



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE LA PLATA

Tesis de Grado

Licenciatura en Turismo

“El rol de las Tecnologías de la Información y la
Comunicación (TIC’s) en la sostenibilidad de un
Destino Turístico Inteligente (DTI)”

Caso de Estudio: Pinamar, Buenos Aires.

Alumna: Deborah Victoria Lobelos

Legajo: 86747/9

Director: Mg. Mauro Beltrami

Co-Directora: Mg. Ana Clara Rucci

Universidad Nacional de La Plata

Facultad de Ciencias Económicas

2021

Agradecimientos

A mi familia. A mis papás por darme la posibilidad y creer en mí. A mi mamá por ser ejemplo siempre. A mis hermanos por ser los primeros en bancarse mis humores y quedarse al lado con un mate. A mis abuelos por sus palabras de amor siempre. A mi familia completa por ser siempre mi gran pilar.

A mis amigos. A mi mejor amiga, por todo. A los de siempre, que se bancaron desde distancias físicas hasta ausencias por estudio y siempre estuvieron firmes acompañando. A los que me dejó la FCE, por sus abrazos contenedores y porque hicieron de este camino el más lindo que pude haber vivido.

A mis directores, por su dedicación y su infinita paciencia en todo este proceso.

A la Dirección de Turismo de Pinamar, que facilitaron gran parte del trabajo con su buena predisposición desde el primer contacto.

A la FCE por formarme como profesional pero también como persona: Universidad pública, gratuita y de calidad.

A cada persona con la que coincidí en algún momento, en todo este tiempo, y empujó desde el lugar que sea.

Y a vos allá arriba, porque siempre me dijiste que iba a poder... Y pude! Estás siempre.

GRACIAS!

Índice

Introducción	3
Objetivos	6
Objetivo General	6
Objetivos Específicos	6
Marco teórico	6
3.1 Conceptualizaciones sobre turismo, tecnología e inteligencia	6
3.2 Conceptualización de la sostenibilidad en el marco de la inteligencia	10
4 Metodología	12
Capítulo 1: Caso de estudio	14
Capítulo 2: Innovación tecnológica y Desarrollo Sostenible	18
Capítulo 3: Sistemas de información para la gestión de datos	30
Capítulo 4: Conclusiones	37
Bibliografía	39
Anexos	43

1 Introducción

Sostenibilidad es un concepto que cada vez resuena más y se considera como un proceso complejo de desarrollo sistémico, dinámico e integrado que requiere valores de equidad social, conservación de la naturaleza y cultura, y prosperidad económica para las actuales y próximas generaciones (Rocco Carneiro & Pinheiro do Nascimento, 2017). En congruencia con esto, el turismo sostenible se puede entender como el equilibrio entre el máximo aprovechamiento que se puede realizar de los recursos económicos, socioculturales y naturales frente a la satisfacción de los visitantes y los impactos negativos que se puedan causar (Lalangui, 2017). Por su parte, Batagan (2011) afirma que la sostenibilidad es una cuestión que requiere atención urgente debido a la intensificación de las actividades humanas que utilizan de manera arbitraria los recursos naturales y degradan el medioambiente. En tal sentido, ¿cómo podría colaborar la tecnología con el desarrollo de un turismo más sostenible?

En la gestión de un destino turístico se entiende a la tecnología como una herramienta para el impulso de la sostenibilidad turística colaborando con el diseño y la implementación de sistemas que permitan reforzar la planificación y gestión de cada destino (INVAT-TUR, 2020a). Es decir, la tecnología aplicada correctamente puede contribuir a mejorar la sostenibilidad del destino turístico y a mejorar la experiencia de los turistas (Perles Riberes & Ramón Rodríguez, 2017). Este nuevo paradigma que incluye a las tecnologías, supone un cambio hacia la “Sociedad de la Información” y como consecuencia surgen nuevos hábitos de consumo, convirtiendo a las nuevas tecnologías en una variable compleja que modifica la estructura del mercado turístico obligando a los destinos a adaptarse a ellas (López Rodríguez & López Rodríguez, 2018).

Se tienen en cuenta las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's), consideradas un elemento fundamental para el diseño e implementación de una ciudad del Siglo XXI (Ontiveros, Vizcaino & López Sabater, 2016). En tal sentido, como consecuencia de un uso eficiente de las TIC's y de las herramientas de almacenamiento y gestión de datos, los gestores de infraestructura reciben información en tiempo real de los usuarios y pueden tomar decisiones con inmediatez y precisión (SEGITTUR, 2015).

