

Indicators for the management of a smart tourism destination

Alba Viana-Lora, Ana Pastor-Alcaraz and Marta G. Nel-lo-Andreu



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
Departament de Geografia



This publication is part of the R+D+i project ADAPTOUR (contract number PID2020-112525RB-I00 and PRE2018-085470) funded by MCIN/AEI/10.13039/501100011033



TMS ALGARVE 2022

Sustainability Challenges in Tourism, Hospitality and Management

**TMS ALGARVE 2022: SUSTAINABILITY CHALLENGES
IN TOURISM, HOSPITALITY AND MANAGEMENT**

UNIVERSIDADE DO ALGARVE

Faro (Portugal), November 17, 2022



Contenido

1

Introducción

2

Objetivos

3

Revisión de literatura

4

Método

5

Resultados

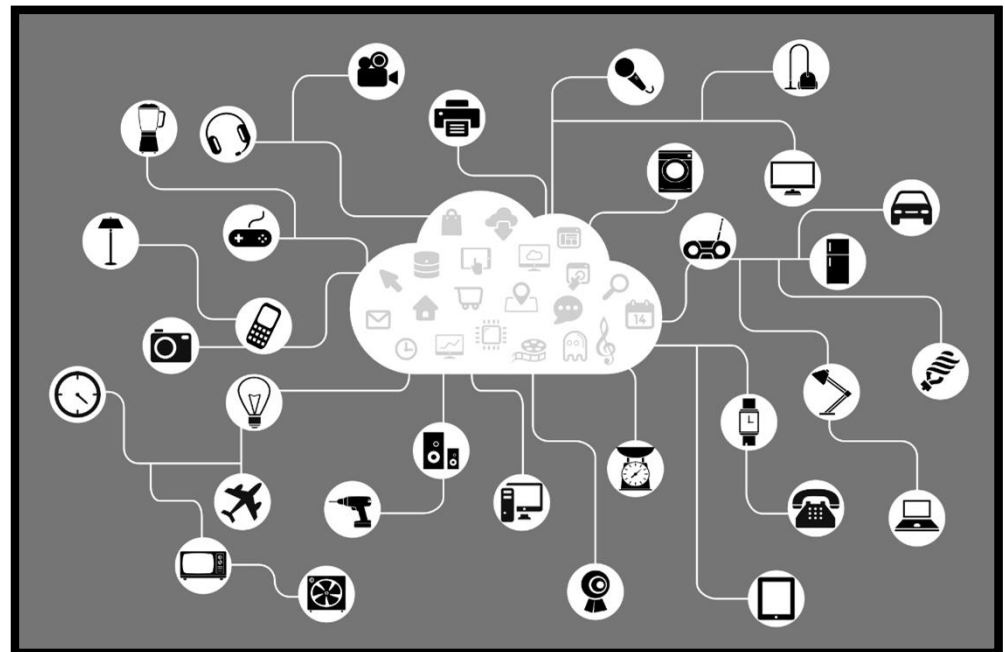
6

Conclusión

1. Introducción

- ❑ Desarrollo de las TIC y el IdC
- ❑ Ciudad inteligente → Destino turístico inteligente

“un destino turístico innovador, construido sobre una infraestructura de tecnología punta que garantiza el desarrollo sostenible de las áreas turísticas, accesible para todos, lo que facilita la interacción del visitante y la integración en su entorno, aumenta la calidad de la experiencia en el destino, y mejora la calidad de vida de los residentes”



2. Objetivos

- ❑ Analizar los sistemas de indicadores de la Norma UNE 178502:2022 y de la guía de Invattur
- ❑ Destacar la relevancia de los indicadores en un sistema de gestión del destino turístico inteligente

3. Revisión de literatura

- ❑ La Gobernanza como eje clave en el desarrollo del turismo inteligente
- ❑ El diseño de un sistema de gestión de un destino turístico inteligente
- ❑ Sistemas de indicadores



3. Revisión de literatura

□ La Gobernanza como eje clave en el desarrollo del turismo inteligente

- Considerando la gobernanza del destino como la coordinación de los diferentes agentes del sector para el logro de objetivos compartidos y alejándose del sesgo tecnológico con el que en numerosas ocasiones se relaciona la ciudad inteligente, este estudio pretende considerar la gobernanza como un elemento integral en el desarrollo de la ciudad inteligente
- Procesos de innovación abierta, inteligencia colectiva y evolución del destino en constante aprendizaje.

