

Mesa de Trabajo N°15: Gestión, Marketing y Digitalización del Turismo

## **OPORTUNIDADES DEL TURISMO INTELIGENTE PARA CONTRIBUIR A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**

Diez Alberdi Ane Miren.

*Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad Nacional de Mar del Plata/Centro de Estudios de Administración, Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires.*

Izquierdo Silvia Irene, Vega Mosqueira Karen Nicole, Vicente Joaquín.

*Centro de Estudios en Administración, Facultad de Ciencias Económicas, CONICET, Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires*

### **RESUMEN**

Si bien el turismo es una actividad capaz de generar beneficios, el modelo actualmente predominante ha sido responsable de efectos negativos sobre las localidades anfitrionas, quedando en evidencia la necesidad de generar estructuras y prácticas productivas más responsables y sostenibles. En este marco, se propone una revisión de iniciativas de turismo inteligente y su potencial contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030, incluyendo cinco objetivos en particular: fin de la pobreza; energía asequible y no contaminante; trabajo decente y crecimiento económico; ciudades y comunidades sostenibles; y producción y consumo responsables. El trabajo identifica experiencias, en el marco del turismo inteligente, que resultaron exitosas por su contribución con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, y propone reflexiones al respecto. Se concluye que el turismo inteligente no debe ser visto como un fin en sí mismo, sino como un enfoque con potencialidad para contribuir al logro de dichos objetivos.

### **INTRODUCCIÓN**

El turismo es una actividad capaz de generar una variedad de beneficios, pero también es responsable de externalidades negativas sobre las localidades anfitrionas, tanto a nivel económico, como social y ambiental, quedando en evidencia la necesidad de generar estructuras y prácticas productivas más responsables y sostenibles.

Si bien el turismo es capaz de generar beneficios, el modelo actualmente predominante ha sido responsable de una diversidad de efectos negativos sobre las localidades anfitrionas, tanto a nivel económico, como social y ambiental, quedando en evidencia la necesidad de generar estructuras y prácticas productivas más responsables y sostenibles. Dicho desafío requiere procesos de cambio, que incluyan estrategias a largo plazo diseñadas desde una perspectiva transversal e integradora. A partir de ello, se propone una revisión bibliográfica sistemática en torno a iniciativas en el marco del turismo inteligente, y un análisis de su potencial contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030 (ODS). Para ello se seleccionan particularmente cinco ODS a los cuales las iniciativas de turismo inteligente podrían contribuir: 1) Fin de la pobreza; 7) Energía asequible y no contaminante; 8) Trabajo decente y crecimiento económico; 11) Ciudades y comunidades sostenibles; 12) Producción y consumo responsables.

## MARCO TEÓRICO DE REFERENCIA

El modelo de desarrollo turístico predominante se ha basado en la explotación de los recursos naturales y culturales, en algunos casos sin tener en cuenta su conservación y preservación a largo plazo. Esto ha llevado a una sobrecarga en ciertos destinos turísticos y ha generado problemas como la contaminación, la degradación del patrimonio cultural y la gentrificación de ciertas áreas (CEPAL, 2020). Hay una creciente necesidad de cambiar este modelo de desarrollo hacia uno que sea más sostenible y responsable en términos ambientales, sociales y culturales (Bertoni, 2008).

La pandemia de COVID-19 ha demostrado que, al amenazar la biodiversidad, la humanidad amenaza su propia supervivencia. Si bien se están realizando grandes esfuerzos para proteger la biodiversidad y los ecosistemas, es necesario hacer mucho más para poner la salud del planeta en el centro de todos los planes y políticas (ONU, 2021). El mundo enfrenta hoy la necesidad de cambiar su estilo de desarrollo, que se ha vuelto insostenible. Existe una búsqueda de un nuevo estilo de desarrollo y una nueva agenda de políticas cuya relevancia y urgencia han sido confirmadas por la evolución reciente de la economía internacional y, en particular, de la región (CEPAL, 2016).

Bertoni (2008) plantea que el reconocimiento de los ejes básicos del desarrollo sostenible, referidos al turismo, genera la necesidad de concebir la sostenibilidad como un proceso de cambio que requiere del diseño y la aplicación de metodologías integradoras, que incluyan técnicas de gestión ambiental, consideren estrategias a largo plazo e introduzcan al turismo dentro de un modelo de desarrollo sostenible con objetivos de continuidad.

