

CURSO DE GESTORES GDT  
TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA PYME TURÍSTICA

MASTER CLASS

# EL RETO DE LA INTEGRACIÓN DE EMPRESAS EN LOS DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES

PONENTE: JOSEP IVARS

Horario: 9:30 a 10:30

**Miércoles 8 Noviembre 2023**



GENERALITAT  
VALENCIANA



economistas  
Consejo de Colegios de Economistas  
de la Comunidad Valenciana

# LA NUEVA RELIGIÓN



El Roto. El País. 18-10-2020

<https://elpais.com/opinion/2020-10-17/el-roto.html>

# ÍNDICE

1. La era del ...*Smart Tourism*?
2. El desarrollo de los destinos turísticos inteligentes (DTI) en España
3. El papel de las empresas en el DTI
4. Reflexiones para mejorar la integración de las empresas en el DTI

1

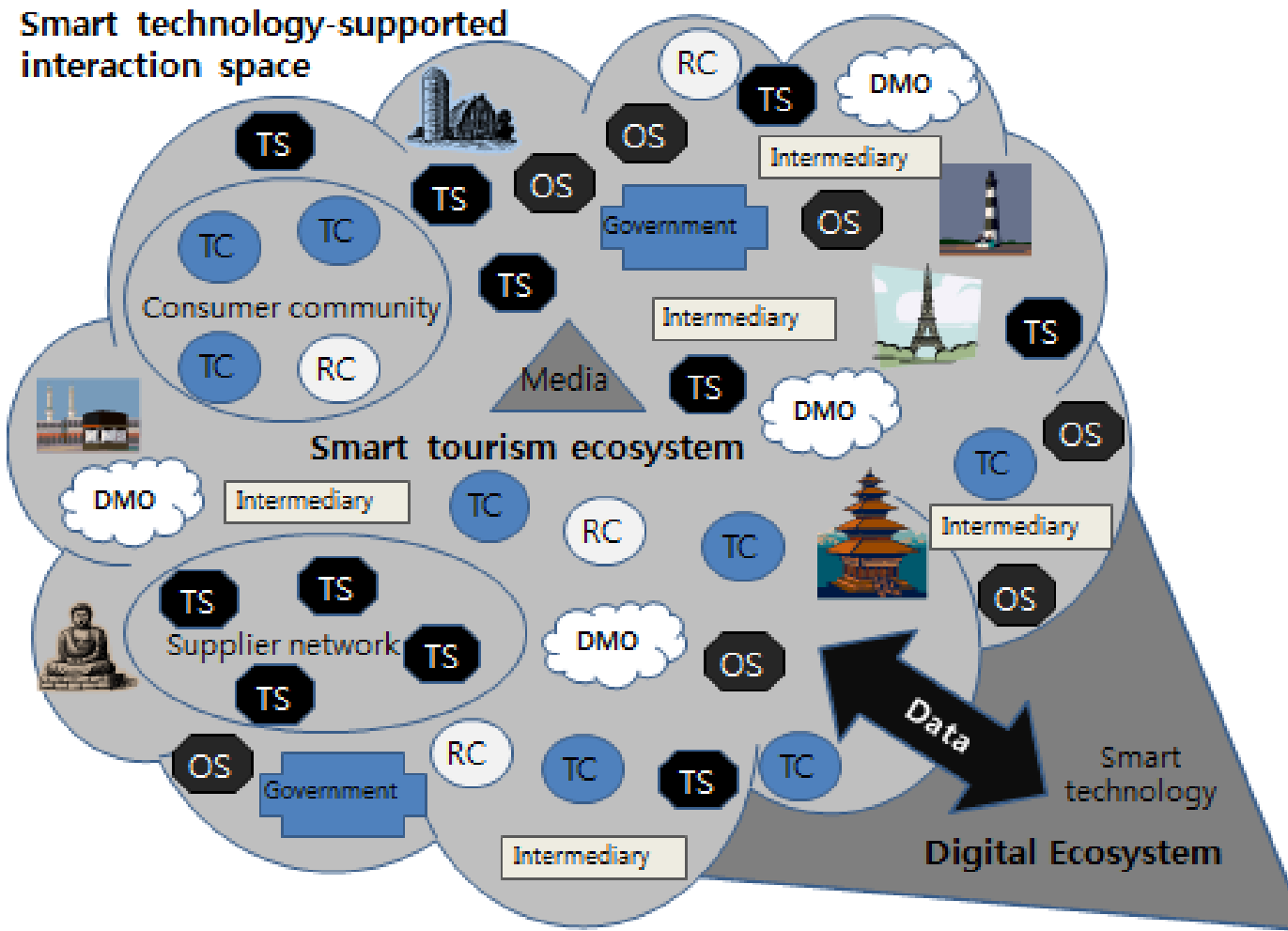
La era del... *Smart Tourism?*

	e-Tourism	Smart Tourism
<i>Sphere</i>	digital	bridging digital & physical
<i>Core technology</i>	websites	sensors & smartphones
<i>Travel phase</i>	pre- & post-travel	during trip
<i>Lifeblood</i>	information	big data
<i>Paradigm</i>	interactivity	technology-mediated co-creation
<i>Structure</i>	value chain/intermediaries	ecosystem
<i>Exchange</i>	B2B, B2C, C2C	public-private-consumer collaboration

