombia y Bogotá, relacionada a la calidad de los servicios turísticos, y en Neuquén, vinculada a la innovación y a la experiencia de todos los actores involucrados en la actividad turística. En cuanto a Movilidad y transporte, el modelo de Brasil y los dos argentinos son los únicos donde se asocia este aspecto con la conectividad entre destinos e infraestructura vial, pues cabe mencionar que ambos países poseen

territorios de gran extensión; mientras que en los otros modelos, el transporte sólo se encuentra en dimensiones ambientales de Sostenibilidad relacionado a reducir las emisiones producidas por vehículos.

4.2. Propuesta de modelo adaptado a destinos litorales urbanos de escala intermedia

En función del análisis realizado, se diseña un modelo adaptado a las particularidades de un destino litoral urbano de escala intermedia. Tomando en cuenta las tendencias identificadas y la importancia de los temas en cuestión, la sostenibilidad y la innovación se incorporan como aspectos transversales e inherentes a todos los ejes de evaluación.

La sostenibilidad se entiende como un principio orientador que atraviesa de manera sistémica las cuatro dimensiones físicas, ecológica, sociocultural, económica y político institucional, constituyendo el marco de referencia desde el cual se articulan las acciones del destino. A su vez, la innovación se concibe como un proceso de mejora continua, por lo que puede expresarse en productos, servicios, prácticas o resultados, impulsando la adaptación y la transformación permanente frente a los cambios del contexto turístico. En conjunto, ambos aspectos se configuran como factores estratégicos que fortalecen la competitividad y la resiliencia del destino.

Al mismo tiempo, se reconoce la importancia de adaptar los criterios de valoración a las características territoriales, tanto en el plano nacional como en el específico de los destinos de escala intermedia consolidados sobre las costas bajo modalidades turísticas tradicionales. En estos, el paisaje litoral tiene centralidad escénica, donde la playa se constituye en el atractivo convocante, en torno al cual se organiza gran parte de la oferta, especialmente los balnearios y sus servicios característicos³. Esta modalidad, que es especialmente vulnerable al cambio climático, suele presentar una masiva concentración temporal y espacial que conlleva una fuerte intensidad de uso del recurso natural y, asimismo, una sobrecarga de servicios urbanos básicos que afectan las dinámicas de metabolismo urbano.

Partiendo de estas premisas, el modelo rediseñado contempla cinco ejes:

- **Gobernanza:** Se entiende como el proceso de conducción de destinos turísticos basado en los esfuerzos sinérgicos y coordinados de los gobiernos locales, en sus diferentes niveles y competencias, de la sociedad civil, del tejido empresarial, del sector académico y demás partes interesadas (Moscoso, 2014; Organización Mundial del Turismo [OMT], 2019). Involucra los instrumentos con los que cuenta la gestión para el desarrollo turístico y las iniciativas o herramientas que permitan la difusión de información, la comunicación y articulación entre los sectores público, privado y colectivo y la participación de la comunidad en relación al turismo (Tabla 1).
- **Tecnología:** representa la capacidad del destino para facilitar y mejorar la interacción del residente y el visitante con el entorno a través de dispositivos o soluciones técnicas (Correa Alvarado, 2022; Ramírez Arango y Velásquez Méndez, 2023). Considera las infraestructuras de

³ Con esta consideración, se consultan lineamientos del Programa Internacional Banderas Azules con respecto a calidad del agua, preservación y buenas prácticas ambientales.

comunicación y las distintas herramientas que permitan recolectar información, digitalizar procesos o dinamizar servicios turísticos que sean de utilidad para las personas (Tabla 2).