López Sanchez *et al.* (2022), reconocen que, a nivel mundial hace falta un necesario cambio de paradigma hacia un nuevo modelo turístico basado en un crecimiento inteligente y sostenible. Ivars-Baidal *et al.* (2017) identifican campos de la gestión turística en los que es posible generar mejoras sustanciales a partir de soluciones basadas en las tecnologías vinculadas con el Destino Turístico Inteligente (DTI).

Un DTI es aquel que implementa exitosamente la “inteligencia”, la cual es fomentada por la innovación abierta, apoyada por la inversión en capital humano y social, y sostenida por la gobernanza participativa, para desarrollar la competitividad colectiva de los destinos y para mejorar la prosperidad ambiental, económica y social para todos los actores involucrados (Buhalis, 2015).

Los ODS abordan los desafíos globales actuales, incluida la pobreza, la desigualdad, el cambio climático, la degradación ambiental, la paz y la justicia (ONU, 2015). Se puntualiza a continuación la vinculación identificada entre cada uno de los ODS seleccionados a los fines del presente trabajo con el turismo.

Considerando el ODS “**Fin de la pobreza**”, la OMT (2022) considera que el desarrollo del turismo sostenible y su impacto a nivel comunitario puede vincularse con las metas de este objetivo, propiciando el empoderamiento de los grupos menos favorecidos, en particular los jóvenes y las mujeres. Así, el turismo podría contribuir a la mejora de la calidad de vida de la población local (López Sánchez *et al.*, 2022).

Respecto del ODS “**Energía asequible y no contaminante**”, desde el siglo XIX, las actividades humanas han sido el principal motor del cambio climático, debido principalmente a la quema de combustibles fósiles (ONU, 2022). El turismo es responsable de alrededor del 8% de las emisiones antropogénicas (Becken, 2019). No obstante, la OMT (2022) asegura que el turismo puede acelerar el cambio hacia una mayor participación de las energías renovables. Al promover inversiones en fuentes de energía limpia, el turismo puede ayudar a reducir los gases de efecto invernadero, mitigar el cambio climático y contribuir al acceso de todos a la energía.

El sector turístico necesita adoptar modos de consumo y producción sostenibles acelerando el cambio hacia la sostenibilidad (OMT, 2022) que contribuyan al ODS **“Producción y consumo responsables”**. Esto implica desvincular el crecimiento económico de la degradación medioambiental, aumentar la eficiencia de recursos y promover estilos de vida sostenibles (ONU, 2022). Flensburg (2019) reconoce barreras en la transición hacia pautas de consumo eficientes, siendo una de ellas de índole socio-ambiental vinculada a los turistas y las prácticas que realizan en el alojamiento en relación a la energía. López-Gamero *et al.* (2022) enfatizan en la relevancia de considerar la igualdad de género, el apoyo al desarrollo comunitario local, la evaluación del impacto social y la promoción activa del respeto por la cultura y el idioma del destino.

Según la OMT (2022), el turismo es uno de los cuatro principales generadores de ingresos por exportaciones a nivel mundial y proporciona uno de cada diez puestos de trabajo en el mundo, dando cuenta de una vinculación con el ODS **“Trabajo decente y crecimiento económico”**. No obstante, Rydzik y Kisson (2021) reconocen a la precarización laboral como principal problemática del sector, con trabajos de baja calificación, predominio de informalidad y limitado compromiso del empleador para con los trabajadores. Los autores advierten que la automatización inteligente no regulada corre el riesgo de alejar al sector turístico de la mejora de las condiciones laborales de los trabajadores desfavorecidos, lo que hace que los ideales del ODS 8 sean menos alcanzables al reforzar las desigualdades sociales existentes e impactar en el compromiso del sector de apoyar a las comunidades locales y mantener los medios de vida de los trabajadores.

En referencia al ODS **“Ciudades y comunidades sostenibles”**, según la ONU (2022), las ciudades y áreas metropolitanas son centros vitales del crecimiento económico y contribuyen al 60% aproximadamente del PBI mundial. Sin embargo, advierte que son las ciudades las que representan alrededor del 70% de las emisiones de carbono y más del 60% de los recursos. La rápida urbanización trae aparejados asentamientos periféricos que conllevan grandes conglomeraciones de pobreza, enfermedades y marginalidad (Secretaría General Iberoamericana y Basque Culinary Center, 2022). Stanojevic (2020) manifiesta que la ciudad inteligente, por definición, utiliza datos para mejorar la calidad de vida de sus residentes, impulsar la eficiencia y crear un entorno fértil para organizaciones en crecimiento. En sinergia, la OMT (2022) argumenta que el turismo es capaz de promover la infraestructura urbana y la accesibilidad, así como la preservación del patrimonio cultural y natural.