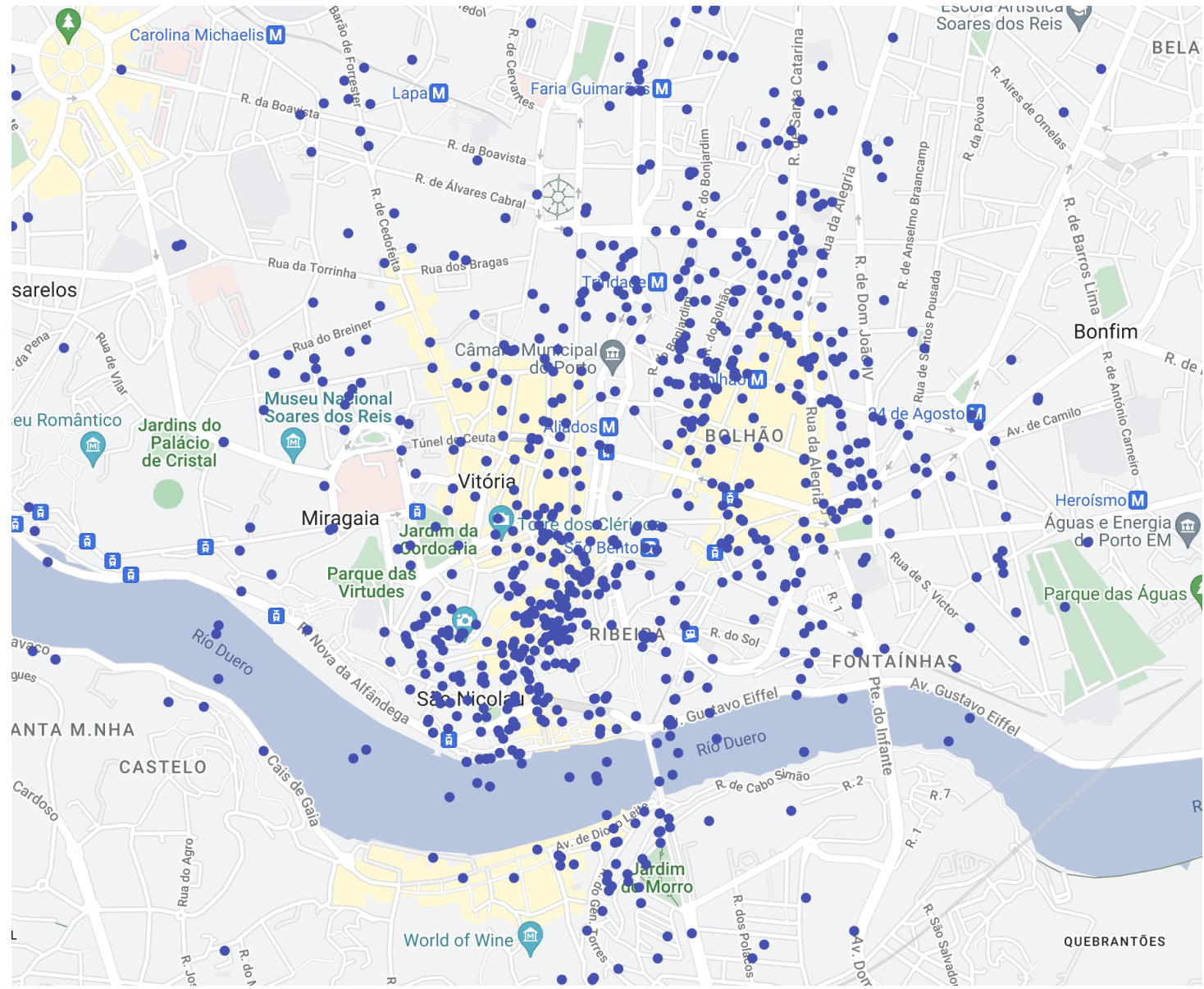
Gretzel et al. (2015)

Gretzel (2023): *Smart Tourism* como oportunidad de cambio; cambio de mentalidad; nuevos modelos de gobernanza; resiliencia de los destinos a través de la innovación; y mejora de la experiencia

# Smart Tourism Ecosystem



Note: TC=touristic consumer; RC=resident consumer; TS=tourism supplier; OS=other industry supplier; DMO=Destination Marketing Organization



Fuente: Airdna



## Livraria Lello

4,1 ★★★★★ (61 mil) · Librería en Oporto, Portugal



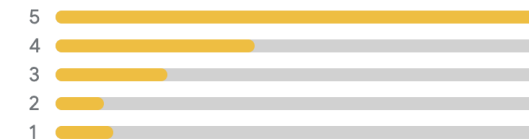
106.357 fotos más

- Sitio web
- Cómo llegar
- Guardar
- Llamar

## Resumen de reseñas de Google

Las reseñas no se verifican ⓘ

Librería histórica decorada de manera lujosa, con exterior art nouveau y una escalera de caracol de madera. - Google