La tendencia a la introducción del concepto *Smart/Inteligente* a una gran variedad de soluciones y servicios, está creando un antes y un después en la evolución y aceptación de la tecnología (Gomez Oliva, Server Gómez, Jara & Parra-Meroño, 2017). El conocimiento y la información provenientes de los medios de comunicación, teléfonos móviles e internet, generan resultados positivos modernizando la gestión pública y elevando la eficiencia empresarial (Naser & Concha, 2014). Un destino turístico para ser considerado “inteligente” debe propiciar facilidades, tanto para los turistas como para la comunidad local y, con este fin, utilizar la tecnología como un medio y no como una finalidad (Rocco & Alvarez, 2017). Sumar inteligencia a los destinos turísticos, requiere interconectar de manera dinámica los actores sociales mediante una plataforma tecnológica en la cual toda la información, relacionada a las actividades turísticas, pueda ser intercambiada en tiempo real (Rocco &

Alvarez, 2017), tal como sucede con la plataforma Big Data que se encarga de recopilar información de toda persona que tenga acceso a internet, esta información es de gran magnitud y algunos autores señalan que se constituye una cadena de funcionamiento de la gestión, que parte de dicha plataforma y la oferta utiliza esta información para crear un producto de valor para la demanda (Ivars Baidal, Femenia-Serra, Giner Sanchez & Celdrán Bernabeu, 2018).

En este contexto, las empresas y los destinos tienen la posibilidad de obtener información valiosa para la toma de decisiones, generada y compartida por los propios usuarios (Charne, 2014). Desde esa postura se plantea el interrogante: ¿podrían las TIC's considerarse aliadas de un desarrollo turístico sostenible?

Este interrogante surge con la implementación de nuevas herramientas tecnológicas y la incorporación de nuevos términos, se puede considerar que la innovación fue surgiendo en varios aspectos y en consecuencia, en el ámbito del turismo se dio lugar a un nuevo concepto que plantea, entre otras cosas, un desarrollo sostenible: los Destinos Turísticos Inteligentes (DTI), habría que analizar cuán relacionadas están las TIC's con este concepto de inteligencia.

Estos destinos, según López de Ávila y García Sánchez (2013:61) “aúnan los conceptos de sostenibilidad, accesibilidad, conocimiento e innovación tecnológica en torno a los destinos turísticos”.

Dentro de estos conceptos necesarios para el desarrollo de dichos destinos, se profundizará en la sostenibilidad y de qué manera la tecnología es capaz de colaborar para su desarrollo, involucrando así también la gobernanza, entendiendo que el turismo es un sector intensivo en información y las TIC's han cambiado la forma de relacionarse con los turistas, provocando así, cambios profundos en la gestión e infraestructura de los destinos (López Rodríguez & López Rodríguez, 2018). A fin de relacionar la innovación tecnológica presente en las TIC's con la gestión de datos para la sostenibilidad, se tomará como caso de estudio el municipio bonaerense de Pinamar, el cual fue adherido a la Red Argentina de DTI (Red DTI-Ar) en julio de 2020.

En este contexto, surge el interrogante ¿cuál es el rol que juegan las TIC's en el desarrollo turístico sostenible propuesto por el modelo DTI?

El trabajo buscó realizar un aporte teórico sobre la innovación que involucra a las TIC's, abordando aquellos aspectos que han de considerarse importantes a la hora de planificar la sostenibilidad de un DTI. Al tratarse de un tema aún emergente, la bibliografía recabada hace énfasis en conceptos generales en la construcción de un DTI, es decir que incluyen también otros pilares importantes; en este caso, el aporte de la investigación se enfocó en profundizar en la gobernanza enfocada hacia la sostenibilidad en Pinamar.

2 Objetivos

○ Objetivo General

- Analizar de qué manera las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) pueden favorecer la formulación de estrategias para el desarrollo turístico sostenible de Pinamar.

○ Objetivos Específicos

- Describir los propósitos de un Destino Turístico Inteligente
- Realizar un diagnóstico de Pinamar como Municipio Inteligente
- Relacionar la innovación tecnológica con el desarrollo sostenible que plantea el modelo de DTI, profundizando en el Municipio de Pinamar
- Identificar los actores a tener en cuenta para la implementación de un Sistema de Inteligencia Turística en Pinamar
- Analizar la incidencia de la gestión de datos y de la información en la gestión turística sostenible de Pinamar

3 Marco teórico

○ 3.1 Conceptualizaciones sobre turismo, tecnología e inteligencia

En principio, es necesario describir algunos términos como Destinos Turísticos Inteligentes, *Smart City*, Inteligencia Territorial (IT) o Turismo Inteligente, que si bien parecen similares, cada uno tiene su propia definición y un alcance diferente a los demás. Con el objeto de llegar al vínculo entre sostenibilidad y tecnología, esta diferenciación resulta fundamental. Entre los nuevos conceptos que surgieron con el correr del tiempo, comenzó a forjarse el término DTI, considerado un espacio innovador, accesible para todos, consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia que, a su vez, 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 la población residente (SEGITTUR, 2015). El DTI es considerado, según López de Ávila & García Sánchez (2015:62), como:

“un territorio comprometido con los factores medioambientales, culturales y socioeconómicos de su hábitat, dotado de un sistema de inteligencia que capte la información de forma procedimental, analice y comprenda los acontecimientos en tiempo real, con el fin de facilitar la interacción del

visitante con el entorno y la toma de decisiones de los gestores del destino”.