## METODOLOGÍA

Para el presente artículo, se realizó en primer lugar una búsqueda sistemática en bases de datos como Scopus y Google Académico, con las palabras clave: *tourism + smart + SDG*. Además, se complementó con búsquedas en Scielo, Dialnet, utilizando las palabras clave: *turismo + inteligencia + ODS*. Se revisaron sitios web de organismos internacionales y revistas especializadas de turismo como CONDET, Aportes y Transferencias, Ayana, Cuadernos de Turismo. Se seleccionaron los artículos más relevantes y fueron sistematizados en dos tablas, una de ellas con los aportes de cada autor en relación con los ODS seleccionados y la otra sobre las iniciativas de turismo inteligente vinculados con la agenda 2030.

Posteriormente, se analizaron los artículos seleccionados, y se reflexionó en torno a las oportunidades que las iniciativas de turismo inteligente halladas podrían representar para avanzar en el logro de los ODS seleccionados.

## RESULTADOS OBTENIDOS Y DISCUSIÓN

La revisión realizada permitió identificar ejemplos concretos de iniciativas de turismo inteligente que se orientan al logro de los ODS, cumpliendo con el objetivo del artículo. Dado el límite de extensión del presente resumen, se presentan los principales casos de contribución exitosa identificados.

Estudios de caso llevados a cabo en las favelas de Brasil y en la Malasia Rural demostraron la importancia de las tecnologías digitales para apoyar a las pymes de turismo en contextos de desarrollo (Sonuç, 2020). En Puerto Vallarta, México; se propuso la intervención del municipio brindando servicios y fomentando una forma de economía colaborativa a través de la tecnología, valorándose las posibilidades de un plan estratégico para alcanzar la sostenibilidad (López Sanchez *et al.*, 2022). La cooperación triangular entre los países de Alemania, Costa Rica y Túnez materializada en el Proyecto Consolidación y Fomento del Turismo Sostenible es otra de las iniciativas, en la que el financiamiento y la creación de capacidades de aprendizaje sobre prácticas sostenibles, sirvieron como una fuente de revitalización del sector turístico tunecino (Castello, 2021). Por otro lado, se pudieron reconocer casos donde se impulsa y proporciona a la comunidad habilidades educativas y de empleo, como el caso de la Treasure Beach Destination Management Organization de Jamaica; que implementó un proyecto piloto de “Comunidad Inteligente” con el objetivo de evaluar las tecnologías digitales para ampliar la diferenciación, mejorar la prestación de servicios y contribuir a la sostenibilidad en contextos de turismo comunitario, en pos de una contribución significativa para mejorar la inclusión y recibir un impulso económico. Por otro lado, también se implementó el “Proyecto de Mapeo Comunitario 2015” con el objetivo de combinar datos de gobierno abierto con datos de mapeo de colaboración colectiva para permitir un desarrollo más participativo de un producto de turismo comunitario (McNaughton, Rao & Verma, 2020)

Otro ejemplo de iniciativa fue la colaboración entre Ministerio de Turismo de India y el Instituto Indio de Turismo y Gestión de Viajes, la cual, ante el déficit de profesionales en el sector turismo, impulsó la formación a través de cursos de capacitación de guías en línea y otras actividades (IITF, 2021).

En España, se apostó por el modelo de DTI, basado en cinco grandes ejes de actuación: gobernanza, innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad (Fernández Alcantaud y García Moreno, 2022). En línea, se identifican casos de iniciativas en la ciudad de Himachal Pradesh, India, donde se implementaron calles inteligentes y en pos de disminuir el riesgo al conducir, se han desarrollado sistemas de iluminación inteligente-sensorial que se caracterizan por ajustar la iluminación según el movimiento de los vehículos (Sharma, 2022).

Para finalizar, en Dubai se invirtió en la realización de un parque solar de más de 50 km; para avanzar hacia el objetivo de convertirse en el centro urbano con la menor huella de carbono del mundo para el año 2050 (Stanojevic, 2020). En dicho país la empresa hotelera “Jumeirah Group” ha implementado una estrategia diferenciadora sobre las adquisiciones ecológicas para el desarrollo de la actividad y además ofrece igualdad de oportunidades de empleo, buscando activamente aumentar el número de mujeres y ciudadanos de los Emiratos Árabes Unidos que emplea de acuerdo con la política de emiratización implementada por este país.

