

Planificación turística en España. De los paradigmas tradicionales a los nuevos enfoques: planificación turística inteligente

Tourism planning in Spain. From traditional paradigms
to new approaches: smart tourism planning

Josep Antoni Ivars-Baidal 

josep.ivars@ua.es

José Fernando Vera Rebollo 

jf.vera@ua.es

*Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas
Universidad de Alicante (España)*

Resumen

La actividad turística experimenta notables transformaciones, consecuencia de factores como la evolución tecnológica, los cambios en la demanda y la aparición de nuevos modelos de negocio. La interrelación de estas dinámicas con los destinos turísticos plantea incógnitas que afectan a la planificación y a la propia evolución hacia un turismo más sostenible. La consiguiente necesidad de nuevos enfoques y paradigmas de planificación fundamenta el presente trabajo, desde un enfoque teórico y conceptual, en el que se lleva a cabo un análisis evolutivo de la planificación turística en España y se debaten distintos planos, tales como el desgaste de los modelos teóricos de referencia; el descrédito de la planificación; el reto de la digitalización; la dificultad de aplicar nuevas técnicas, métodos y fuentes de información; o la aparición de dinámicas turísticas en la sociedad local que reconfiguran las relaciones entre residentes y turistas. El artículo plantea las bases de la planificación inteligente de destinos como un nuevo paradigma de planificación turística, por su capacidad para aglutinar diferentes procesos y ante la posibilidad de que este enfoque pueda suponer una

acentuación del papel del mercado en la planificación turística, si no se reflexiona adecuadamente sobre su naturaleza y alcance.

Palabras clave: destinos turísticos; planificación; paradigmas; planificación inteligente; gobernanza.

Abstract

Tourism experiences remarkable transformations, as a consequence of factors such as technological evolution, changes in demand and the appearance of new business models. The interrelation of these dynamics with tourist destinations raises questions that affect planning and the evolution towards a more sustainable tourism. The consequent need for new approaches and paradigms of planning bases the present work. From a theoretical and conceptual approach, an evolutionary analysis of the tourism planning in Spain is carried out and different planning dimensions are discussed, such as the wear of the theoretical models of reference; the discredit of planning; the challenge of digitalization; the difficulty of applying new techniques, methods and sources of information; or the appearance of tourism dynamics in the local society that reconfigure the relations between residents and tourists. The article proposes the foundations of the smart planning of destinations as a new paradigm of tourism planning, due to its ability to bring together different processes and the possibility that this approach may lead to an accentuation of the role of the market in tourism planning, if there is no reflection on its nature and scope.

Key words: tourism destinations; planning; paradigms; smart planning; governance.

1 Introducción

La actividad turística está experimentando un proceso de profundas transformaciones estructurales debido a la evolución tecnológica, los cambios cuantitativos y cualitativos en el comportamiento de la demanda y la aparición de nuevos modelos de negocio, entre otros factores. La compleja evolución de la actividad turística y su interrelación con los destinos plantean incógnitas relevantes para un futuro inmediato tales como la digitalización de la economía y sus efectos en la cadena de valor turística, el papel de la planificación de los destinos en este nuevo entorno, la distribución de los beneficios del desarrollo turístico, o las consecuencias futuras de las dinámicas turísticas actuales. Del mismo modo, se plantean dudas sobre si se están aprovechando proactivamente las oportunidades para cualificar los modelos turísticos locales, en diferentes entornos territoriales, y evolucionar hacia un verdadero turismo basado en la sostenibilidad, un objetivo prioritario ante la amenaza del cambio climático.

En este contexto de nuevos interrogantes, mantiene su vigencia la necesaria reflexión en torno a los modelos territoriales y turísticos y la planificación de los destinos, ante los cambios que los están reconfigurando, tanto en los ámbitos urbanos, con el surgimiento de conflictos de diversa naturaleza

en las ciudades con mayor presión turística; como en los espacios litorales, donde se redefine el papel del turismo ante el estancamiento de la construcción con la crisis y las actuales expectativas de recuperación. Del mismo modo que ocurre en los destinos de turismo rural, en cuyos territorios el turismo se muestra como una actividad dinámica pero con un limitado poder de dinamización sobre el tejido socioeconómico local. Ante esta situación debería producirse una revalorización de la planificación de los destinos turísticos a escala local para afrontar proactivamente los retos que plantean los cambios estructurales de la actividad turística y sus efectos. No obstante, la planificación turística actual no parece que pueda responder al alcance de estas transformaciones, por lo que surge la necesidad de plantear nuevos enfoques y paradigmas de planificación para los espacios turísticos.

Entre estos nuevos enfoques destacan las iniciativas en torno a los destinos turísticos inteligentes como una respuesta a los desafíos y las oportunidades que ofrece la evolución del mercado turístico y del entorno socioeconómico y tecnológico global. No obstante, este enfoque, promovido fundamentalmente a través de iniciativas institucionales, apoyadas en la mayoría de los casos en empresas tecnológicas, y, en ocasiones, inconexas, no cuenta con una metodología consolidada que lo configure como un verdadero paradigma útil, eficiente y perdurable. Mínguez y Ruiz (2014) advierten del carácter institucional de las iniciativas, a la vez que estudios de caso recientes corroboran el alcance limitado de iniciativas de ciudad y destino inteligente a las que se supone un carácter global (Ivars et al., 2018). En la transformación digital de las ciudades “la tasa de éxito y escalabilidad de las soluciones es relativamente reducida aún hoy, desvelando la constatación de que el tránsito de experiencias piloto a soluciones a escala y replicables es considerablemente difícil” (Ontiveros, Vizcaíno & López, 2017, p. 11). En el plano internacional, muchas iniciativas están lideradas desde el ámbito tecnológico debido a un enfoque de planificación inadecuado (Komninos, 2015). Esta es la línea de interpretación del presente trabajo, refrendada por diferentes aportaciones recientes que analizan los procesos de planificación vinculados a iniciativas de ciudades y destinos inteligentes con la finalidad de corregir sus sesgos y deficiencias para hacer viable este enfoque de la gestión urbana y turística (Ahvenniemi et al., 2017; Ben Letaifa, 2015; Kitchin, 2015).

En el caso de las ciudades inteligentes, resulta complejo integrar la especificidad de la actividad turística en una estrategia de carácter global, mientras que los proyectos de destino inteligente, en municipios con una contrastada especialización turística, plantean iniciativas innovadoras, pero su capacidad de transformación del destino es todavía escasa. Por otra parte, la relación entre la estrategia de ciudad y destino inteligente no parece suficientemente aprovechada por lo que las sinergias entre ambos modelos pueden llegar a ser más positivas.

2 Objetivos y metodología

El presente trabajo tiene un carácter eminentemente teórico y conceptual. Plantea, en primer lugar, un análisis de la evolución de la planificación turística a escala internacional desde el punto de vista teórico para caracterizar la situación actual de verdadera encrucijada en cinco planos interrelacionados:

- El desgaste de los modelos teóricos de referencia como la planificación estratégica.
- El descrédito de la planificación por su escasa contribución a una gestión racional de los procesos de crecimiento urbano-turísticos.
- El reto de comprender la digitalización de la actividad turística y sus efectos en la gestión de los destinos.
- La dificultad de aplicar nuevas técnicas, métodos y fuentes de datos con los esquemas de trabajo tradicionales.
- La aparición de nuevas dinámicas turísticas con impacto en la sociedad local que reconfiguran las relaciones entre residentes y turistas y recomponen las prioridades de la planificación del espacio urbano-turístico.

De acuerdo con la naturaleza teórico-conceptual de esta investigación, la metodología empleada se fundamenta, por una parte, en el análisis de las aportaciones científicas en torno a la planificación turística desde una perspectiva evolutiva, en el que se incorporan los trabajos recientes sobre los proyectos de ciudades y destinos inteligentes, y, por otra parte, en el estudio de instrumentos e iniciativas de planificación turística que ilustran los diferentes enfoques de la planificación, a partir del análisis de documentos de referencia (fundamentalmente, los planes impulsados por la Administración Central del Estado desde 1992 hasta la actualidad), así como el análisis de páginas web y proyectos públicos relacionados con las ciudades y destinos inteligentes. En este último caso, se ha atendido fundamentalmente a las iniciativas impulsadas por la Red Española de Ciudades Inteligentes (RECI); el Plan Nacional de Ciudades Inteligentes (actualmente denominado Plan Nacional de Territorios Inteligentes), gestionado por Red.es (entidad pública empresarial dependiente de la Secretaría de Estado para el Avance Digital); y el programa de destinos turísticos inteligentes impulsado por SEGITTUR (Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas).

El artículo se estructura en cuatro apartados. En primer lugar, se explica la razón de que la planificación turística actual, en el contexto internacional, se encuentre en una encrucijada que exige nuevos planteamientos teóricos y metodológicos. A continuación, se aborda un análisis sintético de la evolución de la planificación turística en España, mediante la identificación de los modelos y/o instrumentos de referencia utilizados en las diferentes etapas de la política turística española, hasta el desarrollo emergente del enfoque de los destinos turísticos inteligentes, donde España ocupa un

lugar destacado en el contexto internacional (OECD,2018). En el siguiente apartado se identifica el origen y las características de este enfoque desde una perspectiva crítica, válida tanto para ciudades como para destinos inteligentes. Por último, se proponen las bases de la planificación turística inteligente como un nuevo paradigma de planificación, fundamentado en dos razones esenciales. Por un lado, su capacidad para convertirse en aglutinante de los diferentes procesos de planificación que operan a escala local, si se diseña y aplica una metodología de trabajo adecuada. Y, por otro lado, la necesidad de evitar que este paradigma suponga una acentuación del enfoque de mercado en la planificación turística, si no se reflexiona adecuadamente sobre su naturaleza y alcance.

3 La planificación turística en la encrucijada

La planificación de los espacios turísticos constituye un tema de investigación crucial en la geografía del turismo (Fernández, García e Ivars, 2010; Hall y Page, 2009; Simancas, 2016; Vera, López, Marchena y Anton, 2011), con una larga tradición y resultados muy relevantes que pueden remontarse a los trabajos de Gilbert y Litt (1939) y Christaller (1964), además de las perspectivas de análisis que han aportado otras disciplinas científico-sociales, especialmente la economía y la sociología. Esta vasta producción científica incluye trabajos de análisis y caracterización de la planificación turística, entre los que destaca la sistematización de Getz (1986), que distingue cuatro enfoques o tradiciones de la planificación turística a partir de los años sesenta del s. XX: *boosterism*, que cabría traducir por desarrollismo, y los enfoques económico, espacial y comunitario. Dichos enfoques no se suceden cronológicamente y pueden darse en diferentes contextos territoriales y turísticos. A este esquema, Hall (2008) añade la planificación para un destino turístico sostenible a partir de los años noventa, como consecuencia del impacto mediático y político de la Cumbre de Río de Janeiro (1992) sobre Medio Ambiente y Desarrollo, que actúa como caja de resonancia del concepto de desarrollo sostenible. Asimismo, se constata, a partir del final de milenio, un giro neoliberal en la política turística que promueve un tipo de planificación basado en la cooperación público-privada y las alianzas con el sector privado (Saarinen, Rogerson & Hall, 2017).