Tabla 1. Eje Gobernanza

Dimensión	Subdimensión	Criterio
Instrumentos de gestión	Disposiciones normativas y programáticas	Planes para la actividad turística
		Programas turísticos
Coordinación	Seguimiento	Normativas y ordenanzas de importancia para el turismo
		Cumplimiento y actualización de instrumentos
	Coordinación interna	Articulación conjunta entre el área de turismo y otras áreas municipales
Colaboración	Coordinación externa	Articulación conjunta entre el área de turismo y otros entes provinciales o nacionales
	Estructuras y plataformas de colaboración	Entes mixtos o de co-gobernanza turística Canales o medios para el intercambio de información y colaboración público-privada Acuerdos de colaboración con sector privado, sector académico y tercer sector
Gobierno abierto	Transparencia	Publicación de las actividades realizadas por el Área de Turismo
		Publicación de conjuntos de datos abiertos (<i>open data</i>)
	Participación social	Publicación de presupuestos y gastos por períodos Participación social en relación a la actividad turística

Tabla 2. Eje Tecnología

Dimensión	Subdimensión	Criterio
Infraestructura tecnológica y conectividad	Conectividad	Cobertura móvil en puntos de interés turísticos y oficinas de información turística
	Wifi	Disponibilidad de <i>Wifi</i> gratis en áreas o puntos de interés turísticos (PIT)
	Sensorización	Sistema de sensores y/o cámaras para recolectar información de los visitantes
Transformación digital	Servicios <i>online</i>	Digitalización de trámites
	Comercio electrónico	Medios de interacción comercial sin contacto (NFC, QR, tarjetas inteligentes, billeteras virtuales)
Herramientas y soluciones turísticas	Tecnificación del destino	Señalética o dispositivos integrados en atractivos (QR, pantallas, <i>tablets</i> , audioguías)
		Puntos de información digitales con información turística (Tótems o terminales de información) Asistencia virtual de información turística integrado en diferentes canales

- **Inclusión social:** concibe al destino como un espacio común de convivencia y respeto mutuo entre residentes y turistas, donde se promueva la igualdad de oportunidades en lo recreativo como así en lo laboral para los residentes, sin importar las características y circunstancias de cada persona (Salessi, 2017; Correa Alvarado, 2022). Comprende las condiciones del destino en relación con la accesibilidad física y digital, las posibilidades de esparcimiento, la empleabilidad y la igualdad de derechos sociales⁴ (Tabla 3).

Tabla 3. Eje Inclusión social

Dimensión	Subdimensión	Criterio
Accesibilidad	Espacios y servicios	Accesibilidad en atractivos o puntos de interés turístico (PIT)
		Accesibilidad en oficinas o puntos de información turística
		Accesibilidad en servicios turísticos
		Transporte público adaptado
	Información turística	Información sobre la accesibilidad del destino y los atractivos (previo y durante estadía)
		Capas de accesibilidad en <i>web</i> o aplicación del destino
Disponibilidad de información en varios formatos		
Equidad e integración social	Ocio	Espacios verdes para uso público recreativo
		Espacio de playa destinados a uso público recreativo
	Empleo	Oferta de actividades recreativas gratuitas a lo largo del año
		Estabilidad de los puestos laborales
Diversidad	Diversidad comunicacional	Empleo generado por el turismo
		Variedad de perspectivas culturales y sociales reflejadas en los medios de comunicación utilizados en el sector
	Diversidad laboral	Proporción de mujeres en cargos directivos del sector turístico en comparación a hombres
		Normativas sobre inserción laboral y ambiente respetuoso para diversidades

- **Competitividad turística:** se reconoce como la capacidad de un destino para optimizar su gestión, mejorar sus servicios turísticos y hacer uso de sus cualidades con el fin de generar ventajas que amplíen sus oportunidades y fortalecer su posición en el mercado turístico (González y Mendieta, 2009; Ghizoni de Sousa, 2018; Infante Rivera *et al.*, 2024). Integra distintos aspectos relacionados al desarrollo del marketing, las características de la oferta y la demanda, la cultura anfitriona y la seguridad en el destino (Tabla 4).

⁴ Se toman en consideración dimensiones sobre igualdad de género introducidas por la Norma IRAM 42101 y se añaden aspectos en relación a equidad e integración presentes en los ODS de la Agenda 2030.