Para comenzar a unir conceptos, es importante destacar que son destinos que integran visión estratégica, adaptación tecnológica, sostenibilidad e innovación y aspectos de la nueva economía turística (Ivars Baidal, 2015). Rocco y Alvarez (2017) sostienen que todo DTI es una *Smart city*, pero no toda *Smart city* es un DTI. La principal diferencia entre ser una ciudad inteligente y ser un DTI, radica en que este último implica pasar de gestionar el turismo como una actividad más, a gestionar un municipio turístico como un todo y para ello es fundamental promover territorios inteligentes y sostenibles que ofrezcan servicios innovadores que mejoren la experiencia de los turistas, al mismo tiempo que prospera la calidad de vida de los residentes (Vives, 2019). En este sentido, y de acuerdo con Giner Sanchez (2017), es preciso mencionar que los ámbitos que abarca un DTI son amplios y su propia concepción alude a la gestión integral del destino basada en un proceso previo de planificación con una metodología que incluya la participación social, alcance el mayor grado de consenso entre los agentes del destino y, al mismo tiempo, tenga en cuenta al turista.

En el caso de la Inteligencia Territorial, se caracteriza por tener como objetivo construir un conjunto de conocimientos pluridisciplinarios que aseguren un uso sostenible del territorio y fomenten la generación de herramientas fundamentales en un proyecto de investigación-acción, cuya meta sería la gestión sostenible de un destino turístico respaldándose en las TIC's (Luque Gil, Zayas Fernández & Caro Herrero, 2015). Perea Medina *et al.* (2018) afirma que la función de las TIC's para la implementación de procesos de IT es básica, ya que concierne al análisis de los métodos científicos, a herramientas como los Sistemas de Información, al desarrollo de una visión sistémica del concepto de territorio, a un enfoque global de la información territorial y a la implantación de los principios de colaboración y de participación, y al mismo tiempo, sostiene que la IT percibe al espacio como un espacio participativo y de colaboración, basando sus fundamentos en el desarrollo sostenible, la gobernanza y las TIC's.

Las tecnologías constituyen un factor fundamental de cambio en el mercado turístico, cuya importancia se acentúa en los DTI, donde confluyen las TIC's, consideradas como las tecnologías de mayor impacto en la actividad turística, con las propias de la gestión urbana (INVATTUR, 2015a). En la presente investigación, se busca profundizar en la incidencia de las TIC's al momento de gestionar un destino en función de un desarrollo sostenible, teniendo en cuenta que estas tecnologías mencionadas son capaces de cambiar dramáticamente la estructura y función de los gobiernos en todos los niveles y pueden contribuir a modernizar y revitalizar las actividades productivas tradicionales de la región, así como a tornar más eficientes e inclusivos los servicios públicos (Naser & Concha, 2014). Los DTI, a través de su integración de servicios y su capacidad para producir información en tiempo real, son considerados una posible solución para resolver la brecha entre el estado actual del uso de las TIC's y su posibilidad de mejorar la experiencia turística (Buhalis & Amaranggana, 2015).

El despliegue de las TIC's sobre la ciudad puede generar un ecosistema innovador, apoyado tanto en la innovación tecnológica como en la mejor gestión de la infraestructura y servicios de la ciudad (Celdrán Bernabeu, Mazón, & Giner Sánchez, 2018). Con respecto a esto, Rocco Carneiro y Pinheiro do Nascimento (2014), sostienen que la innovación puede surgir de tres maneras distintas, siendo estas: 1) mejoras incrementales en un producto o servicio; 2) desplazamiento de la cadena, generando discontinuidades en el mercado y en la tecnología vigente; y 3) generando una red abierta de compartimento de información, involucrando diversos *stakeholders* en el proceso. Y en este sentido, los indicadores de innovación pueden ser un enfoque capaz de aportar información complementaria a los resultados de competitividad que obtienen los destinos, ya que pueden ahondar en el rejuvenecimiento del sector, el desarrollo como DTI o bien, preparar la industria para los retos del futuro (Más Ferrando, Ramón Rodríguez, & Aranda Cuellar, 2020), lo que permite comenzar a vincular la innovación con la sostenibilidad turística, tal como se plantea la investigación.

Consecuentemente, se puede profundizar en el término “Turismo Inteligente”, reconociéndose como un turismo respaldado por esfuerzos integrados de un destino para recopilar y aprovechar datos derivados de la infraestructura física, conexiones sociales, fuentes gubernamentales y cuerpos humanos, en combinación con el uso de nuevas tecnologías para transformar esos datos en propuestas de valor, con un claro enfoque en la eficiencia, la sostenibilidad y el enriquecimiento de la experiencia (Gretzel, Sigala, Xiang & Koo, 2015).

La inclusión del concepto de “inteligencia” conlleva a adquirir una visión conjunta de todos los elementos que integran un destino y que afectan a su competitividad (Luque Gil, Zayas Fernández & Caro Herrero, 2015). De este modo, la aplicación de un enfoque “inteligente” sería primordial para la adaptación del destino a un sistema turístico cada vez más complejo e interdependiente, altamente condicionado por la tecnología y un enorme volumen de información que se ha identificado como el “ecosistema turístico inteligente” (Ivars Baidal, Femenia-Serra, Giner Sanchez & Celdrán Bernabeu, 2018).