Este nuevo enfoque se asocia a una representación social de la planificación turística hegemónica que Moscardo (2011) identifica con las siguientes características: el desarrollo turístico es necesario y deseable; constituye una variante de la planificación empresarial y tiene como principal objetivo satisfacer las necesidades del turista/consumidor; se ocupa de gestionar aspectos económicos y medioambientales; los actores centrales, después de los turistas, son agentes empresariales externos; y los residentes tienen un papel limitado en la planificación turística y el proceso de gobernanza.

La evolución de la práctica de la planificación turística reviste una indudable complejidad, evidenciada en diversas investigaciones recientes (Ávila & Barrado, 2005; Dredge & Jamal, 2015;

Jenkins & Dredge, 2011; Moscardo, 2011; Saarinen, Rogerson & Hall, 2017). Estos trabajos identifican la base racional y científica predominante en el último cuarto del siglo XX, dentro de una visión positivista que enlaza con el método científico, en la que se consolidan modelos de planificación como los planteados por Inskip (1991) o Gunn (1993). La búsqueda de un modelo de planificación de referencia se ve influida por las teorías de la planificación y gestión estratégica empresarial, los instrumentos de planificación forestal o de la recreación en áreas protegidas, además de las aportaciones desde el ámbito de la planificación urbana y regional. Progresivamente, los modelos de referencia se vuelven más sofisticados y complejos al incorporar nuevos fines y métodos de trabajo. Así, el giro relacional de la planificación (Healey, 1997) favorece una mayor involucración de la sociedad local en los planes y en la toma de decisiones, dentro de un enfoque colaborativo que, en el ámbito del turismo, propicia el desarrollo de un tipo de planificación basado en la colaboración público-privada con un énfasis empresarial, criticado desde los nuevos análisis de la política y la planificación turística basados en el concepto de gobernanza, que reinterpreta la relación entre las acciones de las administraciones públicas y los intereses de las empresas y la sociedad local, incluyendo la consideración sobre quiénes soportan las pérdidas y ganancias de los distintos modelos de turismo (Velasco, 2016).

Los procesos de planificación inspirados en los principios de la gobernanza conectan con los principios de la geografía económica evolutiva, al vincularlos directamente con conceptos como la dependencia de la trayectoria o la creación de la trayectoria, asociados a las características propias de los modelos turísticos locales, sus inercias y posibilidades de transformación y/o renovación (Bramwell & Lane, 2014; Brouder, 2017). La adopción de una perspectiva holística permite reinterpretar la relación de la planificación con la evolución de los destinos y el desarrollo turístico sostenible. Dentro de este marco interpretativo, Sanz y Anton (2014) definen la evolución de los destinos como un proceso complejo, dependiente de la trayectoria y del lugar, determinado por la acción y la interacción de las partes interesadas (*stakeholders*) y de su capacidad para adaptarse o crear nuevas trayectorias y sobrevivir a cambios locales o globales, de modo que la perspectiva estratégico-relacional de la planificación, que atañe al comportamiento de las partes interesadas, se convierte en un aspecto fundamental de la evolución de los destinos.

Por otra parte, la relación de la planificación con el desarrollo turístico sostenible resulta más controvertida. Parece evidente que la planificación convencional no ha garantizado la sostenibilidad de los destinos turísticos (Moscardo, 2012), de modo que investigadores como Hall (2014) consideran que es absurdo vincular el turismo con el crecimiento verde (*green growth*), a menos que se reduzcan los movimientos turísticos internacionales, por lo que plantea como única solución el decrecimiento o la consecución del estado estacionario (*steady state*) definido por Daly (1991). Ciertamente, los estudios sobre destinos turísticos litorales realizados en nuestro país, como el de Vera e Ivars (2003), demuestran logros limitados desde el punto de vista de la sostenibilidad,

conceptualizada como un paradigma adaptativo que comprende una gradación desde la sostenibilidad muy fuerte a la muy débil (Hunter, 1997), a la vez que el estancamiento reciente de la construcción en las regiones mediterráneas obedece más a las consecuencias de la crisis económica que a una estrategia de desarrollo turístico sostenible capaz de conseguir un equilibrio estacionario (Perles, Ramón, Vera & Ivars, 2017).

Sin embargo, a pesar de las experiencias previas y las previsiones de crecimiento, la clave del desarrollo turístico sostenible continúa radicando en una planificación turística renovada, cuya formulación constituye uno de los retos principales de los responsables de la política turística, los planificadores y los investigadores. Ante esta necesidad, surgen enfoques como la incorporación de la resiliencia a la planificación turística, como una alternativa al paradigma del desarrollo turístico sostenible (Lew, 2014), un planteamiento que aboga por una mejor gestión de los cambios de distinta índole (ambientales, tecnológicos, económicos, etc.), que se producen a diferentes velocidades y que impactan en la actividad turística a distintas escalas, desde el emprendedor individual al conjunto del destino. Sin embargo, la resiliencia no se concibe siempre como alternativa al desarrollo sostenible; Sachs (2015), desde una perspectiva global, vincula la sostenibilidad con la resiliencia e identifica las infraestructuras inteligentes como una de las claves actuales para alcanzar los objetivos del desarrollo sostenible, sin olvidar los principios básicos de la buena gobernanza: responsabilidad, transparencia y participación.

El uso de las nuevas tecnologías abre nuevos horizontes para la planificación urbana y turística relacionados con el auge de las ciudades inteligentes. Así, Komninos (2015) se refiere a la emergencia de las ciudades inteligentes como un nuevo paradigma de planificación que aúna las nuevas tecnologías con el conocimiento y la innovación para hacer frente a los retos del siglo XXI (globalización, urbanización o cambio climático) y enfocar los procesos de crecimiento y renovación urbanas hacia la competitividad y la sostenibilidad ambiental y social. Este enfoque, como se analizará más adelante, se traslada a la planificación de los destinos turísticos que afrontan un cambio estructural notable derivado, en gran parte, de la digitalización de la actividad turística. Por una parte, se desarrollan proyectos institucionales para promover destinos inteligentes en países como España, China o Corea del Sur (Gretzel, Sigala, Xiang & Koo, 2015); y, por otra, los destinos inteligentes se incorporan como un nuevo marco conceptual de los destinos turísticos (Jovicic, 2015) a la reciente sistematización de los destinos que enfatiza la importancia de las relaciones entre los *stakeholders* y la innovación en cinco modelos de referencia: distritos industriales, *clusters*, redes, sistemas y constructos sociales (Pearce, 2014). A la vista de esta sistematización, es lógico que los cambios en la conceptualización de los destinos tengan su reflejo en los procesos de planificación y se evidencie cierta obsolescencia de los modelos tradicionales.

En síntesis, se asiste a una crisis de los modelos convencionales de planificación, en un contexto de cambio estructural de la actividad turística que modifica su relación con los destinos. Por ejemplo,

los conflictos derivados del alojamiento en ámbitos urbanos comercializado en plataformas digitales, claramente relacionados con la proyección mediática de la saturación turística en el plano nacional e internacional (*overtourism*): expulsión y problemas con los residentes, encarecimiento de la vivienda, gentrificación, etc. Por tanto, un nuevo escenario que exige cambios, tanto en los fines como en los métodos y técnicas de planificación. De ahí que se defina la situación actual como una encrucijada en los planos político, teórico-conceptual y aplicado.

4 Evolución reciente de la planificación del turismo en España: el surgimiento de iniciativas en torno a los destinos turísticos inteligentes (DTI)

Los planes de turismo a escala estatal constituyen una buena referencia para comprender los enfoques generales de la planificación turística en España desde los años noventa, aunque la mayor repercusión turística y territorial de la planificación resida competencialmente en las Comunidades Autónomas y en los municipios, generalmente en los departamentos de ordenación del territorio, urbanismo, medio ambiente y turismo. No obstante, desde la perspectiva turística, se han compartido en diversas etapas los diagnósticos y prioridades de actuación en las tres escalas de la planificación e, incluso, se han desarrollado iniciativas basadas en la cooperación interadministrativa, como fue el caso de los Planes de Excelencia y Dinamización turística (Ivars, 2003).

Un primer hito se asocia con la elaboración del Libro Blanco del Turismo Español (Secretaría General de Turismo, SGT, 1990), que plantea el desajuste estructural entre la oferta turística de nuestro país y las expectativas de la demanda, para priorizar la renovación de los destinos y la mejora de la posición competitiva y del balance socioeconómico del turismo en España, objetivos que se trasladarán a los Planes Marco de Competitividad (Planes Futuros I y II) (SGT, 1992, 1995) en el periodo 1992–1999, los cuales suponen un impulso notable a la planificación estratégica de los destinos turísticos mediante los Planes de Excelencia y Dinamización, si bien estos instrumentos tienen un alcance limitado en la transformación estructural de los destinos.

El Plan Integral de la Calidad Turística Española (2000–2006) (SGT, 2000) sigue con estos planes e incorpora el concepto de calidad integral sobre el que pivotará el Sistema de Calidad Turística Integral (SICTED), todavía vigente en el referido marco de colaboración entre la Secretaría General de Turismo, las Comunidades Autónomas y los municipios. Este Plan recoge, desde el punto de vista del desarrollo sostenible, el “Proyecto Municipio Verde” como una vía para el fomento de la implantación de sistemas de gestión medioambiental en los municipios turísticos. En el marco de dicho proyecto y en colaboración con la Federación Española de Municipios y Provincias, se desarrollaron toda una serie de acciones de formación, sensibilización y asistencia técnica

(Dirección General de Turismo, 1999), sin embargo, tras esta fase inicial, el proyecto no tiene continuidad.