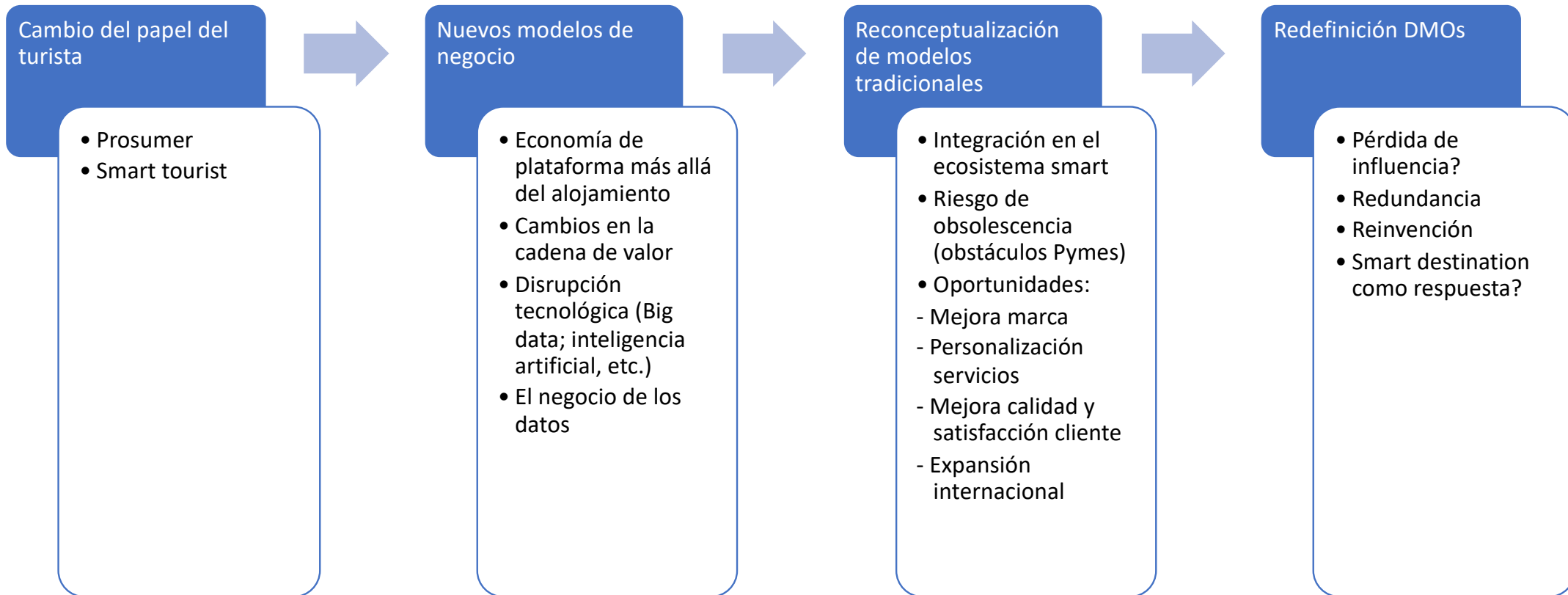
4,1



61.216 reseñas

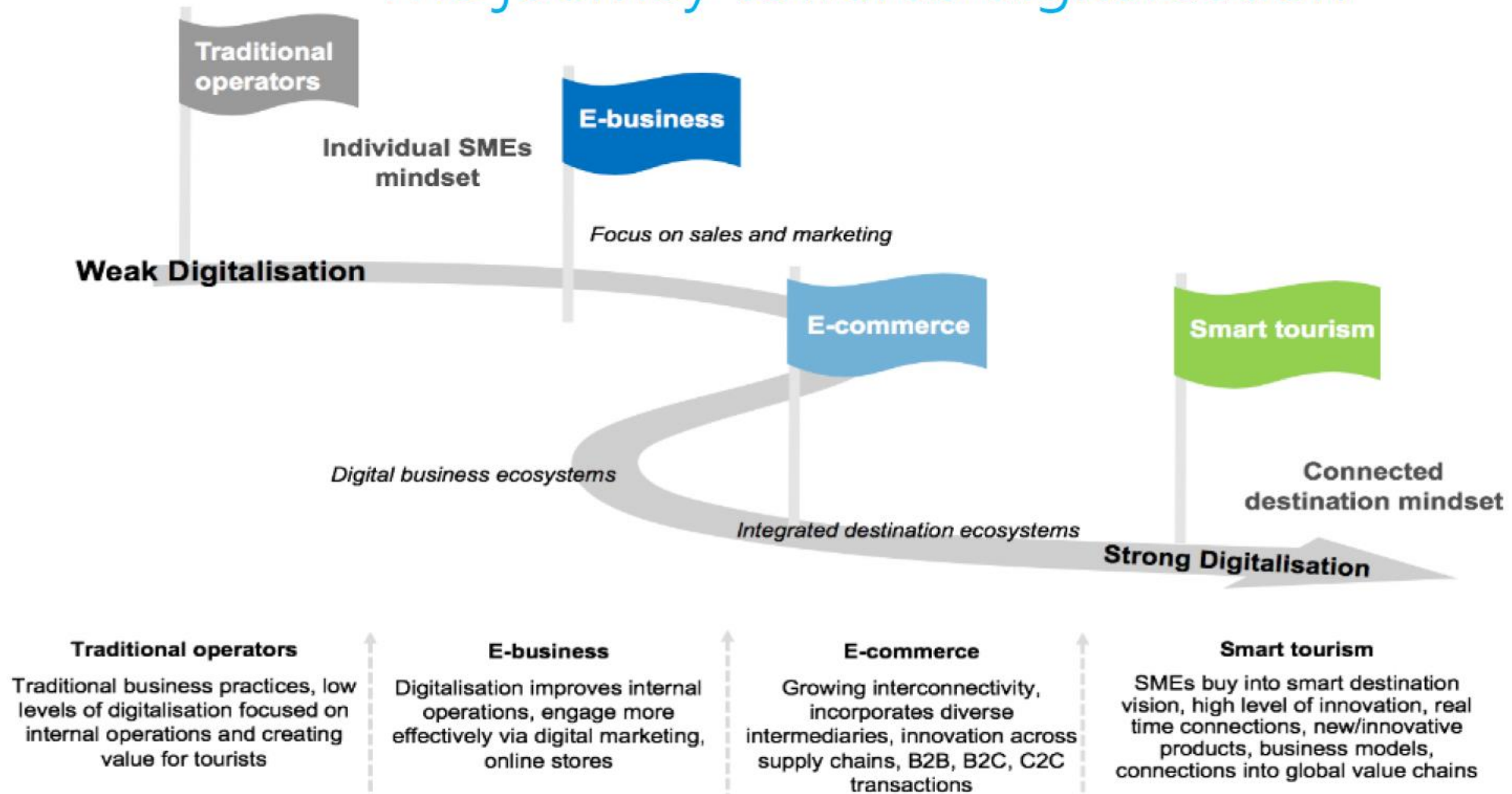


# La digitalización como desafío para la planificación y gestión de destinos



Adaptado de Dredge et al. (2018)

# The journey towards digitalisation



# 2

El desarrollo de los destinos  
turísticos inteligentes (DTI) en  
España

# El precedente de las ciudades inteligentes



<https://reddecidadesinteligentes.es/wp-content/uploads/2019/04/miembros-reci.pdf>