3. Revisión de literatura

❑ El sistema de gestión de un destino turístico inteligente

- Un DTI necesita una arquitectura definida por un conjunto de entidades funcionales que garanticen una visión holística pero detallada de la ciudad para garantizar una gestión eficiente por parte de las autoridades locales.
- Propuesta de un diseño modular:
 - Independencia de módulos y permite adoptar los que sean necesarios
 - Combinación de módulos para evitar la redundancia
 - 4 subsistemas: información, comercialización, dirección e integración.

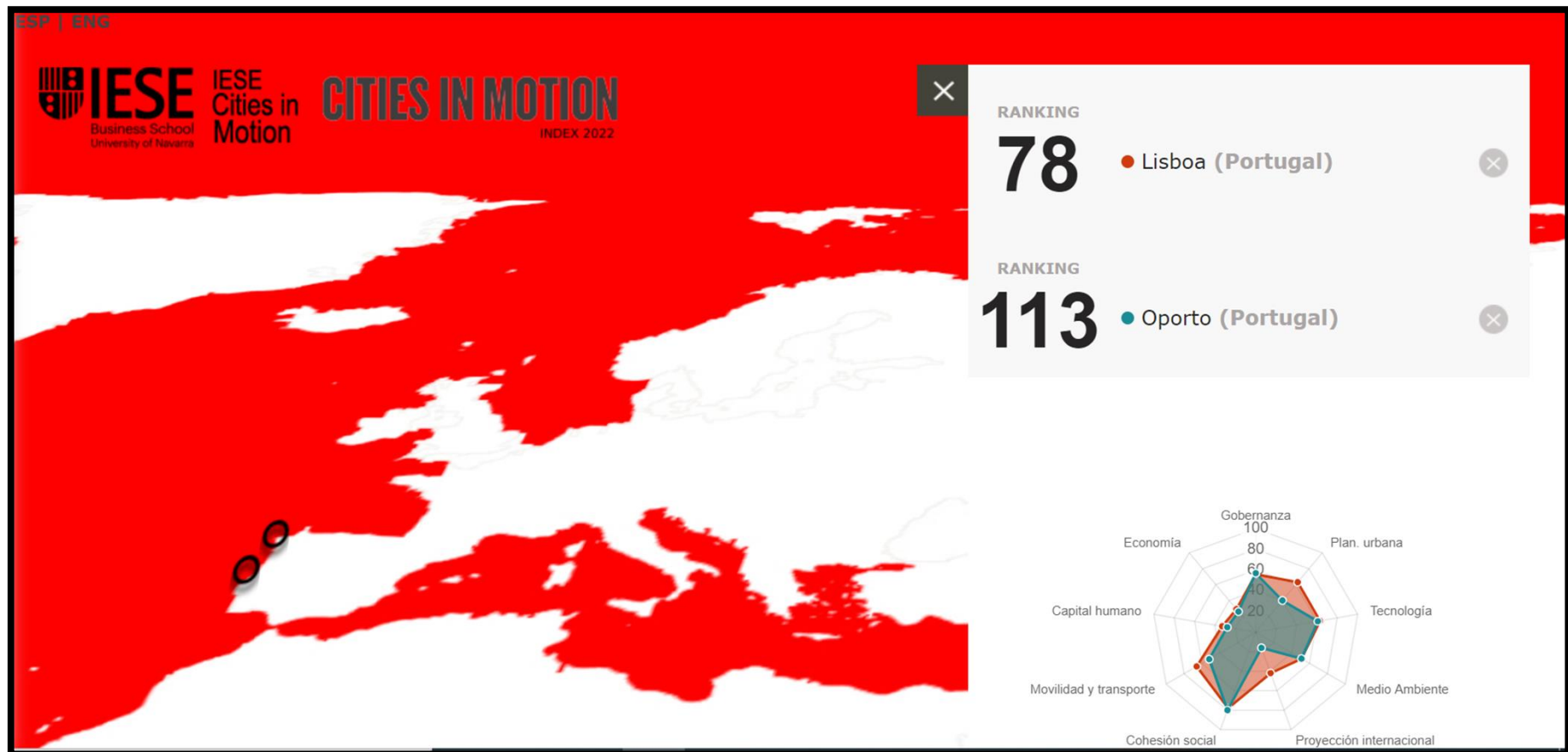
3. Revisión de literatura

❑ Sistemas de indicadores

- Facilitan la obtención de información y su integración en sistemas de planificación
- La combinación de indicadores ha permitido el desarrollo de índices para la comparación de destinos
 - IESE Cities in Motion Index
 - Dynamic Cities Index
 - Global Power City Index
 - UrbanTur