En este periodo las Agendas 21 Locales se configuran como un instrumento interesante, con un impacto desigual y una paulatina desaparición de las agendas políticas y de gestión, tras su notable impacto mediático inicial. La Agenda 21 de Calvià (Mallorca) se convierte en una referencia de actuación a favor de la sostenibilidad en destinos maduros (Blázquez, 2001), favoreciendo el desarrollo de este tipo de iniciativas en destinos turísticos, donde desempeñan un papel complementario de la planificación turística y aportan, generalmente, una visión integral del desarrollo turístico. España ha sido uno de los países con más municipios inmersos en procesos de Agenda 21, si se atiende al número de ayuntamientos que suscribieron la Carta de Aalborg, no obstante, como advierte el Observatorio de la Sostenibilidad en España (2009, p. 89), “muchas veces el compromiso se queda en lo puramente nominal y no tiene ninguna implicación práctica”. A pesar de su alto grado de implantación institucional, al menos en el decenio posterior a la Carta de Aalborg (1994), se han generado numerosas dudas e incertidumbres sobre la eficacia de las Agendas 21 (Brunet, Almeida & Coll, 2005) y, en el caso de la planificación de destinos turísticos en España, su relevancia ha disminuido paulatinamente como muestra su escasa presencia en los planes nacionales de turismo.

El Plan Horizonte 2020 (SGT, 2008), concebido para el periodo 2008-2012, apuesta por una “nueva economía turística” basada en la innovación y combina diversos instrumentos de actuación para la renovación de los destinos (Vera & Rodríguez, 2012), así como el desarrollo de las Agrupaciones Empresariales Innovadoras (AEIs) en el ámbito del turismo (Ivars, Rodríguez, Vera y Acebal, 2014). Esta secuencia se completa con el Plan Nacional Integral de Turismo (2012-2015) (SGT, 2012), que incluye los destinos turísticos inteligentes entre sus medidas prioritarias y encomienda a la Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (SEGITTUR) la coordinación de actuaciones para su desarrollo, las cuales se plasman, básicamente, en un programa de destinos piloto y en la creación de una norma de destinos turísticos inteligentes en colaboración con AENOR, la Norma UNE 178501:2016, a la que se añadirá posteriormente la Norma UNE 178502:2018, relativa a indicadores y herramientas de los destinos turísticos inteligentes.

Paralelamente, en el marco de la Agenda Digital para España, se impulsa el actualmente denominado Plan Nacional de Territorios Inteligentes, que, de manera sintomática otorga un papel fundamental al turismo en el desarrollo de ciudades inteligentes, una relevancia que también resulta patente en las iniciativas de la Red Española de Ciudades Inteligentes (RECI). De hecho, Red.es ha resuelto en 2018 una convocatoria de ayudas específica para destinos turísticos inteligentes que beneficiará a entidades locales de nueve Comunidades Autónomas con una inversión de 68,3 millones de euros. En el ámbito regional, diversas Comunidades Autónomas desarrollan programas

para favorecer el desarrollo de destinos turísticos inteligentes como la Comunidad Valenciana, a través del Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas (INVAT.TUR), o la Región de Murcia, a través del programa Nexo.

La Figura 1 sintetiza la evolución de la planificación de los destinos turísticos en España derivada de instrumentos de ámbito nacional cuya aplicación se ha basado, generalmente, en la cooperación entre las administraciones central, autonómica y local. Esta evolución pone de manifiesto el predominio temporal de la planificación estratégica como enfoque de referencia, complementado con programas específicos (como los relativos a la renovación de destinos litorales o la creación de entes mixtos), cuya incidencia es normalmente sectorial ante la dificultad de abordar un proceso de transformación integral de los destinos. Otros enfoques más específicos han tenido una evolución desigual. Mientras que la calidad integral fundamenta la actividad del SICTED, la innovación no ha cuajado en iniciativas de carácter local. Por otra parte, la sostenibilidad no ha conseguido aglutinar procesos de planificación relevantes y queda relegada a los instrumentos de ordenación territorial y urbanística. En este contexto surge el enfoque de los DTI cuyo impacto real todavía es incierto y abre un amplio abanico de posibilidades, desde convertirse exclusivamente en una norma de gestión (con el riesgo de correr la suerte de iniciativas como el proyecto Municipio Turístico Sostenible) a constituir el aglutinante de un nuevo modelo de planificación que incorpore la visión estratégica, el fomento de la innovación y la sostenibilidad del desarrollo turístico.

Figura 1. Evolución reciente de la planificación turística en España: enfoques e instrumentos predominantes

| PLAN DE REFERENCIA | PLANES FUTURES I y II (1992-1999) | PICTE (2000-2006) | PLAN HORIZONTE 2020 (2008-2012) | PNIT (2012-2015) |
|---|---|---|---|--|
| Objetivo de la política turística | Recuperar Competitividad | Mejora de la calidad para consolidar la competitividad | "Nueva economía turística" | Turismo como eje de recuperación económica tras la crisis |
| Enfoques de la planificación / Instrumentos predominantes a escala local | Planificación estratégica Planes de Excelencia y Dinamización (PEyDT) | Continuidad PEyDT. Nueva figura Planes de Dinamización de Producto Turístico | Ayudas planificación estratégica y constitución entes de gestión mixtos Énfasis en renovación de destinos litorales: Fondo Modernización (FOMIT) y Planes de Reversión Integral Continuidad de planes estratégicos locales con una visión muy sectorial | Las medidas de racionalización y austeridad derivadas de la crisis suponen la disolución de entes mixtos de gestión y, en algunos casos, impiden, entre otros factores, la continuidad de proyectos de renovación Continuidad de planes estratégicos locales con una visión muy sectorial |
| | Sostenibilidad Surgimiento y desarrollo de las Agendas Locales 21 | Calidad Integral SICTED | SICTED activo | SICTED activo |
| | | Proyecto Municipio Verde (no supera la fase de destinos piloto) Agendas Locales 21 | Mantenimiento de un número reducido de Agendas 21 | Número de Agendas 21 activas marginal Paulatino desarrollo de distintivos de sostenibilidad (Biosphere) |
| | | | Innovación Agrupaciones Empresariales Innovadoras (AEIs) | Número de AEIs activas marginal Destinos turísticos inteligentes Destinos Piloto SEGITTUR Iniciativas autonómicas Norma UNE Plan Territorios Inteligentes Ayudas DTI de Red.es Constitución Red Española DTI (2018) |

Fuente: elaboración propia

La novedad de las iniciativas en torno a los destinos inteligentes se evidencia en la evolución de las definiciones realizadas por SEGITTUR para recoger progresivamente los elementos que integrarían un destino inteligente, definido 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” (SEGITTUR, 2015). De acuerdo con esta definición, SEGITTUR (2015) incluye en el Libro Blanco de los Destinos Turísticos Inteligentes una Guía Práctica que establece las líneas generales que deben seguir los destinos para convertirse en inteligentes, en la línea de otros documentos, como el Manual Operativo para la Configuración de Destinos Inteligentes de INVAT.TUR (2015), que define el proceso de elaboración de un Plan Director de DTI. En ambos casos se trata de documentos de referencia interesantes desde el punto de vista técnico, si bien la consolidación de los destinos turísticos inteligentes como un verdadero paradigma de planificación requeriría una profundización, tanto teórico-conceptual como empírica, que abarque la complejidad de los destinos turísticos y de los cambios estructurales que afrontan.

5 Planificación inteligente: un enfoque controvertido

El desarrollo de un modelo de ciudad inteligente introduce lógicamente cambios en los procesos de planificación, no necesariamente positivos. La ciudad inteligente se configura como un imaginario urbano que combina el concepto de ciudad verde con el futurismo tecnológico, generando una visión tecnocéntrica de la ciudad del mañana (Vanolo, 2014). Esta marcada relación tecnológica ha favorecido distintas aproximaciones críticas hacia este nuevo arquetipo en la medida en que beneficia los intereses de las grandes empresas tecnológicas, se utiliza para promover una imagen de ciudad inteligente autocomplaciente que no va más allá de la aplicación de determinadas tecnologías, favorece la privatización de los servicios públicos y la dependencia tecnológica, genera incógnitas sobre la privacidad de los ciudadanos o se utiliza como un mecanismo que despolitiza la gestión urbana cuando el concepto de *smart city* está lejos de ser apolítico y carente de ideología (Greenfield, 2013; Hollands, 2008); Kitchin, 2015; March & Ribera-Fumaz, 2016; Townsend, 2013; Vanolo, 2014). Desde estas visiones críticas, los procesos de planificación resultantes priman la eficiencia frente al debate en torno a los costes y beneficios del modelo de desarrollo. En este marco se inscriben aportaciones desde la denominada nueva gestión urbana, en la que los ciudadanos se conciben como clientes en lugar de administrados. El pensamiento estratégico y el *city marketing* ocupan un lugar preponderante y se adaptan fórmulas de gestión empresarial a la ciudad como el *lean management* (la gestión sin desperdicios), además de fórmulas de financiación basadas en el partenariado público-privado (Seisdedos, Ruiz, Duarte & Gómez, 2007).

Komninos (2015) asocia la planificación en las ciudades inteligentes a una revalorización del pensamiento estratégico y la mejora de la información para la gestión orientada al refuerzo de la innovación, el despliegue de una infraestructura inteligente y la co-creación y prestación de servicios electrónicos a los ciudadanos. Las nuevas fuentes y la profusión de datos, que han dado lugar al *big data* (caracterizado, básicamente, por el volumen, la velocidad y la variedad de los datos), así como las posibilidades de explotación de grandes conjuntos de datos permiten nuevas posibilidades de análisis que se trasladan a la planificación urbana (Kitchin, 2014; Offenhuber & Ratti, 2014; Rathore, Ahmad, Paul & Rho, 2016), y que revolucionan los sistemas de soporte de la planificación de base tecnológica surgidos a finales de los años ochenta (Geertman, Ferreira, Goodspeed & Stillwell, 2015).

Las ciudades inteligentes son ciudades conectadas por definición (*wired cities*), según explica Hollands (2008) en su trabajo acerca de la transición de ciudades inteligentes (*intelligent cities*) a *smart cities*, pero éste no puede ser el único criterio porque la relevancia del uso de las tecnologías de la información radica en la capacidad de mejorar la comunicación e interacción en el tejido social de la ciudad dentro de un proyecto de desarrollo global. En consecuencia, el énfasis se traslada al capital social y a la generación de conocimiento e innovación con el fin de construir capacidades para el desarrollo local (Deakin & Al Waer, 2011). Esta visión desaconseja una planificación de carácter tecnocrático y encaja en los postulados de la gobernanza urbana. Sin embargo, es evidente que los proyectos de ciudad inteligente se debaten entre un sesgo tecnológico basado en la eficiencia de la gestión y planteamientos de carácter integral, con objetivos ambiciosos y difícilmente alcanzables a corto y medio plazo. En este sentido, Mora, Bolici y Deakin (2017) observan, en su análisis bibliométrico acerca de la *smart cities* entre 1992 y 2012, una división entre la concepción académica europea que aboga por la perspectiva holística de las *smart cities* frente a una visión más tecnocéntrica y con un enfoque de negocio propio de los trabajos realizados en Estados Unidos.