El ecosistema turístico inteligente es considerado como tal debido a que las actuales generaciones han convertido a los destinos en centros productores de datos de distinta procedencia, que tienen la potencialidad de revolucionar los procesos de gestión, mejorando la experiencia turística y la toma de decisiones (INVATTUR, 2020). Gretzel *et. al* (2015) define a los turistas inteligentes como seres digitales que suelen utilizar sus *smartphones* para aprovechar las infraestructuras de información proporcionadas por el destino para añadir valor a sus experiencias. Cada persona que viaja deja una “huella digital” en forma de datos brutos que ofrecen una información valiosa sobre sus patrones de consumo y si se analiza el comportamiento durante todo el proceso del viaje, internet abre una inmensa fuente de conocimientos para entender, medir y predecir dinámicas turísticas (Más Ferrando, Ramón Rodríguez, & Aranda Cuellar, 2020).

El análisis del comportamiento online de los usuarios de un destino turístico durante el ciclo completo del viaje, abre una inmensa fuente de conocimientos sobre sus gustos y preferencias (Más Ferrando, Ramón Rodríguez, & Aranda Cuellar, 2020). Todo esto se considera fundamental para la implementación de un plan de desarrollo estratégico que

tenga en cuenta las necesidades y preferencias de todos los actores involucrados, para así poder llegar a una toma de decisiones mucho más eficaz.

El intercambio de información ha creado conjuntos de datos extremadamente voluminosos, conocidos como *Big Data* que pueden analizarse para revelar patrones y tendencias (Buhalis & Amaranggana, 2015). Al abordar el concepto *Big Data*, se hace referencia a “todos aquellos conjuntos de datos cuyo tamaño supera la capacidad de búsqueda, captura, almacenamiento, gestión, análisis, transferencia, visualización o protección legal de las herramientas informáticas convencionales” (INVATTUR, 2015b:9).

En consecuencia, surgen con fuerza los movimientos *open* como interesantes iniciativas que permiten evolucionar hacia ecosistemas innovadores que, en el caso del turismo, pueden ser la palanca de cambio hacia la mejora de la experiencia turística, favoreciendo el desarrollo de productos y servicios basados en las TIC's, consideradas la clave del turista actual (Celdrán Bernabeu, Mazón & Giner Sánchez, 2018).

Como una manera para reordenar y analizar los datos y la información, aparece los Sistemas de Información Turística (SIT) que se definen como un proceso permanente y sistematizado de recopilación, tratamiento, ordenamiento y distribución de la información precisa para los objetivos de planificación, de acción y de evaluación turística para los distintos agentes turísticos públicos y empresariales de un destino (Bigné Alcañiz, Font Aulet, & Andreu Simó, 2000).

En el mismo sentido y en el caso del turismo particularmente, la innovación es un factor diferenciador del mercado y la adopción de las mencionadas tecnologías fue de gran aceptación en todas las etapas del ciclo turístico (López Rodríguez & López Rodríguez, 2018). Según Rocco Carneiro & Pinheiro do Nascimento (2014), la innovación para la sostenibilidad incluye a lo largo de cualquier proceso de trabajo un menor uso de recursos no renovables, tecnologías para la eco-eficiencia, el reciclaje y el desarrollo de soluciones creativas e inteligentes.

Haciendo referencia a la aparición de un nuevo consumidor más “inteligente”, es necesario romper con ciertos paradigmas arraigados que ya no son útiles para explicar cambios en el comportamiento, para lo que es imprescindible la cooperación público-privada (Rocco & Alvarez, 2017). En concordancia, Scott y Cooper (2010) sostienen que cualquier desarrollo estratégico importante en un destino turístico, probablemente implique un grupo de interesados, conocidos como *stakeholders*, y también al gobierno local.

La estrategia tecnológica debe incorporar elementos que eviten la perpetuación de las brechas y las divisiones sociales como consecuencia de la tecnología (Naser & Concha, 2014). Entonces, al hablar de la integración de inteligencia en los destinos turísticos, se quiere decir que los destinos deben conectar múltiples *stakeholders* a través de una plataforma dinámica mediada por el uso de las TIC's y así apoyar un intercambio de información en tiempo real sobre las actividades turísticas, de esta manera se pueden mejorar los procesos de gestión, control y la toma de decisiones, para que se actúe de manera más eficiente (Buhalis & Amaranggana, 2014; Charne, 2014). Por esta razón, se cree que las TIC's son capaces de colaborar con el desarrollo sostenible de un destino, y

por consiguiente, estas tecnologías son consideradas el sistema nervioso central del organismo *smart city* y un medio para la buena gobernanza (SEGITTUR, 2015).

Por su parte, en lo que respecta a los enfoques *Big Data* y *Open Data* para el gobierno local, se suelen utilizar sistemas de información para el tratamiento y análisis (e intercambio) de la gran magnitud de datos existentes, que permiten el desarrollo de un proceso de toma de decisiones inteligentes (INVATTUR, 2020).

Los datos constituyen la base del funcionamiento del *smart tourism* (turismo inteligente) y suponen la base de que la gestión de los destinos puede avanzar hacia una mejora en la toma de decisiones (Ivars Baidal, Femenia-Serra, Giner Sanchez, & Celdrán Bernabeu, 2018). Se puede afirmar que la información es el principal elemento adoptado por los diferentes actores para la toma de decisiones como pueden ser aquellas referidas a la planificación de un viaje, planificación de la ciudad-destino o estrategias de marketing, por ejemplo (Alves Ortiz & Correa, 2016).