## Iniciativas con enfoque *Smart en España*

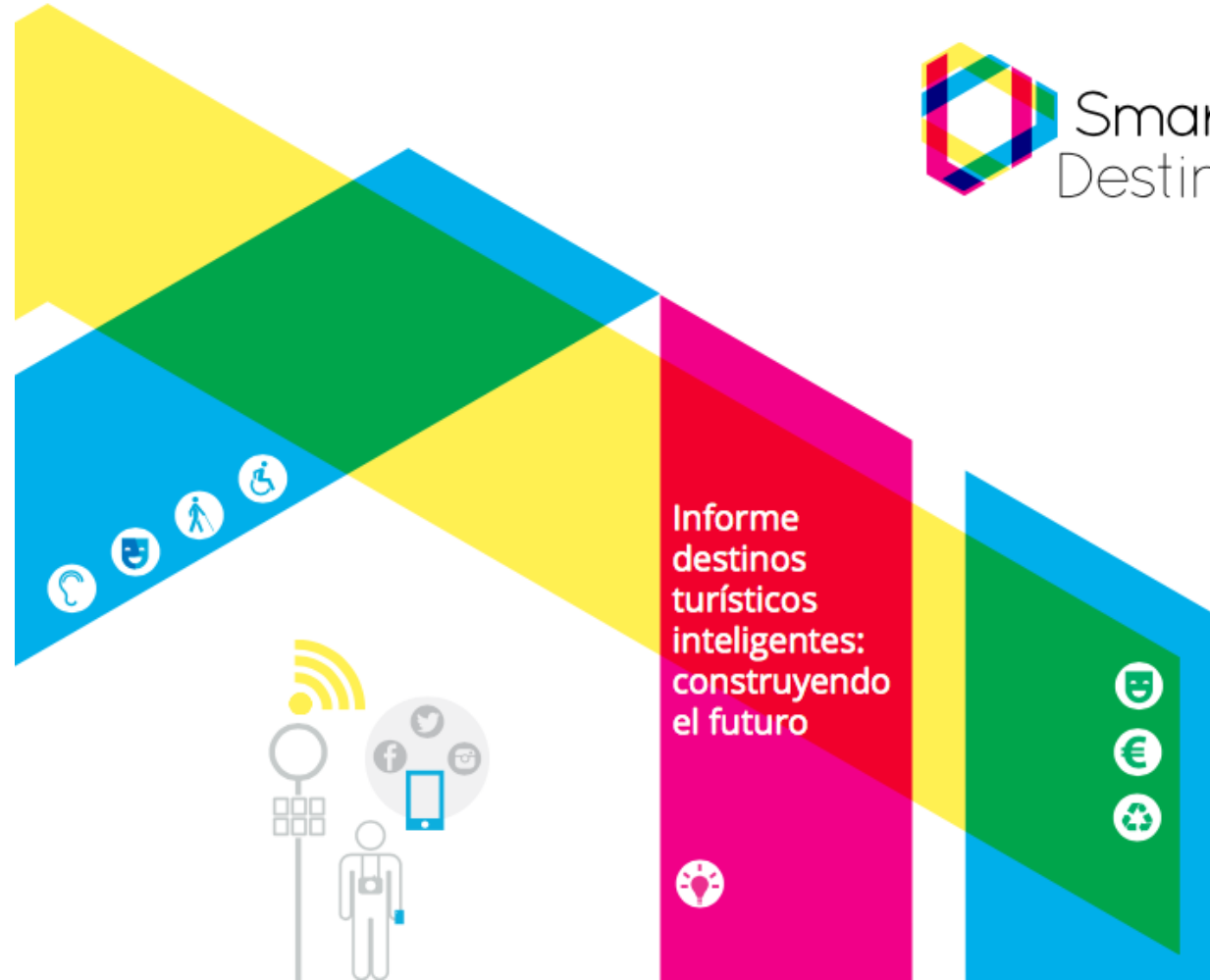
1. PLAN NACIONAL E INTEGRAL DE TURISMO (2012-2015): Programa SEGITTUR; Normalización (SEGITTUR + AENOR); Red DTI
2. AGENDA DIGITAL ESPAÑOLA (RED.ES): Plan Nacional de Ciudades Inteligentes (2015-2017); Plan Nacional de Territorios Inteligentes (2017-2020); Convocatoria DTI (2018)
3. EDUSI: Desarrollo Urbano Sostenible Integrado (Programa Operativo FEDER 2014-2020)
4. INICIATIVAS AUTONÓMICAS: INVAT.TUR en la Comunidad Valenciana. Red DTI-CV

# El programa DTI de SEGITTUR

SEGITTUR define el **destino turístico inteligente** como “un **espacio innovador, accesible** a todos, apoyado en una **estructura tecnológica de vanguardia**, que garantiza el **desarrollo sostenible** del territorio turístico, y facilita la **interacción e integración del visitante con el entorno**, incrementando la **calidad de su experiencia** en el destino y mejora la calidad de vida del residente”.



<https://www.segittur.es/wp-content/uploads/2019/11/Libro-Blanco-Destinos-Turísticos-Inteligentes.pdf>



# El programa DTI de SEGITTUR

## Metodología de trabajo

1. Diagnóstico
2. Plan de Acción
3. Fase de seguimiento/mejora continua
4. Distinción DTI

## 5 ejes:

1. Gobernanza
2. Tecnología
3. Innovación
4. Accesibilidad
5. Sostenibilidad



<https://www.destinosinteligentes.es/>



# RED.es: Convocatoria DTI



# Normas UNE relacionadas con DTI

## UNE 178502:2022

Normas Vigente / 2022-01-19

Indicadores y herramientas de los destinos turísticos inteligentes.

## UNE 178503:2022

Normas Vigente / 2022-01-19

Semántica aplicada a destinos turísticos inteligentes.

## UNE 178501:2018

Normas Vigente / 2018-06-13

Sistema de gestión de los destinos turísticos inteligentes. Requisitos.

## UNE 178511:2023

Normas Vigente / 2023-05-24

Guía para la aplicación del modelo de capas de la Plataforma Inteligente de Destino.

## UNE 178507:2022

Normas Vigente / 2022-06-29

Destinos turísticos. Aplicaciones de la conexión wifi en playas.

## UNE 178509:2023

Normas Vigente / 2023-07-19

Modelo de recogida, explotación y análisis de datos turísticos.

## UNE 178508:2022

Normas Vigente / 2022-06-29

Modelo de aplicaciones (apps) de Destino Turístico para dispositivos móviles.

## UNE 178504:2022

Normas Vigente / 2022-06-29

Hotel digital, inteligente y conectado (HDIC) a plataformas de destino turístico inteligente/ciudad inteligente. Requisitos y recomendaciones.

## UNE 178506:2022

Normas Vigente / 2022-06-29

Metodología para la optimización del posicionamiento en buscadores (SEO) de webs de destinos turísticos.