La configuración de un nuevo paradigma de planificación choca con la dificultad de establecer los criterios que definen una ciudad inteligente en un plano operativo, alcanzable y medible, a pesar de los esfuerzos por construir un sistema de indicadores propio de las ciudades inteligentes desde la aportación inicial de Giffinger et al. (2007). Esta línea de trabajo orientada al contraste de indicadores cuenta con diferentes trabajos, tanto de carácter académico (Caragliu, Del Bo & Nijkamp, 2011) como técnico (*IESE Cities in Motion Index*), aunque es interesante observar, con Caragliu y Del Bo (2012), que el impacto de una estrategia *smart* es diverso según las características específicas de cada territorio.

Las iniciativas en torno a las ciudades y destinos inteligentes influyen en los modelos de planificación tradicionales y propician nuevos métodos y técnicas de análisis, participación y toma de decisiones. Emergen nuevas prácticas que favorecen un nuevo paradigma de planificación, pero no de manera

unívoca, porque el análisis de políticas y procesos de desarrollo revela diferentes orientaciones en el diseño, alcance y desarrollo de las estrategias *smart*. En este contexto, resulta esencial analizar el lugar que corresponde a la actividad turística en los proyectos de ciudad inteligente y, más específicamente, los requerimientos de una propuesta metodológica para espacios turísticos que permita su evolución hacia destinos inteligentes.

6 Bases para un nuevo paradigma de planificación turística

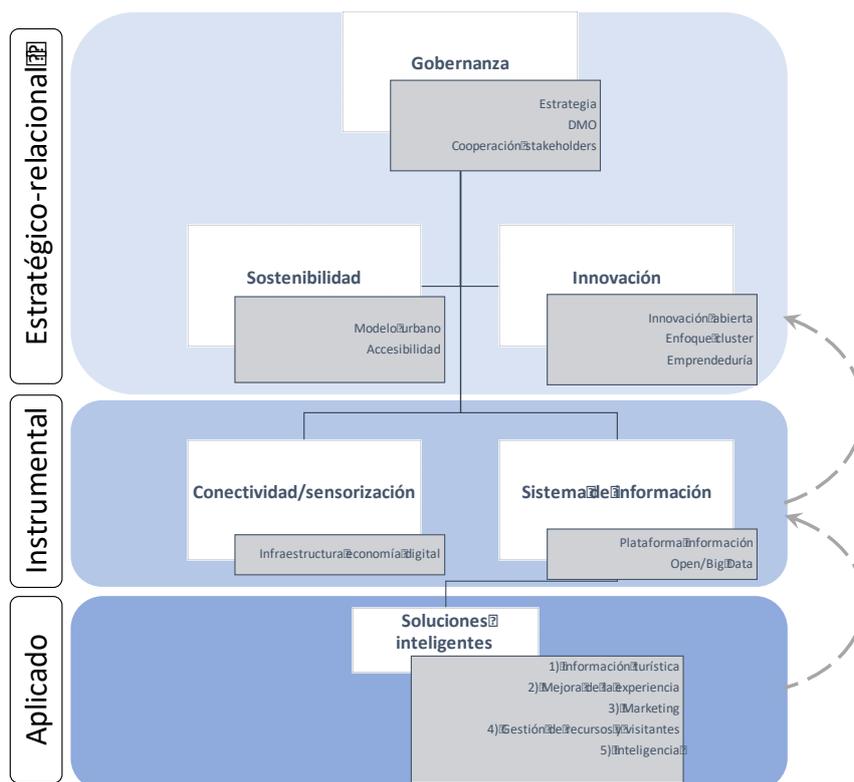
La evolución del concepto de destino lleva aparejada necesariamente cambios en los enfoques de la planificación. Los conceptos que utiliza Pearce (2104) para proponer un marco integrado para la conceptualización de los destinos, a los que se añade el destino turístico inteligente (Jovicic, 2016) enfatizan la importancia de las relaciones entre los agentes del destino y su relación con los procesos de innovación. El destino deja de definirse, por tanto, como un territorio con recursos, infraestructuras y equipamientos turísticos que requieren un tipo de gestión orientado fundamentalmente al marketing. La planificación turística a escala local debe adaptarse a nuevas realidades derivadas de los cambios en los factores de competitividad (de las ventajas comparativas basadas en la existencia de recursos turísticos a las ventajas competitivas derivadas de la gestión del destino), de la digitalización de la actividad turística, del desarrollo sostenible como objetivo irrenunciable y de las nuevas exigencias de la sociedad local en torno al turismo.

En esta línea se inserta el modelo de planificación del destino turístico inteligente propuesto por Ivars et al. (2019) (Figura 2). Este modelo responde a un enfoque holístico que se estructura en tres niveles interrelacionados:

- Estratégico-relacional, basado en la gobernanza, en el que la cooperación público-privada es fundamental para alcanzar mayores cotas de sostenibilidad y un entorno innovador, a la vez que garantiza que la sociedad local debe ser la máxima beneficiaria del desarrollo turístico.
- Instrumental, fundamentado en la conectividad digital y la sensorización para configurar un sistema de información para la gestión que incluya *open* y *big data*.
- Aplicado, que proporciona soluciones inteligentes para la gestión y el marketing del destino, así como la mejora de la experiencia turística.

Este enfoque sistémico pone de relieve cómo las soluciones inteligentes retroalimentan aspectos básicos del nivel estratégico-relacional (la innovación o la colaboración entre *stakeholders*, por ejemplo) y del nivel instrumental (incremento de los datos disponibles para los sistemas de información del destino). De este modo, el desarrollo del DTI genera sinergias que suponen un impulso a la mejora continua y a la creación de un proceso con una notable capacidad para transformar la planificación del destino turístico.

Figura 2. Modelo de planificación del destino turístico inteligente



Fuente: Ivars et al. (2019)

A partir de este modelo de referencia, es posible identificar los aspectos fundamentales que definirían la planificación de los destinos turísticos inteligentes, un nuevo enfoque que cabría denominar planificación turística inteligente (PTI), que parte de cuatro premisas fundamentales:

- Las ciudades y destinos inteligentes no se plantean como una utopía urbana (Picon, 2015), sino como un proceso gradual diseñado a partir de un modelo de referencia alcanzable.
- No se prioriza un enfoque tecnocrático, antes al contrario, se promueve la participación social y se priman las iniciativas abajo-arriba en un contexto de innovación abierta y aprendizaje social.
- La tecnología no constituye un fin en sí mismo y no puede constituirse en un factor de nuevas dependencias (de proveedores tecnológicos, por ejemplo) ni favorecer a unos agentes sobre otros debido a un acceso desigual a la información del destino.
- La estrategia DTI no puede enfocarse como un proceso estandarizado puesto que depende de cada lugar, escala y contexto territorial.

Este planteamiento no encaja, ni lo pretende, con la visión dominante de las ciudades y destinos inteligentes, derivadas, en demasiadas ocasiones de declaraciones políticas propagandísticas, sin ningún sustrato real de cambio en la gestión urbana o turística, que asocian las ciudades inteligentes a iniciativas intrínsecamente positivas relacionadas con la aplicación de tecnología de vanguardia y la generación de una economía y servicios digitales en beneficio de residentes y turistas (Hollands,

2008; Kitchin, 2015; Luque-Ayala & Marvin, 2015; Townsend, 2013; Vanolo, 2014). En el ámbito del *smart urbanism*, Luque-Ayala y Marvin (2015) indican que esta corriente de opinión genera grandes expectativas que se traducen en inversiones y en una reconfiguración de las prioridades de las políticas públicas, un planteamiento directamente aplicable a las ciudades y destinos inteligentes que evidencia la necesidad de establecer nuevos enfoques de planificación más centrados en la rentabilidad social y el desarrollo turístico sostenible.

Actualmente, predominan las iniciativas de *smart city* promovidas o facilitadas por proveedores de tecnología (Kominos, 2015) mientras que la PTI persigue volver a la esencia de la planificación racional, consistente en identificar el problema que afronta el proceso de planificación y los objetivos que hay que cumplir para resolver el problema. No obstante, saber quién identifica el problema y la consiguiente solución no deja de ser un factor crítico (Lew, 2007) que hay que abrir a la participación de la sociedad local, mediante planteamientos propios de la planificación estratégica con una participación reforzada. El modelo conexionista de planificación de ciudades inteligentes (Kominos, 2015), basado en la planificación estratégica, adopta un enfoque orientado a problemas, enfatizando que la inteligencia está ligada a la habilidad para resolver problemas y cumplir objetivos.

Se trata de adaptar la estrategia DTI a las necesidades del destino, las cuales difieren según el tipo de espacio turístico, la escala de trabajo y el contexto territorial. La visión acrítica de las ciudades y destinos inteligentes tiende a concebirlas como una plataforma abstracta donde la aplicación de las tecnologías es independiente del lugar, un planteamiento erróneo puesto que es necesario una estrategia adaptada a cada contexto y dinámicas territoriales (Willis & Aurigi, 2018).

En un contexto global, el ámbito de aplicación de las estrategias de ciudad inteligente ofrece una tipología diversa. Los ejemplos “canónicos” como Songdo (Corea del Sur) o Masdar (Emiratos Árabes), que se repiten en cualquier aproximación al estudio de las ciudades inteligentes, son excepciones y no la regla (Kitchin, 2015). Se trata de ejemplos de nuevas ciudades planificadas de arriba-abajo (*top-down*) frente a procesos de abajo-arriba (*bottom-up*) que se localizan en áreas urbanas y metropolitanas norteamericanas o europeas con un grado de complejidad mucho mayor derivada de las dinámicas preexistentes (Kominos, 2015).

De todo este planteamiento, si el análisis se circunscribe a los destinos turísticos en España, se desprenden dos ideas fundamentales. En primer lugar, la imposibilidad de aplicar soluciones propias de ciudades globales o diseñadas *ex novo* por sus evidentes diferencias en todos los planos (urbano, demográfico, económico, etc.). En segundo lugar, la necesidad de una adaptación de la PTI a la diversidad de espacios turísticos y de asumir la dificultad de trasladar este enfoque a los municipios con menor rango demográfico. En el plano político-institucional la configuración de destinos turísticos inteligentes no repara en la dificultad de aplicar este nuevo enfoque a territorios

diversos, como evidencia la Red de Destinos Turísticos Inteligentes de España, constituida en octubre de 2018, que integra ciudades, municipios de diverso rango demográfico, mancomunidades y Diputaciones. Sin embargo, desde el punto de vista teórico-metodológico y técnico resulta imprescindible acotar los principios y factores fundamentales de los procesos de planificación. En una primera aproximación, se establecen diferencias claras en tres tipos de espacios turísticos:

- Grandes ciudades, donde la planificación turística debe integrarse en la estrategia de ciudad inteligente.
- Municipios de alta especialización turística y rango urbano medio, que pueden acometer un proceso específico de planificación centrado en el turismo, sin renunciar a una visión integral.
- Municipios y áreas turísticas de escaso rango demográfico cuya PTI debe pivotar en torno a la colaboración en red de nodos de empresas y/o productos y mercados turísticos.