Tabla 4. Eje Competitividad turística

Dimensión	Subdimensión	Criterio
Marketing	Posicionamiento estratégico	Plan de marketing
		Marca o <i>branding</i> desarrollado
		Estudios de mercado realizados
	Promoción y comunicación	Portal <i>web</i> del destino
		Redes sociales y aplicaciones turísticas del destino
Oferta turística	Servicios	Estrategias de promoción
		Profesionalización del personal en ámbitos turísticos
		Certificaciones y/o buenas prácticas ambientales en alojamiento y gastronomía
		Certificaciones y/o buenas prácticas ambientales en balnearios
	Atractivos	Inversión en el sector turístico
		Condición/estado de atractivos
		Singularidad de los atractivos del destino
Demanda turística	Comportamiento y satisfacción turística	Diversificación de la oferta recreativa
		Estudios de demanda realizados
		Grado de satisfacción de la demanda turística
Cultura anfitriona	Vocación turística	Trato amable de la comunidad con visitantes
		Calidad de la atención ofrecida
Entorno seguro	Seguridad física	Medidas adoptadas para prevención de delitos
		Frecuencia de delitos
	Seguridad sanitaria	Sistema de salud y servicios médicos
		Protocolos de actuación ante emergencias sanitarias
	Privacidad de datos	Procedimiento para asegurar la privacidad de los datos

- Calidad ambiental y habitabilidad urbana: refiere a las características y condiciones del entorno, sea natural o construido, que influyen en la salud y bienestar de las personas y los ecosistemas (Karis y Mujica, 2023). Abarca iniciativas orientadas a la gestión eficiente de los recursos (agua, energía, residuos), la sensibilización ambiental, el metabolismo urbano, la preservación del paisaje y la reducción de impactos del cambio climático (Tabla 5).

Tabla 5. Eje Calidad ambiental y habitabilidad urbana

Dimensión	Subdimensión	Criterio
Uso y gestión de recursos	Agua	Calidad del agua para baño y uso recreativo
		Medidas orientadas al uso eficiente del agua
	Energía	Presencia de energía de fuentes renovables
		Medidas orientadas a reducir consumos energéticos
	Residuos	Tratamiento de residuos sólidos
		Tratamiento de residuos cloacales previo a ser reutilizados o vertidos
Cultura ambiental	Educación ambiental	Iniciativas de sensibilización ambiental orientadas a residentes
		Iniciativas de sensibilización ambiental orientadas a turistas
		Materiales educativos disponibles
Movilidad y transporte	Ordenamiento vial	Presencia de bicisendas
		Peatonalización urbana
		Medidas orientadas al reordenamiento del tráfico
	Conectividad	Conectividad interna
Conectividad externa		
Espacios naturales	Espacios verdes y/o azules	Medidas para la protección y conservación del entorno natural
		Zonas verdes por población máxima de hecho
Cambio climático	Gestión de riesgo	Estrategias de mitigación
		Estrategias de adaptación

En síntesis, el modelo rediseñado constituye la base para analizar el desempeño de un destino turístico litoral urbano de escala intermedia en su camino hacia el enfoque DTI y se estructura en torno a cinco ejes de evaluación (gobernanza, tecnología, inclusión social, competitividad turística y calidad ambiental y habitabilidad urbana), que se vinculan de manera transversal con la sostenibilidad y la innovación (Figura 3). Cada eje se desagrega en dimensiones y subdimensiones, acompañadas por criterios de valoración.

Cabe mencionar, que esta propuesta integra y reestructura aspectos abordados en los marcos existentes de modelos DTI, con el objetivo de complementar y adecuar su estructura a las especificidades de los destinos litorales urbanos de escala intermedia. En este sentido, en su diseño se contemplan problemáticas relacionadas al turismo de sol y playa que suelen afectar a este tipo de casos, como la estacionalidad, la concentración espacial y temporal de la oferta, la presión sobre el frente costero y la dependencia del recurso natural. También se incorpora la sostenibilidad y la innovación como principios transversales, evitando su tratamiento fragmentado y promoviendo una lectura sistémica. Además, se fortalece la dimensión social con un eje de inclusión, ampliando el alcance tradicional de la accesibilidad más allá de la eliminación de barreras físicas o digitales, incorporando aspectos vinculados con la equidad, el empleo, la diversidad y el derecho al ocio.