Los nuevos enfoques adaptados a la definición y evaluación de los DTI redefinen el mapa clásico de los grupos de interés o *stakeholders* de un destino turístico, en el que se integran las administraciones locales, las empresas, los turistas y los residentes (Forés Julián & Fernández Yañez, 2020).

En este sentido, y de acuerdo a Scott & Cooper (2010), el establecimiento de vínculos público-privados proporciona la base para el funcionamiento eficiente de una red de *stakeholders*.

Teniendo en cuenta como base el Manual Operativo para la Configuración de los DTI (2015), se entiende como actores principales a contemplar:

- Gestores del destino: son quienes diseñan las políticas públicas
- El sector privado: hoteles, restaurantes, empresas de viajes y guías turísticos.
- Turistas: debido a que los datos de un DTI deben girar en torno a las personas y, en este caso, se podrían obtener a consecuencia de conocer las experiencias de los turistas antes, durante y después del viaje.

Pero también, es importante interpretar el rol fundamental que tiene la comunidad local en cada región, por ende, los residentes locales también se tienen en cuenta como actores principales.

En este contexto, es importante remarcar que la actual sociedad de la información cuenta con métodos científicos y herramientas que a través de las TIC's, pueden llegar a los actores que lo deseen y facilitar la búsqueda de alternativas al despilfarro de recursos (Perea-Medina, Navarro Jurado, & Luque Gil, 2018).

o 3.2 Conceptualización de la sostenibilidad en el marco de la inteligencia

A partir de lo expuesto en la sección anterior, se aborda el concepto de sostenibilidad, entendiendo al desarrollo sostenible como una visión a futuro que contiene tres dimensiones: las necesidades humanas, las limitaciones del ecosistema global y un mayor desarrollo económico (Perea-Medina, Navarro Jurado, & Luque Gil, 2018).

Un municipio inteligente y sostenible es innovador, utiliza las TIC's y otros medios para mejorar la toma de decisiones, la eficiencia de las operaciones, la prestación de los servicios urbanos, rurales y su competitividad (Ramos Rodríguez, Artigas Pérez, & Brito Montero, 2020).

Para lograr la sostenibilidad en los destinos turísticos deben tomarse en consideración las necesidades y aspiraciones de la población local y de los visitantes hacia la conservación del patrimonio natural y cultural y hacia la equidad social (Camacho Ruiz, Carrillo Reyes, Rioja Paradela & Espinoza Medinilla, 2016).

En cuestiones de sostenibilidad, siempre resulta importante tener en cuenta los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) planteados por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y para que los ODS no sean meramente una expresión de deseo, deben ser internalizados por la gestión política y ser considerados como un proceso continuo e integral de la evolución de las intervenciones públicas, ya que sus metas e indicadores pueden considerarse una extraordinaria herramienta de planificación (Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales, 2017). Por este motivo, los gobiernos locales son quienes se encuentran en la mejor situación para trabajar con las comunidades y asesorarlas sobre los beneficios y los costes del turismo, así como desarrollar planes estratégicos para garantizar que la actividad en este sector sea sostenible (CGLU, 2015). La sostenibilidad turística debe ser capaz de contribuir a asegurar la existencia de actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes involucrados, beneficios socioeconómicos bien distribuidos (INVAT-TUR, 2020a).

Los principales destinos turísticos están inmersos en paisajes naturales, por ende, es necesario aprovecharlos bajo esquemas de conservación tendientes a formar un esquema sostenible que equilibre la operación turística y conlleve a fomentar el desarrollo local (Cardoso Jiménez, Castillo Nechar & Hernández Vega, 2014). El diseño y la implantación de sistemas que permitan la obtención de resultados directos y medibles para reforzar la planificación y gestión de los destinos turísticos, es uno de los retos pendientes desde el punto de vista de la sostenibilidad turística (INVAT-TUR, 2020a).

Batagan (2011) afirma que el uso eficiente de los recursos mediante la tecnología para mejorar la calidad de vida de una población, es uno de los principales objetivos del desarrollo sostenible. De modo idéntico, Rocco y Alvarez (2017), destacan que la gestión de un DTI para ser más eficiente, eficaz y efectiva debe considerar, siempre mediante el uso de la tecnología: el tipo de innovación más adecuada a la realidad local, el fomento de la gobernanza descentralizada y el incremento del desarrollo sustentable/sostenible. En este sentido y de acuerdo con Ivars Baidal *et al.* (2018), los datos constituyen la base para el funcionamiento y gestión eficaz de una ciudad inteligente.

Así, el turismo sostenible puede considerarse un medio para aliviar el deterioro económico derivado de una mala planificación y gestión del desarrollo en un intento de mantener a perpetuidad las características de un destino (Cardoso Jiménez, Castillo Nechar & Hernández Vega, 2014).