A partir del recorrido de las distintas experiencias analizadas en el marco de turismo inteligente, se evidencian oportunidades en torno al potencial que pueden tener sus herramientas para contribuir con los ODS en dimensiones como: la generación de empleos, la promoción de diversidad cultural, la protección del medio ambiente, y el

fomento de una cultura de aprendizaje y adaptación al cambio, respondiendo a los desafíos planteados para un urgente cambio de paradigma hacia la sostenibilidad (López Sanchez *et al.*, 2022; CEPAL, 2020; Bertoni, 2008).

Algunas cuestiones para futuros debates podrían abordar análisis comparativos del resultado de las iniciativas en función del contexto en que se aplican y los sistemas de gobernanza en los que se enmarcan.

Otra cuestión a estudiar sería el desarrollo de instrumentos que permitan medir el grado de contribución que cada iniciativa realiza al cumplimiento de determinados ODS, para poder proponer vías de mejora, comparación entre distintas experiencias, y sistematización de las experiencias que puedan guiar su aplicación en otros contextos.

## BIBLIOGRAFÍA

Becken, S. (2019). Decarbonising tourism: mission impossible? *Tourism Recreation Research*, 44(4), 419-433.

Bertoni, M. (2008). Turismo sostenible: su interpretación y alcance operativo. *Cuadernos de Geografía*, 17, 155-163.

Buhalis, D. (2015) Working Definitions of Smartness and Smart Tourism Destination, Buhalis Blog. 10 February 2015.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2016). Recuperado de: <https://www.cepal.org/es/notas/conferencia-horizontes-2030-la-igualdad-centro-desarrollo-sostenible-desafios-paises-mercosur>

Comisión Para América Latina y el Caribe. (2020, 19 mayo). *La única opción estratégica en el mediano plazo para mitigar los efectos del COVID-19 en la región es avanzar hacia un nuevo modelo de desarrollo a través de una mayor integración*. Recuperado de: <https://www.cepal.org/es/comunicados/la-unica-opcion-estrategica-mediano-plazo-mitigar-efectos-covid-19-la-region-es-avanzar>

Fernández Alcantud, A. & García Moreno, B. (2022). Smart tourism destinations: The backbone of tourism recovery. *Smart Tourism*, 3(2).

Flensburg, K.I. (2020). Hacia la construcción de la pirámide energética: desafíos en los alojamientos turísticos de la provincia de Buenos Aires, Argentina. *Aportes y Transferencias*, 18(1), 9-37.

Instituto Distrital de Turismo. (2020). *Bogotá, es un Destino Turístico Inteligente*. Alcaldía mayor de Bogotá BC. Recuperado de <https://www.idt.gov.co/es/destino-turistico-inteligente>

Ivars-Baidal, J., Celdrán-Bernabeu, M., Mazón & Ángel, J, Perles-Ivars, F. (2017). Smart destinations and the evolution of ICTs: a new scenario for destination management? *Current Issues in Tourism*. 22(13), 1581-1600.

López Sanchez, J. A., Espinoza Sánchez, R. & Peña Casillas, C. S. (2022). Desarrollo de la Gig Economy en el Turismo dentro de Puerto Vallarta, México. *MEROPE*, 3.

López-Gamero, M. D., Pereira-Moliner, J., Molina-Azorín, J. F., Tarí, J. J. & Pertusa-Ortega, E. M. (2022). Sostenibilidad y desempeño en la industria hotelera: el papel mediador de las ventajas competitivas. *Cuadernos de Turismo*, 49, 105-130.

McNaughton, M., Rao, L. & Verma, S. (2020). Building smart communities for sustainable development: *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 12(3), 337-352.

Rydzik, A. & Kissoon, C. S. (2021). Decent work and tourism workers in the age of intelligent automation and digital surveillance. *Journal of Sustainable Tourism*, 30(12).

Sharma, S. (2022). Smart Tourism - A Solution for Tourism Challenges in Himachal. *Journal of Smart Tourism*, 2(2), 21-32.

SONUÇ, N. (2020). Conformity of Hospitality Services to SDGs Related to Accessibility and Technology. *Advanced Series in Management*, 119-136.

Stanojevic, S. (2020). Embracing sustainability in the drive from ordinary to outstanding: case examples from Emirates, Jumeirah and Rotana. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 12(5), 575-586.

Organización de las Naciones Unidas (2015). Recuperado de:

<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/sustainable-development-goals/>

Organización de las Naciones Unidas (2021). Recuperado de:

<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/>

*Tourism for SDGs – Welcome To The Tourism For SDGs Platform!* (s. f.). Recuperado de: <https://tourism4sdgs.org/> [2022]

United Nations. (s. f.). *¿Qué es el cambio climático? | Naciones Unidas*. Recuperado de: <https://www.un.org/es/climatechange/what-is-climate-change> [2022]