## UNE 178505:2022

Normas Vigente / 2022-06-29

Marco de trabajo para la creación de webs de destino turístico.

## PNE 178510

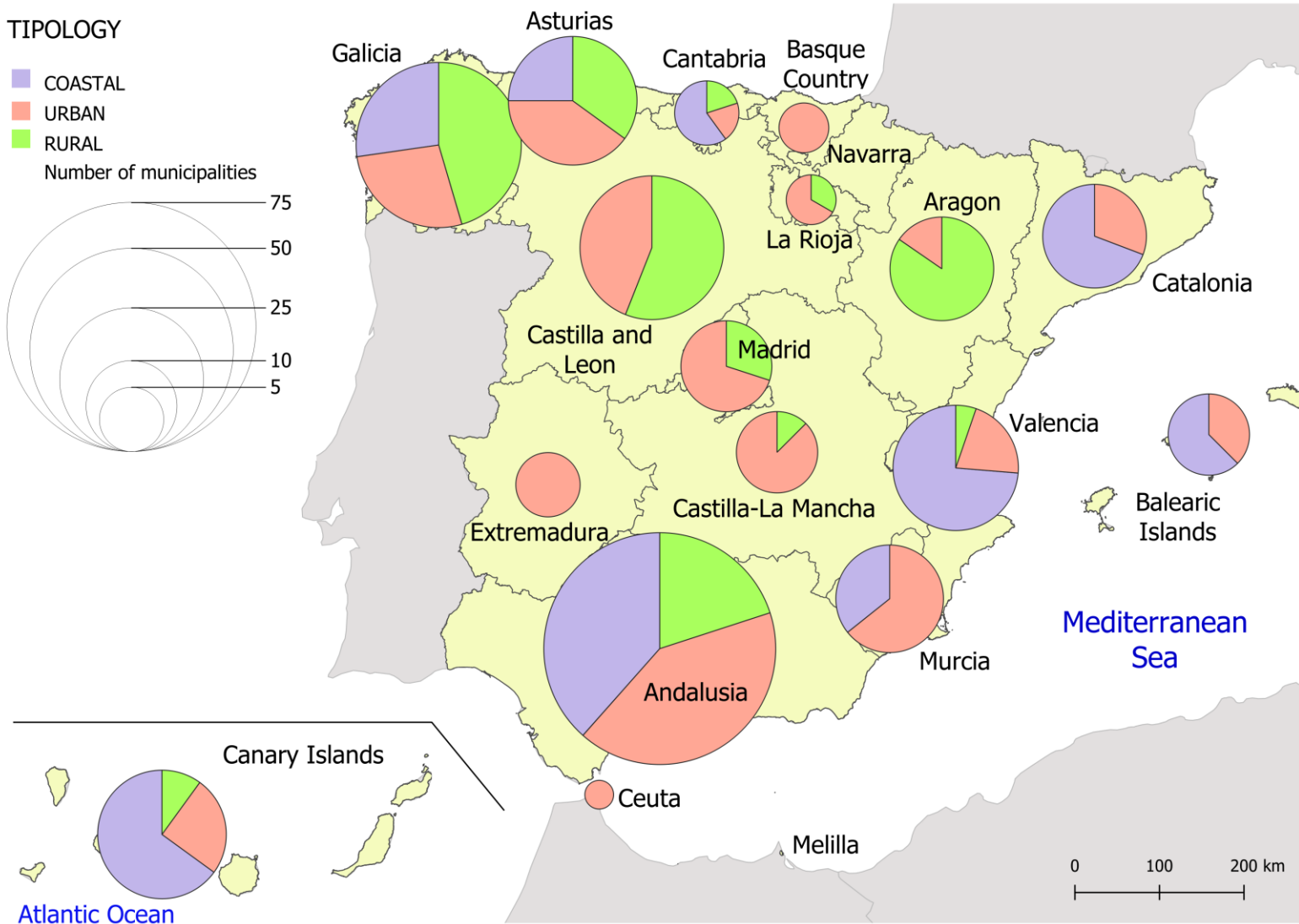
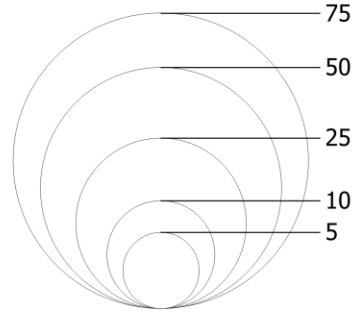
Normas Tramitación

Empresa Turística Inteligente (ETI).