6.1 La gobernanza del destino como premisa

La PTI persigue una mejora de la gobernanza de los destinos turísticos en ámbitos clave como la coordinación administrativa, la colaboración público-privada, la participación social, la comunicación y transparencia, y el seguimiento y control de las políticas.

Desde el punto de vista de la coordinación administrativa, el carácter holístico de la PTI debe servir para una mayor coordinación de los procesos de planificación que se desarrollan a escala local. En particular, la planificación estratégica, urbanística, ambiental y la sectorial-turística participan de procesos horizontales cuya integración se ve facilitada por el uso de las tecnologías. La PTI va más allá de la planificación sectorial-turística para integrar de manera prioritaria las necesidades y las aspiraciones de la sociedad local. De hecho, numerosas soluciones inteligentes benefician tanto a residentes como a turistas y resulta impensable un despliegue de infraestructuras tecnológicas que no maximice su aprovechamiento en servicios destinados tanto a residentes como turistas.

Además, como explica López Palomeque (2015) para la ciudad de Barcelona, la masificación del turismo obliga a rediseñar la planificación turística de la ciudad para superar un tipo de gestión basado en la promoción y el fomento de la actividad e incluir el turismo en la gestión de la ciudad como un componente estructural, planteamiento que requiere una gestión integral en la línea de la PTI. Evidentemente, este enfoque tiene más sentido en los espacios turísticos sometidos a mayor presión turística pero resulta ilustrativo de la recuperación del interés público en la política turística que contrasta con los planteamientos dominantes de la planificación turística basada en las alianzas con el sector privado, calificado por Dredge et al. (2011) como el dogma neoliberal, con un énfasis fundamental en la promoción de los destinos.

Ante estas nuevas dinámicas, resulta interesante repensar las relaciones entre el sector público y el sector privado. La necesidad de una colaboración público-privada efectiva es una particularidad de la planificación de los espacios turísticos, premisa que no debe confundirse con un repliegue de los intereses públicos en beneficio de las empresas del destino. No obstante, la concertación público-privada en el diseño y desarrollo de la estrategia turística constituye un factor clave de éxito del destino cuya relevancia se acrecienta en el contexto de los destinos inteligentes, constituyéndose en un factor crítico para aprovechar las oportunidades que ofrece la tecnología y la generación y aprovechamiento de los datos que genera la actividad turística en el destino (Gretzel et al., 2015b). Sin altos niveles de colaboración es impensable el desarrollo de procesos de innovación abierta que favorezcan la inteligencia colectiva y la evolución hacia un “destino que aprende” (*learning destination*) (Boes, Buhalis & Inversini, 2015).

Asimismo, el enfoque DTI redefine los *stakeholders* que intervienen en la planificación del espacio turístico. Además de las administraciones a diferentes escalas, los residentes, los turistas y las empresas turísticas, se incluyen otros actores tradicionalmente periféricos como las empresas tecnológicas, las universidades y centros de investigación, las empresas de consultoría estratégica, los inversores y organizaciones financieras y los proveedores de servicios municipales. En este nuevo mapa de actores corresponde a la administración local el liderazgo visionario para el adecuado desarrollo de la planificación, acompañado de recursos financieros, técnicos y humanos (Ontiveros, Vizcaíno & López, 2017).

De acuerdo con esta nueva visión, el carácter integral de la PTI requiere ampliar el grado de participación social en el proceso de planificación y superar una perspectiva meramente sectorial, habitual en planes orientados fundamentalmente a la promoción del destino. La PTI se enmarca claramente en los enfoques de planificación participativa (Healey, 1997) e inteligencia territorial (Luque, Zayas y Caro, 2015), ligadas a la necesidad de fortalecer el capital social para evolucionar hacia ciudades inteligentes (Hollands, 2008) y, por extensión, hacia destinos inteligentes. Este planteamiento enlaza con las nuevas propuestas en torno al urbanismo colaborativo, en buena medida basado en la participación social en plataformas digitales creadas con este objetivo (Dyer, Gleeson & Grey, 2017) y con el diseño y gestión participativa de espacios públicos (*participatory placemaking*), donde se refuerza el carácter del lugar mediante la involucración de los ciudadanos y el desarrollo, incluso, de iniciativas experimentales (Ermacora & Bullivant, 2015), aspectos potencialmente integrables en los laboratorios vivientes (*living labs*) conectados a ciudades inteligentes o en la prevención y resolución de conflictos en barrios urbanos sometidos a una elevada presión turística.

El incremento de la participación social se ve favorecida por las posibilidades de comunicación y mejora de la transparencia que ofrecen las TIC. Aunque existe un riesgo de exclusión digital que debe evitarse, las TIC abren nuevas perspectivas de participación, comunicación e involucración de

la sociedad en los procesos de planificación, en sintonía con los nuevos planteamientos de gobierno abierto: aplicaciones móviles de uso ciudadano; iniciativas de participación con formato de juegos; *Living Labs*; plataformas de colaboración abierta online (*crowdsourcing*); uso de sistemas de información geográfica para la construcción de escenarios; inmersión en realidad virtual; etc. (Geertman et al., 2015; McCabe, Sharples & Foster, 2012; Willis & Aurigi, 2018). Estos instrumentos refuerzan las posibilidades de la planificación participativa pero no están exentos de dificultades en su diseño y aplicación (Presenza, Micera, Splendiani & Del Chiappa, 2014).

Por último, el seguimiento y control de políticas se ve facilitado por la mayor capacidad de generar, analizar y comunicar la información relativa a la evolución de la actividad turística del destino y al impacto de las políticas en el plano socioeconómico y territorial. Esta tarea se halla estrechamente relacionada con las plataformas tecnológicas de gestión y la aparición de nuevas fuentes de datos.

6.2 Sistemas de soporte y nuevas fuentes de datos

Los sistemas de soporte basados en la tecnología tienen un carácter instrumental y requieren cambios profundos en la planificación de las ciudades y destinos para ser verdaderamente útiles. Las plataformas de gestión urbana, en el caso de las ciudades, y los sistemas de información para los destinos constituyen un denominador común en todos los proyectos de ciudad y destino inteligente, hasta el punto que su puesta en marcha se identifica precipitadamente con la condición de ciudad o destino inteligente en los medios de comunicación.

Las plataformas tecnológicas de gestión urbana, identificadas como el sistema operativo de las ciudades inteligentes (*Smart City Operating System, SCOS*), la “plataforma de plataformas”, permite la recolección y análisis de datos de diferentes fuentes (sensores, información estadística, redes sociales, etc.) y su utilización por parte de diferentes usuarios (ciudadanos, administraciones públicas, empresas, desarrolladores de *software*, etc.) (Ontiveros et al., 2017). Las principales ventajas de los SCOS radican en la posibilidad de gestionar la ciudad en tiempo real (Kitchin, 2014), realizar previsiones a partir de determinadas variables y favorecer la gestión integral de la ciudad frente a la compartimentación de competencias habitual de la gestión urbana y turística. No obstante, el enfoque integral de la gestión requiere cambios organizativos previos, entre otros, y no está garantizado con la mera aplicación de la tecnología. Por otra parte, el aprovechamiento de estas plataformas para la gestión turística todavía no ha sido suficientemente desarrollado.

En el caso de los destinos, la creación de un sistema de información turística constituye un pilar fundamental de la estrategia DTI, tal como se plantea en los modelos teóricos (Gretzel, Ham & Koo, 2018; Ivars et al., 2019). Esta premisa enlaza con los intentos de aplicar sistemas de gestión de destino (*destination management systems*) (Benckendorf, Sheldon & Fesenmaier, 2014; Buhalis, 2003; Guevara & Rossi, 2014), los cuales todavía distan de haberse generalizado, si bien experimentan un reimpulso con las iniciativas DTI. Entre los sistemas que han entrado en

funcionamiento, cabe destacar los auspiciados por SEGITTUR, tales como el sistema de inteligencia turística de Badajoz-Elvas, en el marco de un proyecto de cooperación transfronterizo España-Portugal, Las Palmas y Palma de Mallorca o el de Buenos Aires (Argentina). Dichos sistemas se conciben como una fuente de inteligencia y conocimiento turístico a escala local e integran una herramienta de análisis multidimensional y un cuadro de mando integral para la visualización de la información. En cualquier caso, a pesar de los avances realizados, también está pendiente la integración de estos sistemas con los SCOS en ámbitos urbanos y metropolitanos.

La integración de nuevas fuentes de datos constituye otra de las ventajas del uso de las plataformas y los sistemas mencionados. El incremento del volumen, la velocidad y la variedad de los datos ha dado lugar al surgimiento del *Big Data*, elemento intrínseco en las ciudades y destinos inteligentes que se complementa con la apertura de datos de las administraciones públicas (*open data*), una potencialidad escasamente desarrollada en el ámbito del turismo (Celdrán, Mazón & Giner, 2018). La futura interoperabilidad entre las SCOS y los sistemas de información turística, sistemas todavía no integrados, facilitará el cruce de datos turísticos y no turísticos, como la información ambiental o la derivada de sensores en ámbitos urbanos, con el consiguiente potencial de generación de información y conocimiento. Sólo en el ámbito turístico, Femenia y Navarro (2018) han identificado ocho tipos de datos derivados del uso de las TIC, además de los sensores instalados en destino: opiniones; puntuaciones; comportamiento espacio-temporal y transaccional de la demanda (gasto); información geolocalizada; perfil y actividad de empresas turísticas (precios, capacidad, etc.); perfil de demanda (nacionalidad, edad, etc.); visuales-auditivos (imágenes y documentos de audio); y búsquedas *online*. Sin embargo, las posibilidades del uso de estos datos para la planificación y la gestión turística se enfrentan a serias limitaciones según los mismos autores: volatilidad de las fuentes de datos; propiedad y coste de uso; desestructuración y representatividad limitada; sobreinformación; límites derivados del derecho a la privacidad; sobrerrepresentación de determinados colectivos, como los jóvenes; o sistemas de bloqueo que evitan la recuperación y análisis de volúmenes masivos de datos.