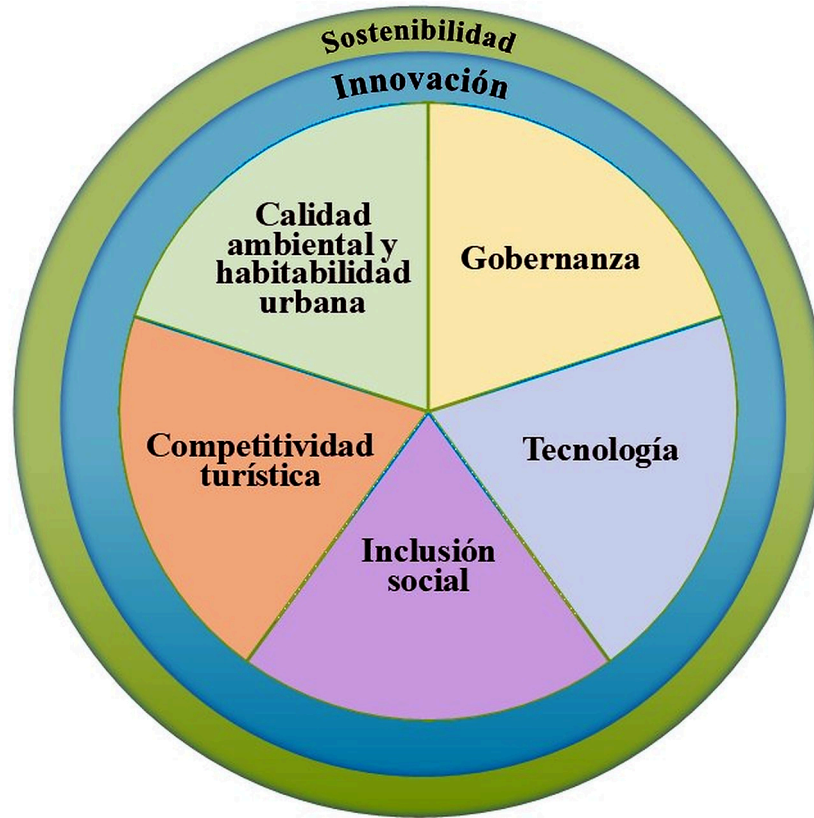


Figura 3. Modelo adaptado a destinos litorales urbanos de escala intermedia

5. COMENTARIOS FINALES

La evaluación del modelo DTI puede realizarse a partir del diagnóstico individual de las dimensiones y subdimensiones que integran cada uno de sus ejes, permitiendo dimensionar de forma precisa las fortalezas y debilidades de cada área. No obstante, dichos ejes no operan de manera aislada, por el contrario, se constituyen en un sistema interdependiente y dinámico en el que las mejoras (o falencias) en un eje pueden condicionar los resultados en los demás. Por eso, la evaluación inteligente debe integrar una mirada sistémica que reconozca las sinergias, tensiones y efectos cruzados entre los diferentes ámbitos.

La gobernanza constituye la columna vertebral del modelo DTI, en la medida en que el gobierno local desempeña un papel central en la conducción del proceso de transformación territorial. Sin una voluntad política firme, marcos normativos claros y capacidad institucional local, los demás ejes carecerán del soporte necesario para desplegarse de forma coherente y sostenible. La gobernanza articula actores públicos, privados y sociales, permite la planificación participativa, la coordinación intersectorial y la rendición de cuentas, y legitima al turismo como parte de un proyecto de desarrollo urbano integral.

En ese contexto, los avances tecnológicos que se integran paulatinamente como herramientas de apoyo o soluciones novedosas funcionan como dinamizadores del destino, potenciando su capacidad de ofrecer servicios de calidad, eficiencia operativa, habitabilidad y, por ende, competitividad.