TIPOLOGY

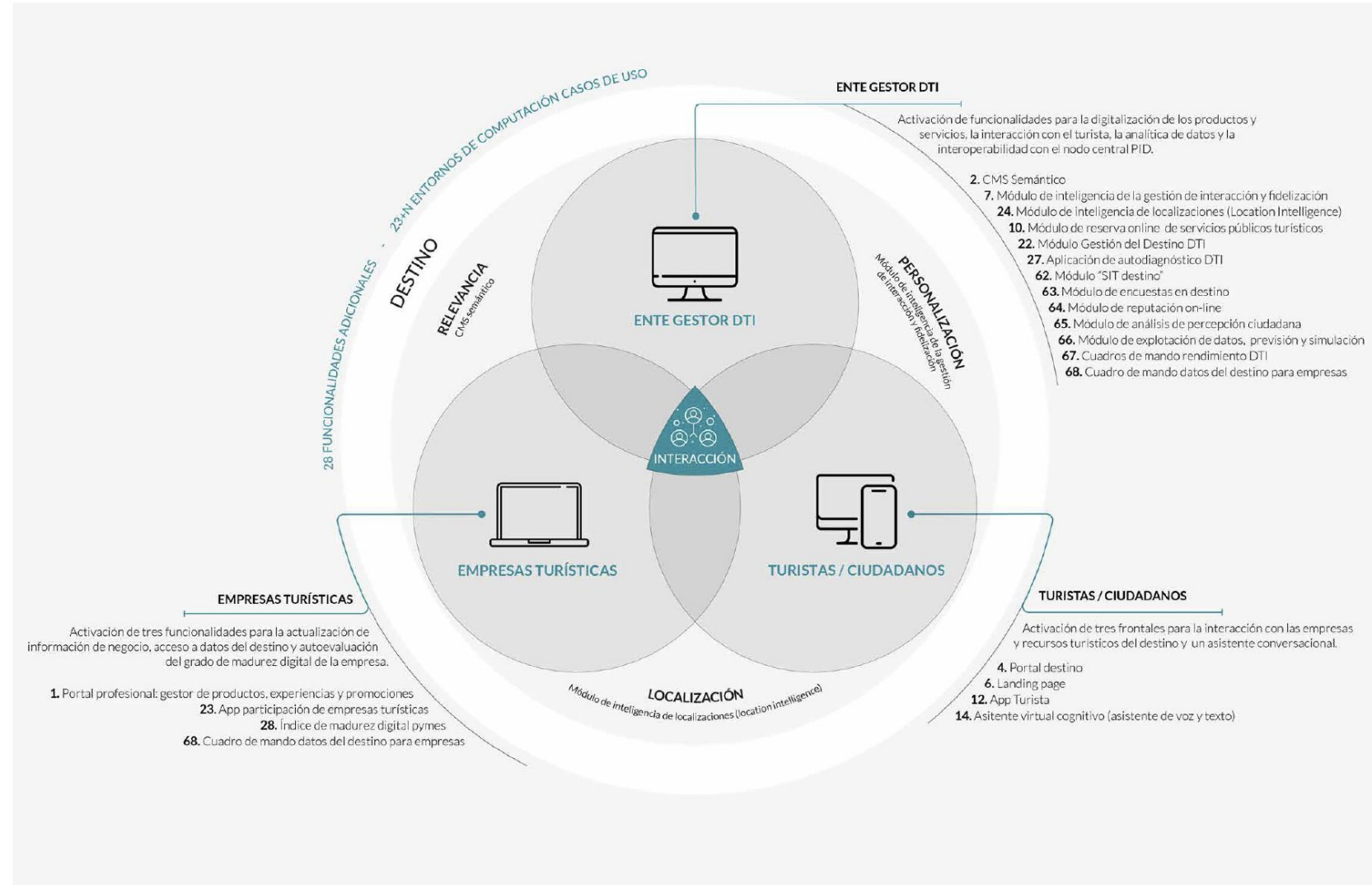
- COASTAL
- URBAN
- RURAL

Number of municipalities



# Plataforma inteligente de destinos

// Los servicios comunes van dirigidos a los diferentes actores del sector turístico //



Fuente: Segittur

# El programa DTI de INVAT.TUR



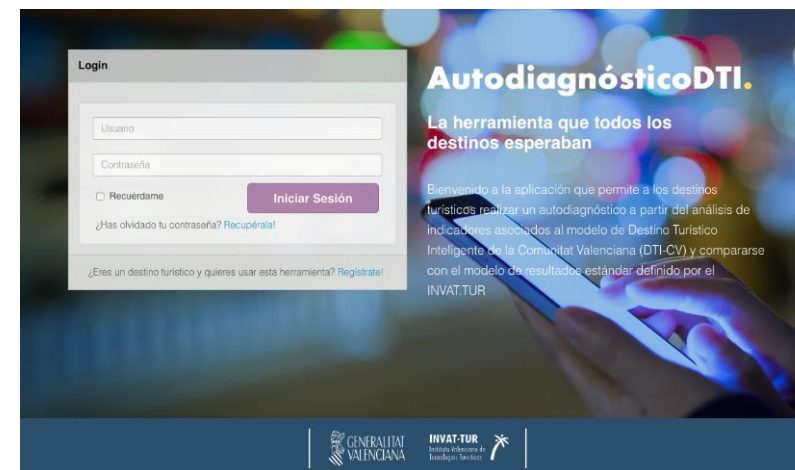
<https://www.invattur.es/destinos-turisticos-inteligentes-comunitat-valenciana/>

# El programa DTI de INVAT.TUR



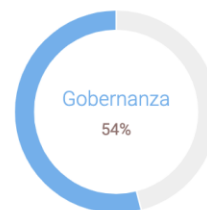
Tabla XXXI Evolución de las dimensiones e indicadores según el modelo DTI - CV de referencia

Dimensiones	2015	2017	2019	2021
Gobernanza	17	10	20	29
Sostenibilidad	17	15	16	30
Accesibilidad	8	6	13	18
Innovación	6	6	11	11
Conectividad	4	5	9	14
Inteligencia	8	8	10	17
Información	12	9	16	15
Marketing online	6	8	21	21
Evolución de la actividad turística	0	5	0	0
<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>72</b>	<b>116</b>	<b>155</b>



# Visor de datos del autodiagnóstico DTI-CV (Invat.tur)

Cumplimiento de indicadores por ámbito



<https://invattur.es/visor-autodiagnostico-dti-cv.html>

Acceso 7/11/23



ASSESSMENT CRITERIA	CATEGORY 1: <i>ACCESSIBILITY</i>	CATEGORY 2: <i>SUSTAINABILITY</i>	CATEGORY 3: <i>DIGITALISATION</i>	CATEGORY 4: <i>CULTURAL HERITAGE AND CREATIVITY</i>
<b>CRITERION 1:</b> How smart and feasible are the implemented measures?	MIN 0 – MAX 5 POINTS	MIN 0 – MAX 5 POINTS	MIN 0 – MAX 5 POINTS	MIN 0 – MAX 5 POINTS
<b>CRITERION 2:</b> How convincing is the strategic approach in terms of sustainable actions? How durable are the measures over time?	MIN 0 – MAX 5 POINTS	MIN 0 – MAX 5 POINTS	MIN 0 – MAX 5 POINTS	MIN 0 – MAX 5 POINTS
<b>CRITERION 3:</b> How inclusive are the implemented measures for different social groups?	MIN 0 – MAX 5 POINTS	MIN 0 – MAX 5 POINTS	MIN 0 – MAX 5 POINTS	MIN 0 – MAX 5 POINTS
<b>CRITERION 4:</b> Is there a system of indicators aimed to determine the effectiveness of the measures? How effective are these measures?	MIN 0 – MAX 5 POINTS	MIN 0 – MAX 5 POINTS	MIN 0 – MAX 5 POINTS	MIN 0 – MAX 5 POINTS
<b>MAXIMUM SCORE</b>	20	20	20	20