Por su parte, Perles Ribes e Ivars Baidal (2018), afirman que la sostenibilidad de los destinos presenta una relación causal con la inteligencia. Y en el mismo sentido, Lama y Pradhan (2020) plantean que el turismo sostenible puede generar ventajas competitivas que marquen una diferencia, donde las TIC's desempeñen un papel fundamental. Desde

Invat-tur (2020) se destaca que el uso creativo de las TIC's puede ser capaz de lograr una mejor concientización de la demanda turística y un comportamiento más responsable, favoreciendo las "tendencias verdes" con la generación de productos sostenibles dentro de una oferta más sofisticada y de mayor calidad.

● 4 Metodología

Para alcanzar los objetivos fijados en el presente trabajo, se llevó a cabo principalmente una técnica de investigación hipotética-deductiva, partiendo de que la innovación tecnológica se puede utilizar para una mejora en la toma de decisiones de gestión, con la visión puesta en Pinamar como caso de estudio.

Para tal fin, se prestó especial atención a lo que ocurre con la implementación de TIC's para la gestión y análisis de datos, tomando como caso de estudio el Municipio de Pinamar, indagando desde la teoría de qué manera colabora con el desarrollo sostenible y en función a ello, cómo lo lleva a la práctica. El caso de estudio permitió profundizar en la implementación de las TIC's en la cotidianidad de la gestión pública y brindó información sumamente relevante para la presente investigación.

Por otro lado, se buscó obtener información de profesionales del sector involucrados en la recolección, procesamiento y análisis de datos en el sector turístico, mediante entrevistas semiestructuradas, partiendo de preguntas planteadas con la posibilidad de ajustarse a los entrevistados, de esta manera se pueden aclarar términos e identificar ambigüedades (Díaz-Bravo, Torruco-García, Martínez-Hernández, & Varela-Ruiz, 2013). También se realizaron encuestas que permitieron conocer detalles del Municipio, en este caso se utilizaron formularios digitales que estuvieron destinados a obtener respuestas sobre el tema en estudio. Estos métodos se consideraron de gran utilidad para realizar un análisis abordando diferentes aristas.

Los profesionales de Pinamar brindaron información acerca de las cualidades de la tecnología aplicada a los destinos, y las proyecciones a corto, mediano y largo plazo en cuanto a la incorporación de Sistemas de Inteligencia que favorezcan la gestión de datos y de información en el municipio, colaborando con la consecución de los objetivos planteados.

El trabajo se encuentra enmarcado dentro de una investigación cualitativa, Banks (2008) sostiene que la investigación cualitativa pretende acercarse al mundo exterior y entender, describir y, a veces, explicar fenómenos sociales desde el interior.

Entrevistas realizadas:

Entrevistador	Entrevistado	Cargo	Fecha
---------------	--------------	-------	-------

Deborah Lobelos	Julieta Laurino	Directora de Turismo de Pinamar	01/09/2021
Deborah Lobelos	Raymunda Cáceres	Observatorio Turístico de Pinamar	01/09/2021
Deborah Lobelos	Vanesa Rinaldi	Oferta y Capacitaciones en Turismo - Pinamar	01/09/2021

● Capítulo 1: Caso de estudio

En la presente investigación se considera importante entender a los DTI como un nuevo modelo de gestión que plantea el uso inteligente de los recursos disponibles en determinado territorio. Ésta hipótesis se encuentra sujeta a lo planteado por distintos autores, como por ejemplo Ivars Baidal (2015) quien hacía alusión a la inteligencia mediante distintos ejes, que podían ser: administración y gobierno electrónico, comunicación y comercialización turística, calidad integral del destino, accesibilidad, inteligencia territorial y desarrollo de productos y nuevas experiencias turísticas, entre otros.

El partido de Pinamar está situado en un territorio que abarca 6720 hectáreas y no sólo comprende a la localidad homónima, sino que también a las localidades de Monte Carlo, Ostende, Valeria del Mar y Cariló. En cuanto a las distancias, se encuentra a 362 km de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 315 km de la ciudad de La Plata y a 120 km de Mar del Plata. Según el censo de 2010, la población estable del partido es de 25728 habitantes.

La principal actividad económica de Pinamar siempre fue el turismo y luego de un contexto de pandemia mundial provocado por el COVID-19, hubo que repensar el modelo de desarrollo y se comenzaron a investigar nuevos mercados, esto fue lo que llevó a Pinamar a comenzar a tener en cuenta el desarrollo tecnológico como una posible salida hacia la recuperación económica (Laurino, 2021).

Respecto al municipio como destino turístico, se obtuvieron datos de la Encuesta de Demanda Turística, realizada por la Secretaría de Turismo y Desarrollo Económico (2020) donde se puede observar el perfil del turista: la mayoría de los visitantes son provenientes de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, dentro de un rango etario de 36 a 55 años de edad y suelen ser viajes en familia o en pareja que se movilizan en automóviles propios, en la mayoría de los casos, las estadías son entre 4 (cuatro) y 15 (quince) días y las motivaciones del viaje, por lo general, son descansar y disfrutar de un destino de sol y playa. Los medios de información utilizados por los turistas, en primer y segundo lugar se encuentran las consultas a familiares y amigos, mientras que la web y las redes sociales, se encuentran en tercer y cuarto puesto, respectivamente.