Pero estos avances sólo cobran sentido si se integran a una estrategia territorial amplia, que considere las condiciones sociales, el metabolismo urbano, la calidad de vida de los residentes y la experiencia del visitante, promoviendo un turismo que contribuya al desarrollo local sostenible. Es decir, que promueva la equidad inter e intrageneracional, la conservación de bienes y servicios ecosistémicos y la satisfacción de necesidades sociales materiales e inmateriales.

Por ello, adoptar un enfoque sistémico que examine las relaciones y dinámicas de interacción entre los distintos ejes, permite obtener una visión más completa y precisa de la realidad del destino. De este modo, se enfatiza la importancia de una evaluación integral, capaz de reflejar tanto los avances y debilidades de cada dimensión como su contribución conjunta a la evolución de destino, lo que a su vez facilitaría procesos estratégicos de toma de decisiones mejor informados.

Además, resulta pertinente destacar que la aplicación del modelo DTI depende de manera directa del nivel de las capacidades presentes en el territorio, tanto de las instituciones como de su comunidad. Por lo cual, es relevante su adaptación a las especificidades concretas de destinos litorales urbanos de escala intermedia, ya que les permite contar con una mayor claridad y precisión para establecer parámetros que sean acordes a sus propias posibilidades. Esto lo convierte en una herramienta de diagnóstico operativa para gobiernos locales, facilitando su implementación incluso en destinos con capacidades técnicas e institucionales limitadas.

Si bien el modelo propuesto permite analizar aspectos asociados a los distintos ejes de evaluación, su implementación efectiva requiere de un entramado socio-institucional capaz de sostener, articular y proyectar su continuidad en el tiempo. A partir de esta mirada, la evaluación sistémica del modelo no sólo debe identificar niveles de desempeño en cada eje, sino también reconocer cómo estos se encuentran condicionados por las capacidades locales del destino. Considerar estas interrelaciones permite analizar potencialidades, limitaciones y desafíos para la gestión de los destinos y orientar cursos de acción favorables.

Avanzar hacia un destino turístico inteligente implica un proceso gradual y acumulativo, basado en el aprendizaje, la cooperación y la articulación entre múltiples actores. De esta manera, el modelo adaptado no sólo ofrece una herramienta diagnóstica para medir avances, sino también un marco orientador para los destinos litorales urbanos de escala intermedia, que permita coordinar, sostener y dar coherencia a las políticas públicas y generar una visión compartida de desarrollo que equilibre competitividad, sostenibilidad e innovación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcaldía Mayor de Bogotá. (2023). *Boletín Bogotá Destino Turístico Inteligente*. <https://es.scribd.com/document/708014596/Boletin-1-2023-DTI-compressed>
- Aldana, J., Ordinez, L., y Kaminker, S. A. (2022). Propuesta metodológica para la caracterización de ciudades inteligentes y destinos turísticos inteligentes en ciudades intermedias turísticas: el caso Puerto Madryn. *JAIIO. Jornadas Argentinas de Informática*, 8(14), 75-84.
- Alderete, M. V. (2021). Propuesta de un índice de ciudad inteligente para municipios de Argentina. *PAAKAT: Revista de Tecnología y Sociedad*, 11(21). <http://dx.doi.org/10.32870/Pk.a11n21.629>