6.3 Integrar la gestión turística local en el ecosistema digital/inteligente

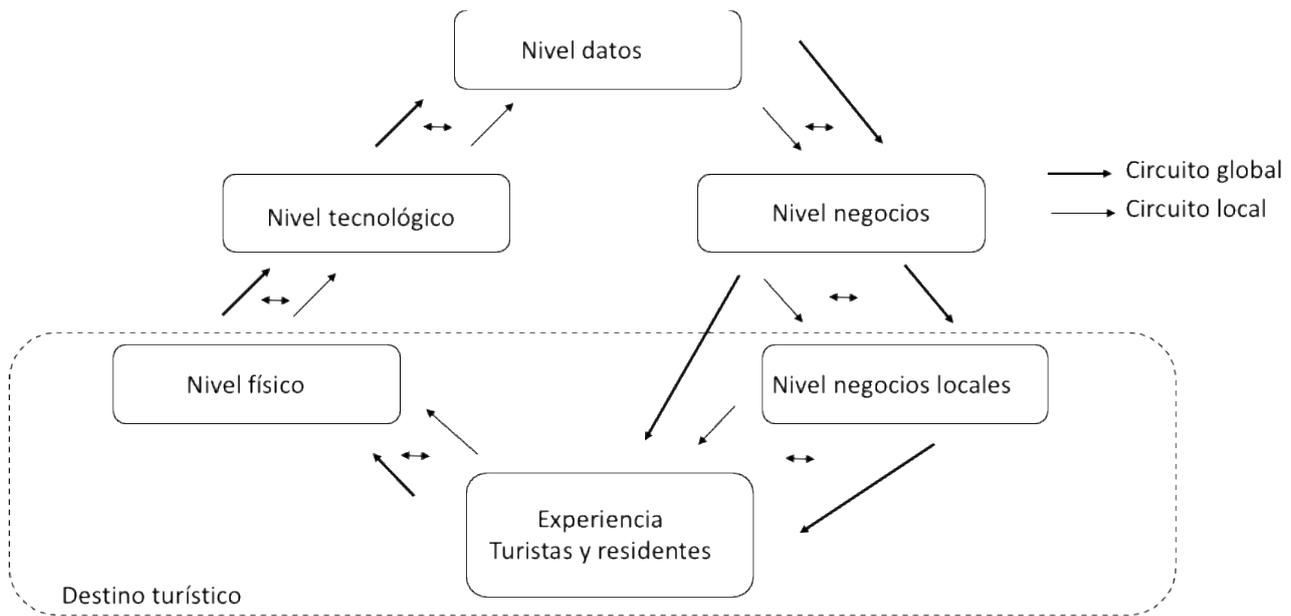
Los entes responsables de la gestión turística local no pueden permanecer como agentes pasivos de la digitalización turística, puesto que no puede obviarse que las redes globales digitales tienen impactos locales (Massey, 1991). En el caso del turismo, el concepto *smart* supera el ámbito del destino e introduce otras perspectivas y escalas de análisis que deben integrarse en la planificación turística como un valor añadido del enfoque *smart*. El papel estratégico de las TIC en la planificación del turismo se explica desde la teoría de los ecosistemas digitales. Benckendorff et al. (2014) consideran que un ecosistema turístico digital está compuesto por las interacciones de entes físicos (viajeros o empresas prestatarias de servicios, por ejemplo) con un entorno digital formado por dispositivos tecnológicos, conexiones, etc., un concepto que podría aplicarse a un destino

específico, a un sector particular de la actividad turística (transporte aéreo, por ejemplo) o al turismo globalmente considerado.

Gretzel et al. (2015b) consideran que el *smart tourism* abre una nueva etapa en las relaciones entre TIC y turismo a partir de tres niveles: destinos, ecosistemas de negocios y experiencias (*smart destinations, smart business ecosystems y smart experience*) cuyo aspecto clave es la integración de las TIC en la infraestructura física. De este modo, el DTI se caracteriza por la integración del plano digital y físico en los espacios turísticos. Este esquema evidencia la compleja interrelación entre el destino, como un ecosistema basado en el turismo, y otros ecosistemas (como el residencial dentro del propio destino) o el integrado por empresas turísticas que operan a diferentes escalas (empresas franquiciadas, redes de distribución internacionales, etc.) y, por supuesto, en conexión con los mercados de origen de la demanda (Gretzel et al., 2015b). En esta lógica no resulta sencillo, ni conveniente, aislar el DTI dentro del ecosistema turístico global, sino, más bien, identificar los elementos clave de su integración en el ecosistema turístico, un aspecto clave del grado de inteligencia del destino (*smartness*), cuya infraestructura tecnológica debe propiciar un entorno digital que refuerce la cooperación, el conocimiento compartido y la innovación abierta (Del Chiappa & Baggio, 2015).

Gretzel et al. (2018) han construido un modelo de turismo inteligente que puede servir de base para analizar la integración de los destinos en el ecosistema inteligente. La figura 3 sintetiza una adaptación de dicho modelo. Tradicionalmente, la planificación turística se ha centrado en el nivel físico, en el territorio propiamente dicho, y en el marketing asociado al destino, incorporando progresivamente aspectos de marketing digital. Sin embargo, actualmente el entorno *online* es fundamental en los procesos de inspiración, información, reserva, compra y consumo turístico. Por esta razón el DTI persigue integrar el entorno físico con el digital, ámbitos que ya están integrados por operadores turísticos (agencias de viajes *online*, comunidades de viajeros, metabuscadores, etc.) y de telecomunicaciones (operadores de telefonía) de modo que se producen dos circuitos de información, uno de ámbito global y otro local. Ambos circuitos se apoyan en un sustrato físico sobre el que se proyectan el resto de niveles (tecnológico, datos, negocios) hasta conformar la experiencia, tanto de turistas como de residentes. Este enfoque no debe confundirse con el territorio como mero soporte de la actividad turística (Vera et al., 2011). El territorio sigue siendo un recurso fundamental pero la nueva interacción de lo físico con lo digital hace aconsejable nuevas fórmulas de aproximación a las dinámicas económicas con un alto grado de digitalización como la producción turística.

Figura 3. La interacción del destino con el ecosistema turístico inteligente desde la perspectiva de los circuitos de información



Fuente: Adaptado de Gretzel et al. (2018)

Desde el punto de vista de la planificación inteligente, el DTI debe potenciar el circuito local de información y buscar interconexiones ventajosas con el global (mediante acuerdos de colaboración y la interoperabilidad de los sistemas) para potenciar una experiencia satisfactoria para turistas y residentes, canalizada fundamentalmente a través de empresas locales. Esta dinámica de funcionamiento es posible si el destino invierte en el nivel tecnológico (sensores basados en el Internet de las Cosas, por ejemplo) y de información (sistemas de información para la gestión del destino) e intensifica la colaboración público-privada y el estímulo a las iniciativas innovadoras. Si el circuito local de información es débil se incrementa la dependencia de agentes externos y no se aprovechan las oportunidades que ofrece el entorno digital, con la consiguiente pérdida de competitividad.

La construcción del nuevo ecosistema turístico digital está reconfigurando el mapa de actores y redefiniendo sus papeles hasta el punto que tareas propias de los entes de planificación y gestión de destinos, como la información, están siendo asumidas por otros protagonistas, generalmente en el entorno *online*, y surge el riesgo de que los entes gestores de destinos (DMO, en sus siglas en inglés: *Destination Management Organizations*) resulten redundantes e, incluso, obsoletos (Dredge, 2016). Ante esta dinámica es necesario evolucionar hacia enfoques de planificación que integren toda la complejidad del ecosistema turístico y recuperen la relevancia de la toma de decisiones a escala local frente a dependencias externas.

Se trata de que los destinos se adapten a la digitalización de un modo proactivo, capaz de minimizar los riesgos y aprovechar las oportunidades. Ello exige un mejor conocimiento del entorno

turístico y de su rápida evolución, así como el desarrollo de capacidades para gestionar la incidencia a escala local de los cambios que se generan en el mercado turístico. De nuevo, el reto es evolucionar hacia “destinos que aprenden” mediante la generación de entornos de innovación abierta y el uso de nuevas fuentes de datos. Los DMO, por tanto, se convierten en entes promotores de la innovación y *hubs* de información turística (Buhalis y Amaranggana, 2013). No obstante, para que los DMO adopten estas funciones tienen que desarrollar capacidades propias que eviten su dependencia de las empresas tecnológicas o propietarias de los datos. Los DMO no pueden competir con proveedores globales de tecnología y datos pero sí pueden aprovechar el conocimiento y la colaboración entre los agentes del destino para generar nuevas fuentes de conocimiento turístico útil para la toma de decisiones.

7 Conclusiones

Esta investigación pone de relieve la situación de encrucijada en que se halla la planificación turística: desgastada en el plano teórico, desacreditada en la práctica y desorientada ante los cambios del mercado turístico y su interrelación con los destinos. La planificación de los destinos como proyecto turístico de futuro que se construye con las decisiones del presente cede ante procesos de gestión rutinarios, a corto plazo, escasamente transformadores y mínimamente dinamizadores del desarrollo local. En este contexto, la planificación turística inteligente puede convertirse en un revulsivo que aglutine diferentes procesos en una dinámica innovadora para mejorar las cotas de sostenibilidad y competitividad de los destinos turísticos.

Las nuevas tecnologías suponen una oportunidad para alcanzar los principios de la planificación y resolver los problemas que plantea la actividad turística pero ello implica, por una parte, que las disciplinas responsables de la planificación dejen de considerar la tecnología como algo ajeno (Willis & Aurigi, 2018) y, por otra, que el uso de la tecnología se enmarque en un proceso de gobernanza real que potencie principios fundamentales como la coordinación administrativa, la colaboración público-privada, la participación social, la transparencia y el seguimiento y control de políticas. Se trata de recuperar el papel de la planificación como agente de cambio social (Lew, 2007) con la ayuda de nuevas herramientas y métodos, conscientes de sus ventajas, pero también de sus limitaciones, riesgos e impactos negativos.

La digitalización va más allá de la mera tecnificación y automatización de procesos. Sus efectos ponen en cuestión el papel de la gestión y la planificación turística tradicionales y proyectan escenarios preocupantes de pérdida de control local sobre la actividad turística frente a agentes externos con gran capacidad de influencia en el comportamiento de la demanda que condicionan la oferta y el funcionamiento de los destinos. Ante estos escenarios, resulta esencial repensar la planificación turística local e integrarla en el ecosistema digital para que prevalezcan los principios de rentabilidad social y se configuren destinos que aprenden, capaces de desarrollar las

capacidades locales en un entorno turístico cambiante e incierto. A este objetivo trata de contribuir el presente trabajo aportando las bases para un nuevo paradigma de planificación, no como un planteamiento teórico-utópico si no, más bien, como un rumbo para salir de la encrucijada actual.

