

Trabajo Fin de Grado para el Premio Asociación Española de Normalización, UNE 2018
sobre trabajos académicos relacionados con la estandarización

Implantación de un Destino Turístico Inteligente: Elche como caso de estudio

- Autor y fecha de defensa: Francisco Más Pérez (12/07/2018)
- Directora: María Dolores Gil Quiles
- Universidad y centro: Universidad Católica de Murcia (UCAM). Facultad de Ciencias Jurídicas y de la Empresa
- Titulación: Grado en Turismo
- Calificación: 10 (Matrícula de Honor)

Actualmente, el sector del turismo se halla inmerso en un nuevo tiempo de transición y de movimiento constante con cambios muy profundos y disruptivos producidos por la innovación y las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Así pues, el Destino Turístico Inteligente (DTI) o también denominado *Smart Destination* permite afrontar un escenario de creciente competencia y responder a los desafíos de la próxima década a través de la gestión de la información y el conocimiento. Este nuevo paradigma representa un innovador modelo de gestión turística cuyo éxito se fundamenta en la vertebración e interacción de sus cuatro pilares relativos a la innovación, la tecnología, la accesibilidad y la sostenibilidad más el ámbito de la gobernanza que es el gran paraguas en torno al cual se articula el DTI.

Sobre la base de estas premisas, el presente trabajo supone una gran oportunidad para investigar el proceso de implantación del Destino Turístico Inteligente y, a continuación, poderlo aplicar en Elche a través de una propuesta de actuaciones priorizadas para su programación en el tiempo. De este modo, tras un análisis de los resultados del diagnóstico e identificación de las áreas de mejora, se han definido las principales acciones para cada una de las cinco áreas del DTI que ayudarán a incrementar la competitividad del sector turístico ilicitano y reforzar el posicionamiento de Elche como un Destino Turístico Inteligente de referencia.

Con el fin de establecer unas pautas comunes para crear un modelo estandarizado en todo el país, en 2016 se publica la primera Norma de Destinos Inteligentes, la **UNE 178501: Sistema de Gestión de**

los Destinos Turísticos Inteligentes. Requisitos. Recientemente, en junio de 2018, ha salido a la luz la **Norma UNE 178502: Indicadores y Herramientas de los Destinos Turísticos Inteligentes** que sirve de apoyo para la aplicación de la Norma UNE 178501. Por tanto, el trabajo de investigación se nutre de ambas normas, pioneras a nivel internacional, puesto que sientan las bases, la hoja de ruta y los indicadores para el nuevo modelo de gestión de los destinos turísticos en el siglo XXI. Igualmente, en la propuesta de acciones sugerida para el destino objeto de estudio, se plantea la conveniencia de certificarse en la **Norma UNE 166006 Gestión de la I+D+i: Sistema de vigilancia e inteligencia**, la **Norma UNE 170001 parte 1 y 2: 2007 de Accesibilidad Universal** así como fomentar las certificaciones de gestión ambiental tanto en el destino como en las empresas turísticas.

En consecuencia, la investigación actual nace con la finalidad de poner en práctica el proceso de implantación del Destino Turístico Inteligente en Elche. Para ello, se ha formulado un planteamiento estratégico para el destino de Elche a través de la definición de un total de **92 actuaciones** englobadas dentro de las cinco áreas del DTI como son la innovación, la tecnología, la accesibilidad universal, la sostenibilidad más la gobernanza. Estas acciones son necesarias para el destino puesto que forman parte de la hoja de ruta a seguir para la implantación de cualquier Destino Turístico Inteligente. Seguidamente, se ha entrevistado a expertos en la materia y, a través de un cuestionario, han priorizado las acciones siguiendo el criterio de importancia y facilidad de consecución. Dicho criterio justificará la magnitud de la medida y el tiempo de ejecución para la elaboración del futuro plan de acción. De este modo, se ha confeccionado una programación de actuaciones priorizadas y temporalizadas para su consecución entre el año 2019 y 2021.

En conclusión, una de las principales aportaciones al trabajo ha sido la propuesta de un conjunto de 92 actuaciones capaces de resolver las necesidades y carencias del destino de Elche en las áreas de innovación, tecnología, accesibilidad universal, sostenibilidad y gobernanza. Además, dichas acciones se han priorizado para su ejecución y se han temporalizado en un periodo máximo de tres años. Así pues, con este programa de actuaciones se perfila y concreta la estrategia turística inteligente que podría seguir el destino de Elche durante el periodo comprendido entre 2019 y 2021.