- Alderete, M. V. (2023). La interacción de los actores en los proyectos de ciudad inteligente de una ciudad intermedia de Argentina: un análisis de red. *Cuaderno Urbano*, 34(34), 91-110. <https://doi.org/10.30972/crn.34346556>
- Bertoni, M., López, M. J., Testa, J., y Bertolotti, M. I. (2015). La renovación ambiental de los destinos turísticos. El caso de Necochea, Buenos Aires, Argentina. *Revista de Análisis Turístico*, (19), 13-22. <https://doi.org/10.1234/RAT2011n11>
- Blanco Herranz, F. J. (2015). *Libro blanco de los destinos turísticos inteligentes. Estrategias y soluciones para fomentar la innovación en el turismo digital*. LID Editorial Empresarial. https://www.academia.edu/34227868/Libro_blanco_sobre_los_DTI
- Comparato, G., Diez Alberdi, A. M., y Rucci, A. C. (2025). Argentina: policentricidad y normalización técnica del modelo de destino inteligente. En A. C. Rucci, L. V. López Zapata, y A. A. Biz (Eds.), *Experiencias, aprendizajes y perspectivas de los Destinos Turísticos Inteligentes en Iberoamérica* (pp. 14-32). Programa Iberoamericano Ciencia y Tecnología para el Desarrollo (CYTED). <https://www.cytcd.org/assets/img/redes/2/publicacao/Experiencias%20DTI%20Latinoame%CC%81rica.pdf>
- Correa Alvarado, N. J. (2022). *Análisis del modelo de Destinos Turísticos Inteligentes para la gestión de destinos turísticos emergentes: caso Colombia* (Tesis de Maestría). Universitat Oberta de Catalunya, España. <https://hdl.handle.net/10609/147086>
- Ejido Global. (2023). *Modelo Neuquino de Destino Turístico Inteligente*. Consejo Federal de Inversiones. <http://biblioteca.cfi.org.ar/documento/desarrollo-de-un-modelo-neuquino-de-destino-turistico-inteligente/>
- Farberoff, A. N., Beltrami, M., y Pereyra, S. A. (2018). Problemas estructurales que dificulten la implementación de sistemas de gestión de destinos turísticos inteligentes en municipios argentinos. *Revista Argentina de Investigación en Negocios*, 4(1), 7-22. <http://rain.ean.edu.ar:8085/rain/index.php/RAIN/article/view/53>
- Fernández-Tabales, A., y Navarro-Jurado, E. (2022). Nuevos enfoques en la geografía del turismo: gobernanza e inteligencia territorial como últimas fases en la evolución de la gestión turística del litoral. *Documents d'Anàlisi Geogràfica*, 68(3), 519-531. <https://doi.org/10.5565/rev/dag.747>
- Gallopín, G. (2003). *Sostenibilidad y desarrollo: un enfoque sistémico*. Organización de las Naciones Unidas. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/6148d765-c146-4bf6-8298-9c8a68a_baa2f/content
- García Moreno, B., y Fernández Alcantud, A. F. (2022). El modelo destinos turísticos inteligentes (DTI): la apuesta por la sostenibilidad turística. *Economía Industrial*, (426), 93-106. <https://www.mintur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/426/GARCI%CC%81A%20MORENO%20Y%20FERNA%CC%81NDEZ%20ALCANTUD.pdf>
- Garzón García, R., y Ramírez López, M. L. (2025). Ordenación y planificación turística: evolución y retos a partir del caso andaluz. *Cuadernos Geográficos*, 64(1), 173-197. <https://doi.org/10.30827/cuadgeo.v64i1.30633>
- Ghizoni de Sousa, T. C. (2018). *Modelo de competitividad de destino turístico inteligente* (Tesis de Doctorado). Universidad de Alicante, España. <http://hdl.handle.net/10045/77603>