Agradecimientos: Este artículo se ha elaborado en el marco del Proyecto de investigación “Análisis de procesos de planificación aplicados a ciudades y destinos turísticos inteligentes. Balance y propuesta metodológica para espacios turísticos: Smart Tourism Planning”. Proyecto CSO2017-82592-R del Programa Estatal de I+D+i del Ministerio de Economía, Industria y Competitividad (2018–2020).

Declaración responsable: Todas/os las/os autoras/es se comprometen a comunicar cualquier conflicto de intereses existente o potencial en relación a la publicación de su artículo. El presente artículo deriva de la reflexión conjunta de los autores para caracterizar la situación de encrucijada de la planificación turística y plantear las bases para un nuevo paradigma de planificación. Específicamente, Josep Ivars ha abordado la conceptualización y visión crítica del enfoque de ciudades/destinos inteligentes y los apartados de sistemas de soporte y nuevas fuentes de datos, así como la adaptación al ecosistema digital de las bases para un nuevo enfoque de planificación. Fernando Vera se ha centrado en el análisis de la evolución reciente de la planificación turística en España y en el apartado relativo a la gobernanza en la propuesta de bases para la planificación turística inteligente.

Bibliografía

- Ahvenniemi, H., Huovila, A., Pinto-Seppä, I., & Airaksinen, M. (2017). What are the differences between sustainable and smart cities? *Cities*, 60(A), 234–245. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jbusres.2015.01.024>
- Ávila Bercial, R., & Barrado Timón, D. A. (2005). Nuevas Tendencias en el desarrollo de destinos turísticos: marcos conceptuales y operativos para su planificación y gestión. *Cuadernos de Turismo*, 15(15), 27–44. <https://doi.org/10.1097/JTO.0b013e3181dd1386>
- Ben Letaifa, S. (2015). How to strategize smart cities: Revealing the SMART model. *Journal of Business Research*, 68(7), 1414–1419. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2015.01.024>
- Benckendorff, P., Sheldon, P. J., & Fesenmaier, D. R. (2014). *Tourism information technology* (2nd Edition). Wallingford, UK: CABI.
- Blázquez-Salom, M. (2001). Auditorías ambientales de destinos turísticos: diagnosis territorial para el desarrollo de Agendas 21 locales. *Cuadernos de turismo*, 8, 39–60.
- Bramwell, B., & Lane, B. (Eds.). (2014). *Tourism governance: critical perspectives on governance and sustainability*. London & New York: Routledge.
- Boes, K., Buhalis, D., & Inversini, A. (2015). Conceptualising Smart Tourism Destination Dimensions. In I. Tussyadiah & A. Inversini (Eds.), *Information and Communication Technologies in Tourism 2015* (pp. 391–403). Cham: Springer International Publishing. Retrieved from http://link.springer.com/10.1007/978-3-319-14343-9_29
- Brouder, P. (2017). Evolutionary economic geography: reflections from a sustainable tourism perspective. *Tourism Geographies*, 19(3), 438–447. <https://doi.org/10.1080/14616688.2016.1274774>
- Brunet Estarellas, P., Almeida García, F., & Coll López, M. (2005). Agenda 21: Subsidiariedad y cooperación a favor del desarrollo territorial sostenible. *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles*, 39, 423–446.
- Buhalis, D., & Amaranggana, A. (2013). Smart Tourism Destinations. In Z. Xiang & I. Tussyadiah (Eds.), *Information and Communication Technologies in Tourism 2014* (pp. 553–564). Cham: Springer International Publishing. Retrieved from http://link.springer.com/10.1007/978-3-319-03973-2_40
- Buhalis, D. (2003). *eTourism: information technology for strategic tourism management*. Harlow, England: Financial Times Prentice Hall.

- Caragliu, A., & Del Bo, C. (2012). Smartness and European urban performance: assessing the local impacts of smart urban attributes. *Innovation: The European Journal of Social Science Research*, 25(2), 97–113. <https://doi.org/10.1080/13511610.2012.660323>
- Caragliu, A., Del Bo, C., & Nijkamp, P. (2011). Smart Cities in Europe. *Journal of Urban Technology*, 18(2), 65–82. <https://doi.org/10.1080/10630732.2011.601117>
- Celdrán-Bernabeu, M.A.; Mazón, J.-N., & Giner Sánchez, D. (2018). Open Data y turismo. Implicaciones para la gestión turística en ciudades y destinos turísticos inteligentes. *Investigaciones Turísticas*, 15, 49–78. <http://dx.doi.org/10.14198/INTURI2018.15.03>
- Christaller, W. (1964). Some considerations of tourism location in Europe: The peripheral regions under development countries-recreation areas. *Papers in Regional Science*, 12(1), 95–105. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1435-5597.1964.tb01256.x>
- Daly, H.E. (1991) *Steady-state Economics* (2nd ed). Washington DC: Island Press.
- Deakin, M., & Al Waer, H. (2011). From intelligent to smart cities. *Intelligent Buildings International*, 3(3), 140–152. <https://doi.org/10.1080/17508975.2011.586671>
- Del Chiappa, G., & Baggio, R. (2015). Knowledge transfer in smart tourism destinations: Analyzing the effects of a network structure. *Journal of Destination Marketing & Management*, 4(3), 145–150. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2015.02.001>
- Dirección General de Turismo (1999). *Guía de Gestión Medioambiental para Municipios Turísticos "Proyecto Municipio Verde"*. Madrid: Ministerio de Economía y Hacienda.
- Dredge, D. (2016). Are DMOs on a path to redundancy? *Tourism Recreation Research*, 41(3), 348–353. <https://doi.org/10.1080/02508281.2016.1195959>
- Dredge, D, Jenkins, J., & Whitford, M. (2011). Tourism planning and policy: Historical development and contemporary challenges. In J. Jenkins & D. Dredge (Eds.), *Stories of practice: tourism policy and planning* (pp. 13–35). Farnham, Surrey, England: Burlington, Vt: Ashgate Pub. Company.
- Dredge, D., & Jamal, T. (2015). Progress in tourism planning and policy: A post-structural perspective on knowledge production. *Tourism Management*, 51, 285–297. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2015.06.002>
- Dyer, M., Gleeson, D., & Grey, T. (2017). Framework for Collaborative Urbanism. In C. Certomà et al. (eds.), *Citizen Empowerment and Innovation in the Data-Rich City*. Springer Tracts in Civil Engineering. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-47904-0>
- Ermacora, T., & Bullivant, L. (2015). *Recoded city: co-creating urban futures*. Abingdon, Oxon, New York, NY: Routledge.

- Femenia Serra, F., & Navarro Ruiz, S. (2018). Identificación de fuentes de datos para la construcción de un nuevo enfoque de planificación de destinos inteligentes. In *XX Congreso de la Asociación Española de Expertos Científicos en Turismo (AECIT)*. Roquetas de Mar, November 21–23, 2019. Retrieved from <http://www.aecit.org/files/congress/20/papers/296.pdf>
- Fernández Tabales, A., García Hernández, M., & Ivars Baidal, J. A. (2010). *La investigación de la geografía del turismo en las comunidades autónomas españolas: orígenes, desarrollo y perspectivas de una disciplina en el horizonte de la geografía*. Madrid: Asociación de Geógrafos Españoles. Grupo de Geografía del Turismo, Ocio y Recreación.
- Geertman, S., Ferreira, J., Goodspeed, R., & Stillwell, J. (Eds.) (2015). *Planning support systems and smart cities*. Cham: Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-18368-8>
- Getz, D. (1986). Models in tourism planning: Towards integration of theory and practice. *Tourism Management*, 7(1), 21–32.
- Giffinger, R., Fertner, C., Kramar, H., Kalasek, R., Pichler-Milanovic, N., & Meijers, E. (2007). Smart cities: Ranking of European medium-sized cities. [https://doi.org/10.1016/S0264-2751\(98\)00050-X](https://doi.org/10.1016/S0264-2751(98)00050-X)
- Gilbert E. W., & Litt, M.A. (1939). The growth of Inland and seaside health resorts in England. *Scottish Geographical Magazine*, 55(1), 16–35. <https://doi.org/10.1080/00369223908735100>
- Greenfield, A. (2013). *Against the smart city*. New York (USA): Do Projects.
- Gretzel, U., Ham, J., & Koo, C. (2018). Creating the City Destination of the Future: The Case of Smart Seoul. In Y. Wang et al. (Eds.), *Managing Asian Destinations, Perspectives on Asian* (pp. 199–214). *Tourism*. Springer. https://doi.org/10.1007/978-981-10-8426-3_12
- Gretzel, U., Sigala, M., Xiang, Z., & Koo, C. (2015a). Smart tourism: Foundations and developments. *Electronic Markets*, 25(3), 179–188. <https://doi.org/10.1007/s12525-015-0196-8>
- Gretzel, U., Werthner, H., Koo, C., & Lamsfus, C. (2015b). Conceptual foundations for understanding smart tourism ecosystems. *Computers in Human Behavior*, 50, 558–563. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.03.043>
- Guevara Plaza, A. J., & Rossi Jiménez, C. (2014). Las TICs aplicadas a la gestión de destinos turísticos. In D. Flores Ruiz (Coord.), *Manual de gestión de destinos turísticos* (pp. 243–274). Valencia: Tirant lo Blanch.
- Gunn, C. (1993). *Tourism Planning: Basics, concepts and cases* (3rd Ed.). Washington: Francis and Taylor.