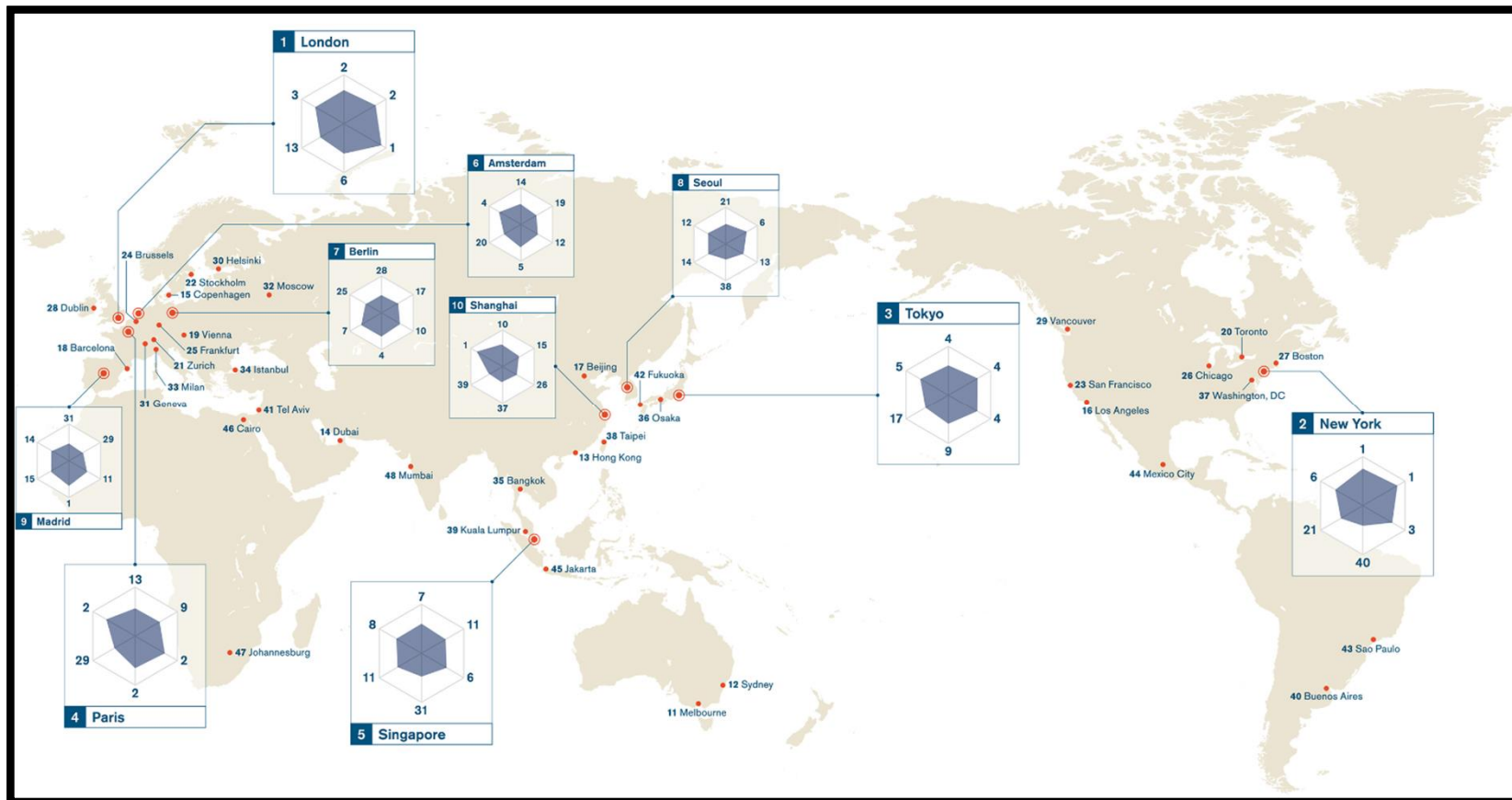
3. Revisión de literatura

- IESE Cities in Motion Index



3. Revisión de literatura

■ Global Power City Index



3. Revisión de literatura

■ UrbanTur



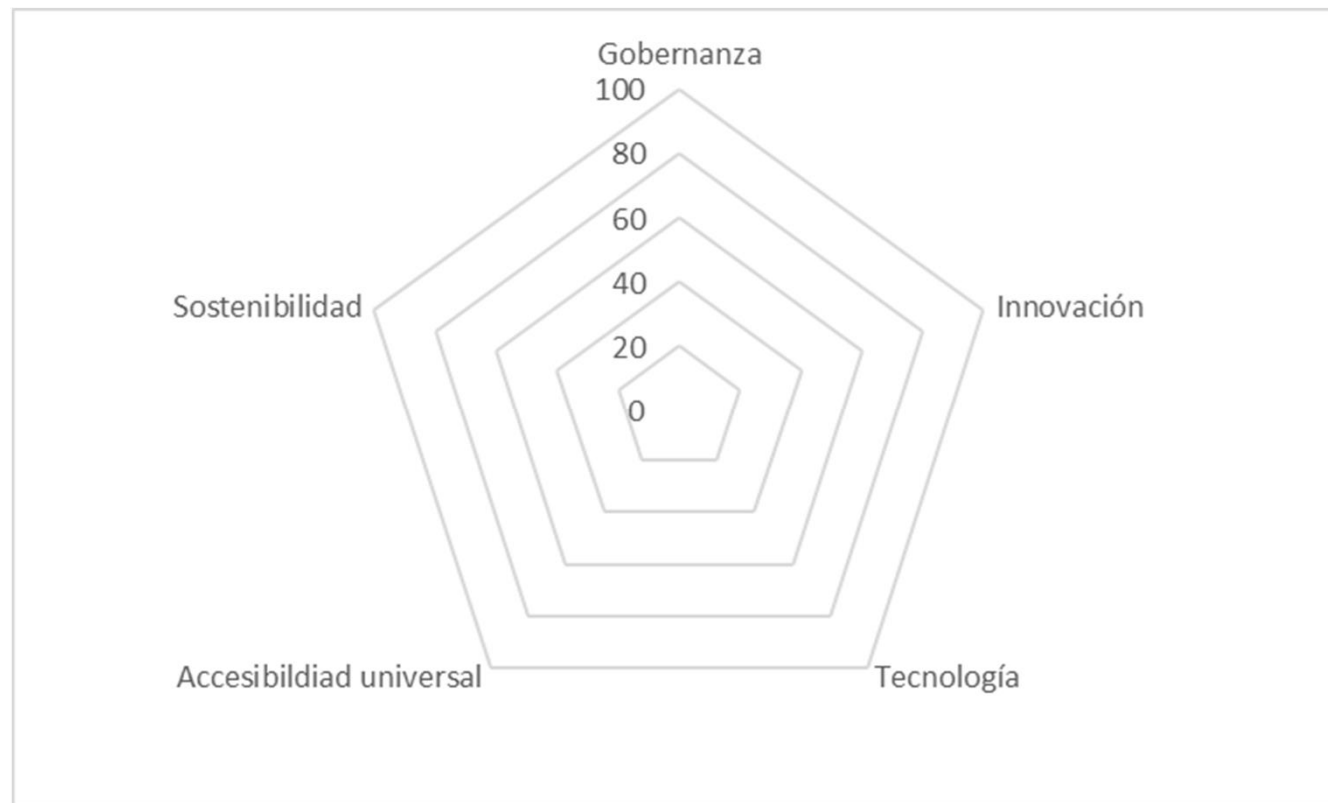
INDICADOR GLOBAL

	RANKING 2016	ÍNDICE. MEDIA=100 2016
Barcelona	1	145,8
Madrid	2	138,0
Valencia	3	108,2
San Sebastián	4	104,5
Málaga	5	103,0
Sevilla	6	102,2
Palma de Mallorca	7	101,5
Bilbao	8	99,2
Santiago de Compostela	9	96,4
Gijón	10	96,3
Las Palmas de Gran Canaria	11	96,2
Valladolid	12	95,6
Zaragoza	13	95,5
Córdoba	14	95,3
Santander	15	95,2
Granada	16	91,6
Salamanca	17	91,5
Alicante	18	91,3
Murcia	19	89,5
La Coruña	20	88,8
Burgos	21	87,7
León	22	85,8