- González, R. C., y Mendieta, M. D. (2009). Reflexiones sobre la conceptualización de la competitividad de destinos turísticos. *Cuadernos de Turismo*, (23), 111-128. <https://www.redalyc.org/pdf/398/39811874006.pdf>
- Infante Rivera, L., Armada Pacheco, J. M., Godiño Poma, F. C., Torres Chumbiauca, L. E., y Larico Quispe, B. N. (2024). El Turismo y seguridad integral en América Latina: Una revisión sistemática. *e-Revista Multidisciplinaria del Saber*, 2. <https://doi.org/10.61286/erms.v2i.76>
- Instituto Argentino de Normalización y Certificación. (2022). *Sistemas de gestión de destinos turísticos inteligentes*. Requisitos Norma Núm. 42101. Argentina. <https://catalogo.iram.org.ar/#/normas/detalles/13726>
- Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas. (2015). *Manual operativo para la configuración de destinos turísticos inteligentes*. Universidad de Alicante, España. El Santo Comunicación.
- Ivanova, A. (2013). El turismo frente al cambio climático: adaptación y mitigación. En G. C. Delgado, C. Gay García, M. Ímaz Gispert, y M. A. Martínez (Eds.), *México frente al cambio climático. Retos y oportunidades* (pp. 177-194). Centro de Investigaciones Interdisciplinarias en Ciencias y Humanidades, Universidad Nacional Autónoma de México. <https://www.pincc.unam.mx/publicaciones/mexico-frente-al-cambio-climatico/>
- Ivars Baidal, J. A. (2016). Nuevos enfoques en la gestión turística: ¿hacia destinos turísticos inteligentes? *Canelobre*, (66), 427-433. <https://hdl.handle.net/10045/92536>
- Ivars Baidal, J. A., y Vera-Rebollo, J. F. (2021). Sostenibilidad y resiliencia de los destinos turísticos litorales: apuntes desde el enfoque de los destinos inteligentes. *TERRA. Revista de Desarrollo Local*, (8), 332-360. <https://doi.org/10.7203/terra.8.20369>
- Ivars Baidal, J. A., y Vera-Rebollo, J. F. (2019). Planificación turística en España. De los paradigmas tradicionales a los nuevos enfoques: planificación turística inteligente. *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles*, (82), 1-31. <http://dx.doi.org/10.21138/bage.2765>
- Ivars Baidal, J. A., Celdrán Bernabéu, M. A., y Femenia Serra, F. (2017). *Guía de implantación de destinos turísticos inteligentes de la Comunitat Valenciana*. Universidad de Alicante, España. https://invattur.es/uploads/entorno_37/ficheros/62690c9e305de2073297352.pdf
- Ivars Baidal, J. A., Navarro Jurado, E., Celdrán Bernabeu, M. A., Perles Ribes, J. F., y Perea Medina, M. J. (2018). El enfoque integral de los destinos turísticos inteligentes (DTI) en áreas litorales: alcance, progresos y limitaciones. En Grupo Tecma Red (Ed.), *Libro de Comunicaciones y Proyectos del IV Congreso Ciudades Inteligentes* (pp. 471-476). Grupo Tecma Red. <https://www.esmartcity.es/biblioteca/libro-comunicaciones-4-congreso-ciudades-inteligentes>
- Karis, C. M., y Mujica, C. M. (2023). Infraestructura ecológica y adaptación urbana al cambio climático. Explorando el potencial de los espacios verdes. *Bitácora Urbano Territorial*, 33(3), 129-142. <https://doi.org/10.15446/bitacora.v33n3.109527>
- La Rosa, G., Martínez, N., Ziperovich, A., y Beltrami, M. (2020). Red Argentina de destinos turísticos inteligentes. En Grupo Tecma Red (Ed.), *Libro de Comunicaciones y Proyectos del VI Congreso Ciudades Inteligentes* (pp. 386-391). Grupo Tecma Red. <https://www.esmartcity.es/biblioteca/libro-comunicaciones-proyectos-6-congreso-ciudades-inteligentes>