- Hall, C. M., & Page, S. J. (2009). Progress in Tourism Management: From the geography of tourism to geographies of tourism – A review. *Tourism Management*, 30(1), 3–16. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2008.05.014>
- Hall, C.M. (2014). Economic greenwash: On the absurdity of tourism and green growth. In V. Reddy & K. Wilkes (Ed.), *Tourism in the Green Economy*. London: Earthscan.
- Hall, C. M. (2008). *Tourism planning: policies, processes and relationships* (2nd ed). Harlow, England; New York: Pearson/Prentice Hall.
- Healey, P. (1997). *Collaborative planning: shaping places in fragmented societies*. Basingstoke, Hampshire: Macmillan.
- Hollands, R. G. (2008). Will the real smart city please stand up? *City*, 12(3), 303–320. <https://doi.org/10.1080/13604810802479126>
- Hunter, C. (1997). Sustainable tourism as an adaptive paradigm. *Annals of Tourism Research*, 24(4), 850–867. [https://doi.org/10.1016/S0160-7383\(97\)00036-4](https://doi.org/10.1016/S0160-7383(97)00036-4)
- Inskeep, E. (1991). *Tourism Planning: An integrated and sustainable development approach*. New York: Van Nostrand Reinhold.
- INVATTUR (2015). *Manual operativo para la configuración de destinos inteligentes*. Retrieved from <http://invattur.gva.es/estudio/manual-operativo-para-la-configuracion-de-destinos-turisticos-inteligentes/>
- Ivars Baidal, J.A. (2003). *Planificación turística de los espacios regionales en España*. Madrid: Editorial Síntesis
- Ivars-Baidal, J. A., Navarro Jurado, E., Celdrán-Bernabeu, M. A., Perles Ribes, J.F., & Perea Medina, M.J. (2018). El enfoque integral de los destinos turísticos inteligentes (DTI) en áreas litorales: alcance, progresos y limitaciones. In *IV Congreso Ciudades Inteligentes* (pp. 471–476). Madrid, Grupo Tecma Red.
- Ivars-Baidal, J. A., Celdrán-Bernabeu, M. A., Mazón, J.-N., & Perles-Ivars, Á. F. (2019). Smart destinations and the evolution of ICTs: a new scenario for destination management? *Current Issues in Tourism*, 22(13), 1581–1600. <https://doi.org/10.1080/13683500.2017.1388771>
- Ivars Baidal, J. A. I., Rodríguez Sánchez, I. R., Vera Rebollo, J. F. V., & Acebal, A. (2014). Nuevos enfoques en gestión turística: El programa de agrupaciones empresariales innovadoras en España. *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles*, 66, 369–395. <http://dx.doi.org/10.21138/bage.1793>
- Jenkins, J. M., & Dredge, D. (Eds.). (2011). *Stories of practice: tourism policy and planning*. Farnham, Surrey, England, Burlington, Vt: Ashgate Pub. Company.

- Jovicic, D. Z. (2016). Key issues in the conceptualization of tourism destinations. *Tourism Geographies*, 18(4), 445–457. <https://doi.org/10.1080/14616688.2016.1183144>
- Kitchin, R. (2015). Making sense of smart cities: addressing present shortcomings. *Cambridge Journal of Regions, Economy and Society*, 8(1), 131–136. <https://doi.org/10.1093/cjres/rsu027>
- Kitchin, R. (2014). The real-time city? *Big data and smart urbanism*, 79(1), 1–14. <https://doi.org/10.1007/s10708-013-9516-8>
- Komninos, N. (2015). *The age of intelligent cities: smart environments and innovation-for-all strategies* (1st Edition). New York: Routledge, Taylor & Francis Group.
- Lew, A. A. (2014). Scale, change and resilience in community tourism planning. *Tourism Geographies*, 16(1), 14–22. <https://doi.org/10.1080/14616688.2013.864325>
- 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>
- López Palomeque, F. (2015). Barcelona, de ciudad con turismo a ciudad turística. Notas sobre un proceso complejo e inacabado. *Documents d'Anàlisi Geogràfica*, 61(3), 483–506. <https://doi.org/10.5565/rev/dag.296>
- Luque-Ayala, A., & Marvin, S. (2015). Developing a critical understanding of smart urbanism? *Urban Studies*. <https://doi.org/10.1177/0042098015577319>
- Luque Gil, A.M., Zayas Fernández, B., & Caro Herrero, J.L. (2015). Los Destinos Turísticos Inteligentes en el marco de la Inteligencia Territorial: conflictos y oportunidades. *Investigaciones Turísticas*, 10, 1–25. <https://doi.org/10.14198/INTURI2015.10.01>
- Massey, D. (1991). A Global Sense of Place. *Marxism Today*, 38, 24–29. Retrieved from http://banmarchive.org.uk/collections/mt/index_frame.htm
- March, H., & Ribera-Fumaz, R. (2016). Smart contradictions: The politics of making Barcelona a Self-sufficient city. *European Urban and Regional Studies*, 23(4), 816–830. <https://doi.org/10.1177/0969776414554488>
- McCabe, S., Sharples, M., & Foster, C. (2012). Stakeholder engagement in the design of scenarios of technology-enhanced tourism services. *Tourism Management Perspectives*, 4, 36–44. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2012.04.007>
- Mínguez, M., & Ruiz, P. (2014). Los destinos turísticos inteligentes en España: ¿Un proyecto institucional o el futuro del sector? In A. Fernández Tabales & E. Navarro-Jurado (Ed.), *Espacios turísticos e inteligencia territorial: Respuestas ante la crisis* (pp. 65–78). Actas del XIV Coloquio de

Geografía, Turismo, Ocio y Recreación. Sevilla: Universidades de Málaga y Sevilla. Red de Impresión.

Mora, L., Bolici, R., & Deakin, M. (2017). The First Two Decades of Smart-City Research: A Bibliometric Analysis. *Journal of Urban Technology*, 24(1), 3–27. <https://doi.org/10.1080/10630732.2017.1285123>

Moscardo, G. (2011) Exploring social representations of tourism planning: issues for governance. *Journal of Sustainable Tourism*, 19(4–5), 423–436. <https://doi.org/10.1080/09669582.2011.558625>

Observatorio de la Sostenibilidad en España (OSE) (2009). *Sostenibilidad local. Una aproximación urbana y rural*. Madrid: Mundiprensa.

OECD. (2018). *OECD Tourism Trends and Policies 2016. OECD Tourism Trends and Policies 2018*. <https://doi.org/10.1787/tour-2012-en>

Offenhuber, D., & Ratti, C. (Eds.) (2014). *Decoding the city: urbanism in the age of big data*. Basel: Birkhauser Verlag.

Ontiveros, E., Vizcaíno, D., & López Sabater, V. (2017). *Las ciudades del futuro: inteligentes, digitales y sostenible*. Barcelona: Ariel, Fundación Telefónica.

Pearce, D. G. (2014). Toward an Integrative Conceptual Framework of Destinations. *Journal of Travel Research*, 53(2), 141–153. <https://doi.org/10.1177/0047287513491334>

Perles-Ribes, J. F., Ramón-Rodríguez, A., Vera-Rebollo, J. F., & Ivars-Baidal, J. (2017). The end of growth in residential tourism destinations: steady state or sustainable development? The case of Calpe. *Current Issues in Tourism*, 1–31. <https://doi.org/10.1080/13683500.2016.1276522>

Picon, A. (2015). *Smart cities: a spatialised intelligence*. Chicester: John Wiley.

Presenza, A., Micera, R., Splendiani, S., & Del Chiappa, G. (2014). Stakeholder e-involvement and participatory tourism planning: analysis of an Italian case study. *International Journal of Knowledge-Based Development*, 5(3), 311–328. <https://doi.org/10.1504/IJKBD.2014.065320>

Rathore, M. M., Ahmad, A., Paul, A., & Rho, S. (2016). Urban planning and building smart cities based on the Internet of Things using Big Data analytics. *Industrial Technologies and Applications for the Internet of Things*, 101, 63–80. <https://doi.org/10.1016/j.comnet.2015.12.023>

Saarinen, J., Rogerson, C. M., & Hall, C. M. (2017). Geographies of tourism development and planning. *Tourism Geographies*, 19(3), 307–317. <https://doi.org/10.1080/14616688.2017.1307442>

Sachs, J. (2015). *The age of sustainable development*. New York: Columbia University Press.

- Sanz-Ibáñez, C., & Anton Clavé, S. (2014). The evolution of destinations: towards an evolutionary and relational economic geography approach. *Tourism Geographies*, 16(4), 563–579. <https://doi.org/1080/14616688.2014.925965>
- Secretaría de Estado de Turismo (2012). *Plan Nacional e Integral de Turismo*. Madrid: Ministerio de Industria, Energía y Turismo.
- Secretaría General de Turismo (2008). *Plan del Turismo Español Horizonte 2020*. Madrid: Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.
- Secretaría General de Turismo (2000). *Plan Integral de Calidad del Turismo (PICTE)*. Madrid: Ministerio de Economía y Hacienda.
- Secretaría General de Turismo (1995). *Plan Marco de Competitividad del Turismo Español: 1996–1999*. Madrid: Ministerio de Comercio y Turismo
- Secretaría General de Turismo (1992). *Plan Marco de Competitividad del Turismo Español: 1992–1996*. Madrid: Ministerio de Comercio y Turismo
- Secretaría General de Turismo (1990). *Libro Blanco del Turismo Español*. Madrid: Ministerio de Comercio y Turismo
- SEGITTUR (2015). *Informe destinos turísticos inteligentes: construyendo el futuro*. Retrieved from <http://www.segittur.es/opencms/export/sites/segitur/.content/galerias/descargas/proyectos/Libro-Blanco-Destinos-Turisticos-Inteligentes-construyendo-el-futuro.pdf>
- Seisdedos, G., Ruiz-Gallardón, A., Duarte, N., & Gómez Arnau, A. (2007). *Cómo gestionar las ciudades del siglo XXI: del city marketing al urban management*. Madrid: Prentice-Hall.
- Simancas Cruz, M. R. (2016). *La planificación y gestión territorial del turismo*. Madrid: Síntesis.
- Townsend, A. M. (2013). *Smart cities: big data, civic hackers, and the quest for a new utopia*. New York: Company
- Vanolo, A. (2014). Smartmentality: The Smart City as Disciplinary Strategy. *Urban Studies*, 51(5), 883–898. <https://doi.org/10.1177/0042098013494427>
- Velasco, M. (2016). Dynamics of Spanish tourism policy: the political system as a driver and policy instruments as indicators of change (1952–2015). *International Journal of Tourism Policy*, 6(3/4), 256. <https://doi.org/10.1504/IJTP.2016.081526>
- Vera Rebollo, F. J., & López Palomeque, F., Marchena, M., & Anton, S. (2011). *Análisis territorial del turismo y planificación de destinos turísticos*. Valencia: Tirant lo Blanch.

Vera Rebollo, J. F., & Rodríguez Sánchez, I. (Eds.). (2012). *Renovación y reestructuración de destinos turísticos en áreas costeras: marco de análisis, procesos, instrumentos y realidades*. València: Universidad de Valencia.

Vera, J. F., & Ivars J. A. (2003). Measuring Sustainability in a Mass Tourist Destination: Pressures, Perceptions and Policy Responses in Torrevieja, Spain. *Journal of Sustainable Tourism*, 11(2–3), 181–203. <https://doi.org/10.1080/09669580308667202>

Willis, K. S., & Aurigi, A. (2018). *Digital and smart cities* (1st Edition). London & New York: Routledge, Taylor & Francis Group.