4. Método

Comparativa de dos sistemas de indicadores propuestos para la implantación de un DTI :

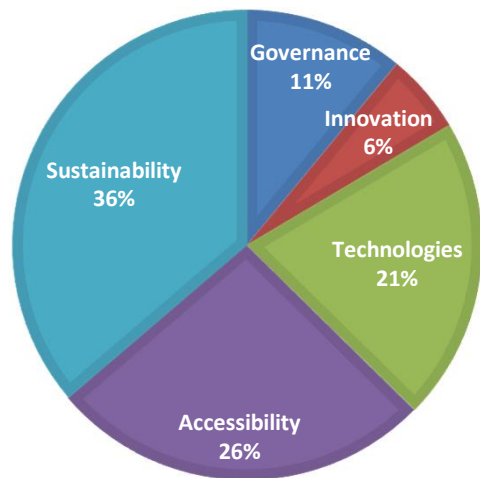
- Norma UNE 178502:2022 y guía Invattur



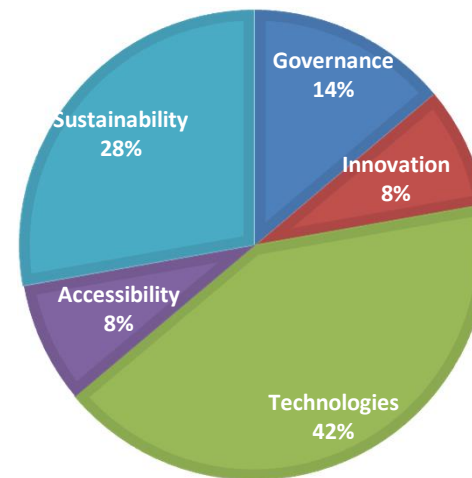
5. Resultados

Comparativa por ejes estratégicos

UNE INDICATORS

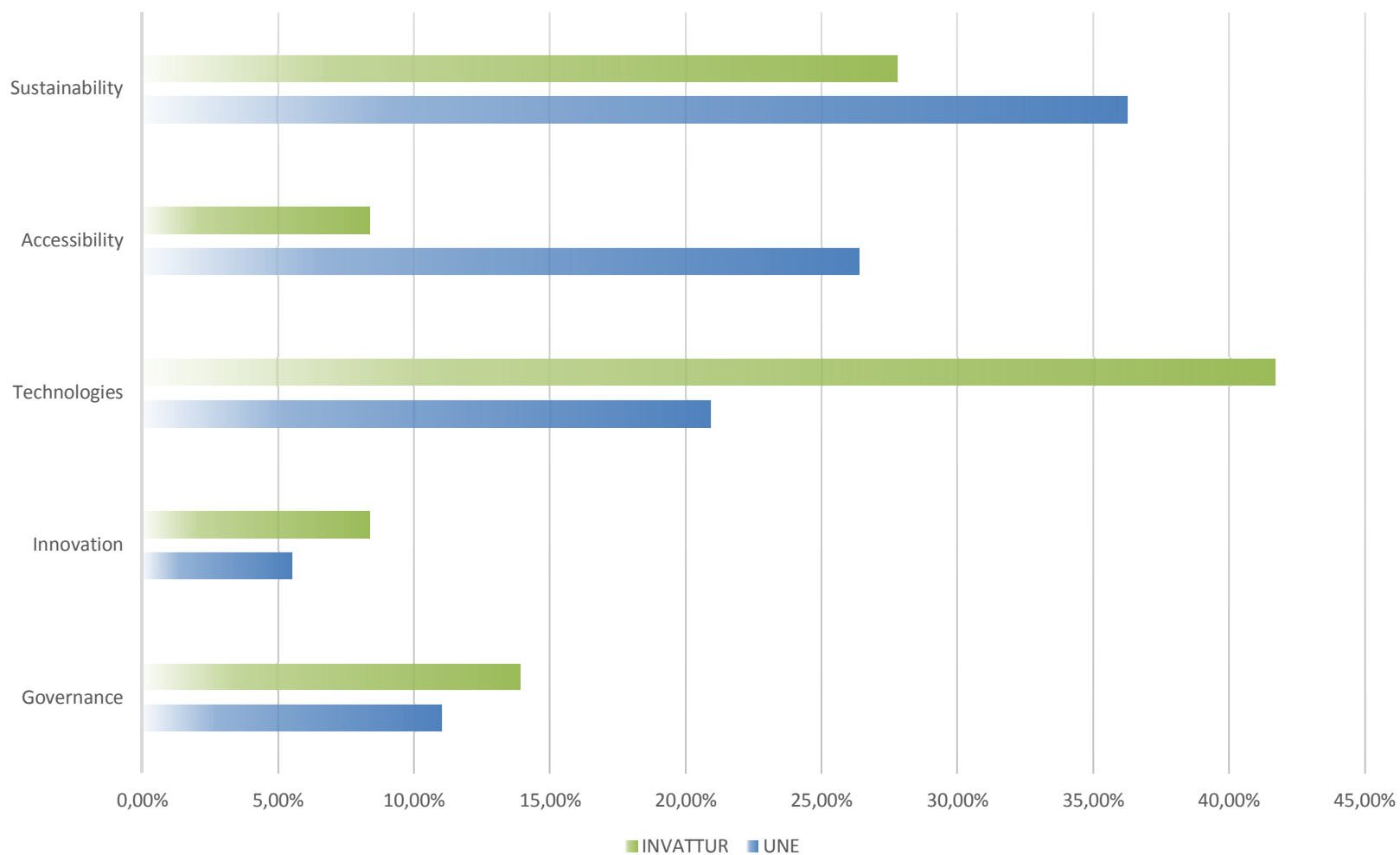


INVATTUR INDICATORS



5. Resultados

COMPARATIVE OF STRATEGIC AXES



5. Resultados

Relevancia de los indicadores en un sistema de gestión del DTI

- ❑ Indicadores de gobernanza: serán clave en el subsistema de dirección de un DTI. La existencia de un plan director y la coordinación del proyecto guiarán a los gestores del destino en la toma de decisiones.

5. Resultados

- ❑ Indicadores de innovación: aportaran información a los subsistemas de dirección e información. En este apartado la colaboración público-privada será clave para fomentar el emprendimiento y la innovación empresarial.

5. Resultados

- ❑ Indicadores de accesibilidad universal: alimentaran el subsistema de información, a través de la información sobre accesibilidad del destino. El subsistema de comercialización se beneficiará con la información de los itinerarios o rutas accesibles y la promoción de la accesibilidad. El subsistema de dirección podrá tomar decisiones más acertados con los datos de la señalización, orientación y guiado.

5. Resultados

- ❑ Indicadores de sostenibilidad: proporcionan datos al subsistema de información y dirección. Será de gran utilidad para los gestores del destino los indicadores sobre el consumo de agua, la sensorización, el uso de bicicletas, la satisfacción con el transporte público, el consumo de energía y los datos sobre gasto, estancia media y ocupación del turista.