# 3

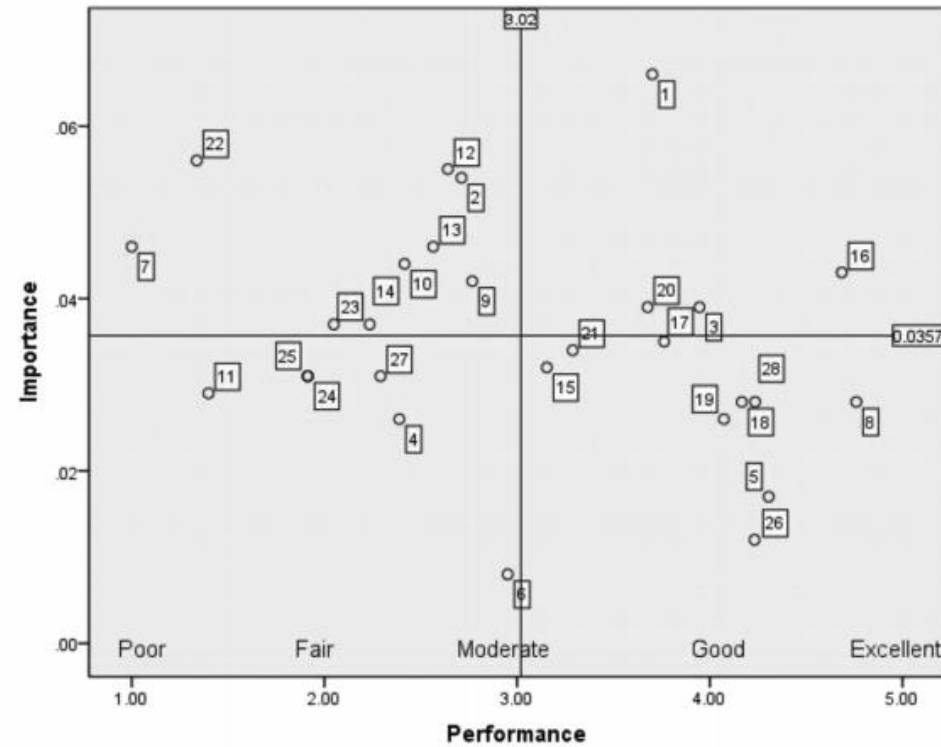
El papel de las empresas en el  
DTI

# El complejo marco de relación entre las empresas y la gestión/gobernanza del destino

- Interdependencia empresa-destino
- DTI modelo como modelo de gestión público
- Gestión basada en indicadores, cuyo cumplimiento supera el ámbito público (empresas accesibles; certificaciones empresariales de sostenibilidad; etc.)
- La tendencia hacia modelos de gestión mixtos (DMOs)
- Grado de conocimiento/receptividad empresarial al modelo DTI/cambio de mentalidad/destino conectado (la trayectoria del DMO marca la diferencia)
- Generación de conocimiento e impulso a la innovación
- Desarrollo de nuevas ideas/empresas vinculados al turismo inteligente (tecnológicas, creativas, sostenibilidad, etc.)
- Internacionalización del Know-how
- El compromiso de las empresas con el destino (*turismo regenerativo*)

# How Smart is your attraction?

X. Wang et al. / Tourism Management 54 (2016) 309–320



Note: 1.Tourist attraction home page; 2.Free Wifi; 3.Online information access; 4.Mobile application; 5.Quick-response code; 6.Electronic touch screen; 7.Smart card (band); 8.Electronic-entrance guard system; 9.Tourist-flow monitoring; 10.Crowd handling; 11.Smart education; 12.Personal-itinerary design; 13.Intelligent-guide system; 14.E-tourism-recommendation system; 15.E-tour map; 16.Mobile payment; 17.Online coupons; 18.Online booking; 19.Intelligent-environment monitoring; 20.Travel-safety protection; 21.Smart emergency-response system; 22.Smart vehicle-scheduling; 23.Real-time traffic broadcast; 24.Tourist-flow forecast; 25.Queuing-time forecast; 26.Weather forecast; 27.Virtual tourism experience; 28.Virtual travel community.

# Participación en proyectos DTI: diferentes niveles de inteligencia

 +  Adquisición plataforma digital, sistema información en destino, etc.

 +  +  Proyectos experimentales

 +  +  Desarrollo Apps destino, webs, sistema reservas

 +  +  +  +  +  +  El reto de la cuádruple hélice

**OTRAS COMBINACIONES ...**

# Big Data & IoT in action: Sagrada Familia



- 9 WI-FI sensors para analizar flujos
- 1 GSM sensor para obtener la nacionalidad
- 3 3D sensors para contabilizar personas que entran y salen a estaciones del metro

D-Lab (Mobile World Capital, Barcelona)

<https://d-lab.tech/project-1/>

# Visitor Insight, Amsterdam

amsterdam&  
partners

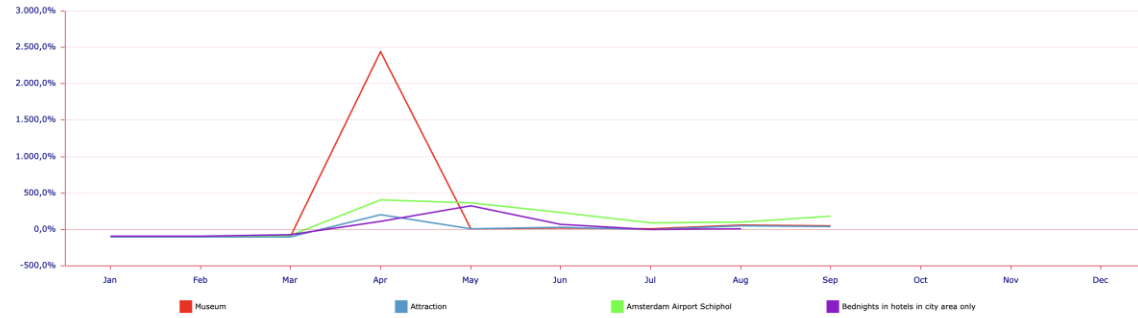
Legal notice

Current situation

About Visitor Insight

Covid19-monitor

News



Month	Museum	Attraction	Amsterdam Airport Schiphol	Bednights in hotels in city area only	Average
January	-99,9%	-100,0%	-89,5%	-90,4%	-93,5%
February	-99,9%	-100,0%	-92,9%	-89,2%	-94,0%
March	-99,6%	-99,9%	-82,4%	-74,4%	-84,1%
April	2.444,1%	203,5%	406,6%	108,6%	192,5%
May	10,2%	4,8%	369,3%	322,4%	197,2%