Por otro lado, en julio del año 2020, Pinamar se adhirió a la Red argentina de DTI (Red DTI-Ar, en adelante). Desde la Red plantean trabajar con los destinos turísticos para diseñar modelos de datos estandarizados, que permitan a los destinos por un lado automatizar las mediciones de sus indicadores y, por el otro establecer datasets que le permitan a todo el ecosistema turístico local desarrollar capacidades de análisis de datos e información importante para la toma de decisiones (La Rosa, Colo Martínez, Ziperovich, & Beltrami, 2021).

La Red DTI-Ar se creó con el objetivo de impulsar el desarrollo de destinos turísticos innovadores y sostenibles, sobre una infraestructura tecnológica, teniendo como principales objetivos (2020):

- Asegurar un desarrollo humano sostenible del territorio turístico, promoviendo la inclusión e integración social y la accesibilidad universal.
- Gestionar la información sobre servicios turísticos y sobre los prestadores turísticos del destino.
- Facilitar la interacción e integración del visitante con el entorno.

- Incrementar la calidad de la experiencia turística en el territorio.
- Mejorar la calidad de vida de los residentes, fomentando la participación ciudadana.

En este contexto se plantea un análisis que involucra al municipio de Pinamar, en su totalidad, como Destino Turístico Inteligente y surge el interrogante ¿Se trata de un municipio inteligente? ¿Qué se entiende en Pinamar como 'inteligencia'?

Al tratarse de una temática aún emergente, en ciertos aspectos, puede suceder que en algunas ocasiones los términos varíen. En tal caso, es importante conocer y profundizar en acciones cotidianas que se lleven a cabo y cuál es el fin de esas acciones, sabiendo que existen términos similares para cuestiones relativamente distintas, como ya se mencionó previamente, y entendiendo que también pueden existir términos distintos que tengan un mismo propósito.

Al momento de incentivar este desarrollo inteligente de Pinamar, se entendía por inteligencia el hecho de tener los objetivos bien marcados y una visión general, el municipio tenía en claro a dónde querían apuntar en términos de innovación y de sostenibilidad, cuestiones que ayudaron a la proyección que hoy en día tienen (Laurino, 2021).

El Municipio de Pinamar se encuentra en vías de desarrollo de un plan de innovación para la gestión local, siempre planificando en función del desarrollo sostenible y en tal sentido, fueron incorporando innovaciones de producto, procesos, mercado u organizacionales. Para ello, la Dirección de Innovación y Desarrollo Emprendedor se propuso como una tarea permanente acompañar a los emprendedores locales en su crecimiento, fundamentalmente realizando capacitaciones que brinden herramientas que los ayuden e incentiven a seguir creciendo.

Entonces ¿La adhesión a la Red DTI-Ar fue un puntapié para que Pinamar se involucre en un proceso de desarrollo sostenible e inteligente, o fue al revés? Desde el municipio afirman que el desarrollo sostenible es un pilar fundamental en Pinamar desde su fundación como partido, aproximadamente, y la adhesión a la Red reforzó esta idea, permitiendo también observar cómo actúan otros municipios en cuestiones similares que pueden surgir.

La sostenibilidad está desde los inicios del partido de Pinamar como un eje transversal, tanto para el gobierno local, como para el sector privado y la comunidad. Dentro de las acciones fomentadas por el sector público que se pueden destacar, Pinamar cuenta con:

- Iniciativas que fomentan la resiliencia de personas en situación de vulnerabilidad
- Capacitaciones con perspectiva de género
- Programas para la creación de puestos de empleo decentes
- Desarrollo de zonas verdes
- Planificación y gestión con participación activa de la comunidad
- Desarrollo de programas de inclusión social
- Promoción y protección de patrimonio turístico local

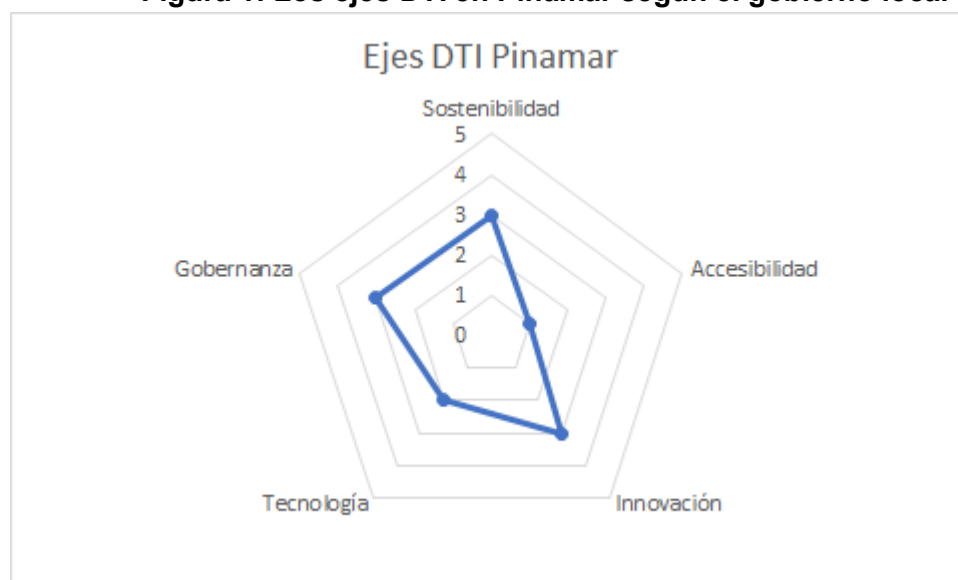
En lo que respecta al concepto de inteligencia incorporado en el municipio, es importante resaltar que en Pinamar no se entiende a la inteligencia vinculada directamente con la tecnología, por más que esta última tenga un papel cada vez más importante en la sociedad, sino que se entiende como una manera eficaz y eficiente de gestionar el destino. Al momento de entrevistar a Julieta Laurino -Directora de turismo de Pinamar-, Vanesa Rinaldi -Equipo de Oferta y Capacitaciones- y Raymunda Cáceres -Observatorio Turístico- (2021),