5. Resultados

- ❑ Indicadores de tecnología: nutren el sistema de gestión al completo a través de los cuatro subsistemas. La base del conocimiento será el centro del subsistema de integración y permitirá la interconexión de datos. Estos indicadores aportan información al subsistema de comercialización, por ejemplo, a través del aporte de datos al sistema de recomendación con la geolocalización de recursos, analítica de redes sociales, el análisis de la demanda turística y la conectividad de atractivos turísticos. La analítica de la web, las aplicaciones turísticas y el open data son indicadores que colaboran en el subsistema de información. Las herramientas de business intelligence son de utilidad en el subsistema de dirección.

6. Conclusión

- ❑ Es necesaria la interconexión e integración de los procesos para generar valor, por medio de la co-creación dinámica, los recursos sostenibles y la personalización dinámica y la adaptación al contexto
- ❑ Adaptación de los planes e indicadores por parte de los gestores del destino
- ❑ Voluntad política estrechamente ligada con la inversión pública

¡Gracias pos su atención!

Alba Viana-Lora, Ana Pastor-Alcaraz and Marta G. Nel-lo-Andreu



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
Departament de Geografia



This publication is part of the R+D+i project ADAPTOUR (contract number PID2020-112525RB-I00 and PRE2018-085470) funded by MCIN/AEI/10.13039/501100011033