<https://amsterdam.toeristischebarometer.nl/Current>

## ¿QUÉ ES BIONTREND?

**BIONTREND** es un proyecto que nace de la necesidad del sector hotelero de disponer de una herramienta propia e independiente que permita el análisis de datos reales tanto propios como del destino.

Gracias a la **colaboración empresarial** y a la tecnología big data se consigue dar solución a la falta de datos de los diferentes destinos. Se trata de un **cuadro de mando** que proporciona al empresario hotelero una información de calidad de forma directa y actualizada prácticamente en tiempo real gracias a la integración de la herramienta con su PMS.

De este modo, el hotelero conectado a **BIONTREND** podrá consultar una gran cantidad de información sobre la evolución futura y pasada, tanto propia como del destino.

Dispondrá de datos tan valiosos como:

- Ocupación hotelera
- Ingresos
- Pernoctaciones
- Habitaciones vendidas
- Precio medio
- RevPar

El **cuadro de mando** también permite al usuario aplicar todo tipo de filtros y realizar comparativas por periodos entre el propio hotel y su set competitivo, entre otras muchas funcionalidades.

<https://biontrend.com/>

**Booking.com**  
Partner Hub

🔍 Buscar

[COVID-19](#) [Ayuda para colaboradores](#) [Soluciones](#) [Comunidad](#) [Click](#) [Compromiso](#)

[Home](#) > [Ayuda para colaboradores](#) > [Desarrollo de tu negocio](#) > [Informes y análisis de datos](#) > ¿Qué es la página de Analytics?

## ¿Qué es la página de Analytics?

Actualizado hace 6 meses

📌 Guardar

Consigue más información sobre tu mercado, el rendimiento de tu alojamiento y tus clientes con Booking.com Analytics.

[Descubre la página de Analytics](#)

### Tu página de Analytics

Te mostramos muchos datos para ayudarte a aumentar tus ventas y reservas.

Queremos que esta información sea útil y fácil de gestionar, por eso la encontrarás en un solo lugar: Booking Analytics.

### ¿Qué puedo encontrar en la página de Analytics?

Desde esta página de la extranet, podrás ver informes de tu negocio con información actualizada, que te ayudarán a monitorizar ventas pasadas y futuras. También podrás comparar tus resultados con los de tus competidores.

El informe de Información de los clientes te ofrece datos sobre tus clientes para que sepas quién se va a alojar en tu establecimiento.

También puedes ver con cuánta antelación reservan los clientes tus habitaciones, además de saber cuántas habitaciones has vendido. Con nuestros gráficos verás tus ingresos desglosados.

Para ver toda esta información, ve a la pestaña "[Analytics](#)" de la extranet.

Booking.com



### Buscador de pisos

Detecta fácilmente si en tu finca hay viviendas de uso turístico sin licencia, o si crees que puedes estar alojado en una de ellas.  
Completa las casillas. Si tu dirección no aparece, el piso que buscas es ilegal. (Para viviendas de la ciudad de Barcelona.)

Tipo de vía	Nombre de la calle	Núm
- Cualquier -	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="button" value="Buscar"/>		

### Colabora

Si crees que en tu finca hay viviendas de uso turístico sin licencia, o crees que puedes estar alojado en una de ellas...

<https://meet.barcelona.cat/habitatgesturistics/en>





## ¿Qué es?

**El Compromiso para la Sostenibilidad Turística Barcelona Biosphere** reconoce a los operadores turísticos que apuestan por una gestión responsable y respetuosa con el medio ambiente, la cultura, las condiciones laborales, la equidad de género y el retorno social y económico.

Hay más y más personas que viajan las que optan por ofertas turísticas que generan un impacto positivo en la ciudad y son respetuosos con la población local, el medio ambiente y el uso eficiente de los recursos.

A través del cumplimiento de una serie de **requisitos**, el Ayuntamiento de Barcelona pone a disposición de los operadores turísticos la oportunidad de adherirse al Compromiso para la Sostenibilidad Turística Barcelona Biosphere. Esta adhesión se basa en un manual de buenas prácticas que se reúne en los **diecisiete objetivos de desarrollo sostenible (ODS) de las Naciones Unidas**.

# Riesgos del DTI

- Necesidad de inversión pública. Dependencia de ayudas públicas.
- Dependencia tecnológica.
- Redundancia de iniciativas públicas respecto a soluciones privadas.
- Dificultades derivadas del marco normativo.
- Problemas de ciberseguridad.
- Proyectos experimentales difícilmente escalables.
- Pérdida de privacidad de ciudadanos y turistas.
- Desequilibrio entre usuarios y no usuarios de soluciones tecnológicas, tanto de personas como de empresas.
- Consumo energético de las nuevas tecnologías.

# 4

Reflexiones para mejorar la  
integración de las empresas en  
el DTI

1. Relación del proyecto DTI con la estrategia del destino
2. ¿Cómo se diseña y construye la estrategia en el destino?
3. La sinergia con proyectos a diferentes escalas (plataforma inteligente de destinos; Red DTI-CV y Red española;...)
4. La adaptación al contexto local
5. Cambio de mentalidad hacia destino conectado, colaborativo, orientado a la innovación abierta, y con compromiso real por la sostenibilidad
6. La mejor integración de las empresas es uno de los retos fundamentales en la evolución de los DTI en España y en el ámbito internacional
7. El DTI como palanca de digitalización de las empresas turísticas

# El DTI como palanca de digitalización de las empresas turísticas