- Lew, A. A. (2007). Invited commentary: Tourism planning and traditional urban planning theory - the planner as an agent of social change. *Leisure/Loisir*, 31(2), 383-391. <https://doi.org/10.1080/14927713.2007.9651387>
- Llop, J. M., Iglesias, B. M., Vargas, R., y Blanc, F. (2019). Las ciudades intermedias: concepto y dimensiones. *Ciudades*, (22), 23-43. <https://doi.org/10.24197/ciudades.22.2019.23-43>
- López de Ávila, A., Lancis, E., García, S., Alcantud, A., García, B., y Muñoz, N. (2015). *Informe destinos turísticos inteligentes: construyendo el futuro*. SEGITTUR. <https://www.segittur.es/wp-content/uploads/2019/11/Libro-Blanco-Destinos-Tursticos-Inteligentes.pdf>
- Ministerio de Turismo de Brasil. (2022). *Modelo DTI Brasil: manual metodológico*. https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo-/publicacoes/copy6_of_DTIBrasilManualMetodologico2022.pdf
- Moscoso, F. V. (2014, octubre 22-24). Gobernanza y turismo: instrumento para la planificación integral y el avance hacia la cohesión territorial de los destinos turísticos. Ponencia presentada en *Congreso Internacional de Investigación en Turismo*, Bogotá, Colombia. <https://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/42644>
- Novillo Rameix, N. (2018). Cambio climático y conflictos socioambientales en ciudades intermedias de América Latina y el Caribe. *Letras Verdes, Revista Latinoamericana de Estudios Socioambientales*, (24), 124-142. <https://doi.org/10.17141/letrasverdes.24.2018.3323>
- Organización Mundial del Turismo. (2019). *Directrices de la OMT para el fortalecimiento de las organizaciones de gestión de destinos (OGD). Preparando las OGD de cara a nuevos retos*. OMT <https://doi.org/10.18111/9789284420933>
- Pulido-Fernández, J. I., y López-Sánchez, Y. (2014). Turismo, sostenibilidad y cambio climático. Propuesta de un marco estratégico de acción. *Revista de Economía Mundial*, (36), 257-283. <https://doi.org/10.33776/rem.v0i36.3961>
- Ramírez Arango, L. M., y Velásquez Méndez, A. (2023, marzo 1-3). Metodología de diagnóstico de Destinos Turísticos Inteligentes en Colombia. Ponencia presentada en *XXXVII Congreso Nacional de Ingeniería, Universidad del Atlántico*, Barranquilla, Colombia. <https://sci.org.co/wp-content/uploads/file/CNI23/Memorias Lina Maria Ramirez.pdf>
- Redacción Utopía Urbana City. (2024, marzo 6). *Brasil: el primer país del mundo en tener una estrategia Nacional DTI. Utopía Urbana City*. <https://utopiaurbana.city/2024/03/06/brasil-el-primer-pais-del-mundo-en-tener-una-estrategia-a-nacional-dti>
- Salessi, M. L. (2017, octubre 26-27). Destinos Turísticos Inteligentes: una perspectiva desde la inclusión social y la participación comunitaria. Ponencia presentada en *Seminario Internacional Destinos Turísticos Inteligentes: nuevos horizontes en la investigación y gestión del turismo*. Universidad de Alicante, España. <https://rua.ua.es/server/api/core/bitstreams/96437bb9-0ad0-4203-92bb-1fdebd17fef2/content>
- Santos-Lacueva, R., Antón Clavé, S., y Saladié, Ò. (2017). Discontinuidades y limitaciones de los últimos planes turísticos de España en relación a la sostenibilidad ambiental del turismo de sol y playa. *Cuadernos de Turismo*, (40), 599-626. <https://digitum.um.es/handle/10201/55278>

- Sociedad de la Información a la Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas. (2022). *Informe Diagnóstico y Plan de Acción Destino Turístico Inteligente Colombia*. SEGITTUR. [https://colibri.veedurriadistrital.gov.co/sites/default/files/2023-10/Informe Diagnóstico y Plan de Acción DTI Bogotá 2023 \(1\).pdf](https://colibri.veedurriadistrital.gov.co/sites/default/files/2023-10/Informe%20Diagn%C3%B3stico%20y%20Plan%20de%20Acci%C3%B3n%20DTI%20Bogot%C3%A1%202023%20(1).pdf)
- Viletto, P. (2024). *Una aproximación al estudio de la accesibilidad turística y la tecnología desde los enfoques de los destinos turísticos inteligentes* (Tesis de Grado). Universidad Nacional de La Plata, Argentina. <https://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/164919>
- Zuñiga-Collazos, A., Gómez-López, J. M., Ríos-Obando, J. F., y Vargas-García, L. M. (2023). Innovación y políticas públicas como factores para promover el desarrollo de organizaciones de turismo en Colombia. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 13(26), 341-355. <https://doi.org/10.17163/ret.n26.2023.10>