se les solicitó que evalúen a Pinamar como municipio inteligente en una escala de Likert, teniendo en cuenta los cinco ejes fundamentales en la implementación de un DTI, sus respuestas se pueden ver reflejadas en la Figura 1.

La escala presentada tenía como objetivo conocer la percepción de Pinamar como DTI desde el gobierno local, para ello se presentó una escala entre 1 (uno), entendiéndolo como menor desarrollo y 5 (cinco), como mayor desarrollo del eje en cuestión. Se pudo observar que la autopercepción del gobierno local no superó los 3 (tres) puntos en ninguno de los ejes, lo cual se puede interpretar de dos formas distintas y totalmente opuestas: a primera impresión, indicaría que desde el gobierno local no se trabaja lo suficiente en función al desarrollo de Pinamar como DTI, esto sería contradictorio si se conocieran todas las iniciativas llevadas a cabo hasta el momento.

Por ende, la segunda interpretación, y más acorde a los hechos, es que desde el municipio entienden que si bien se trabaja mucho y en diferentes proyectos, también queda mucho por hacer.

Figura 1: Los ejes DTI en Pinamar según el gobierno local



Fuente: elaboración propia

En un contexto de pandemia mundial, se pudo observar un avance en el municipio en términos tecnológicos, esto se dió debido a que la ciudad se empezó a poblar de manera extraordinaria y al mismo tiempo se paralizó su principal actividad económica: el turismo. “El 95% de la ciudad se encontraba completamente paralizada, en este panorama, fue que detectamos, que ya lo veníamos pensando pero propusimos agilizar, la exploración de nuevas actividades económicas porque nosotros no tenemos industrias, no tenemos otra cosa que no sea el turismo” fueron palabras propias de Julieta Laurino (2021), Directora de Turismo de Pinamar.

Pinamar se considera un destino atravesado por la sustentabilidad, cuestión que queda expuesta con varias de sus iniciativas como el fomentar la utilización de bicicletas en lugar

de automóviles, distintas campañas sobre sustentabilidad, planes de reforestación y demás. En relación a esto, el Municipio de Pinamar se adhirió a la firma de convenios con el Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible (OPDS), que mediante la realización de trabajos en cuestiones de sustentabilidad, brinda un certificado que identifica al Municipio como “Destino Sustentable” (Municipalidad de Pinamar, 2021).

En lo relacionado al turismo, una iniciativa importante fue “Turismo Slow” que fomenta el turismo consciente, sustentable y no masificado, el cual tiene su propio lema: “Pinamar consciente, el arte de viajar despacio”. Es una propuesta que reúne varios emprendedores locales, quienes ofrecen terapias alternativas, clases de yoga, mindfulness, meditación, relax, cosmética natural, alimentación consciente y otras actividades relacionadas.

La sustentabilidad se encuentra presente en cada proyecto que surge en Pinamar, municipio que se encuentra en crecimiento constante, y tal como referenció Cáceres (2021) con el crecimiento se suma el desarrollo tecnológico y se busca que la tecnología pueda favorecer un desarrollo más amigable con el medioambiente. Afirmando también que desde la gestión local se impulsa la aplicación de nuevas herramientas tecnológicas consideradas favorables para poder lograr una mejora en el destino, que a la vez sea más sustentable y permita una mejor comercialización del mismo, entendiendo a las redes como herramienta protagónica en este proceso. En este sentido, Cáceres (2021) también resaltó que para Pinamar, como destino y producto, fue fundamental entender y aprovechar las redes sociales, para así obtener beneficios mediante su utilización.

El desarrollo tecnológico, como bien se dijo, se venía pensando y a raíz de la pandemia mundial, la idea se reforzó y el proceso experimentó una importante aceleración. En función a ello, surgió un programa titulado “Pinamar Innova” que comenzó con diseños de capacitaciones en materia de tecnología para la población local y llegó a formular proyectos, para el largo plazo, que incentiven la radicación de empresas tecnológicas en Pinamar (Laurino, 2021). Con respecto a esto, Julieta Laurino (2021) también sostuvo que fueron fundamentales las alianzas estratégicas con empresas tecnológicas que cuentan con experiencia en el rubro, lo cual les permitió conocer nuevos caminos y entender que el desarrollo tecnológico podría conducir a un desarrollo inteligente.

● Capítulo 2: Innovación tecnológica y Desarrollo Sostenible

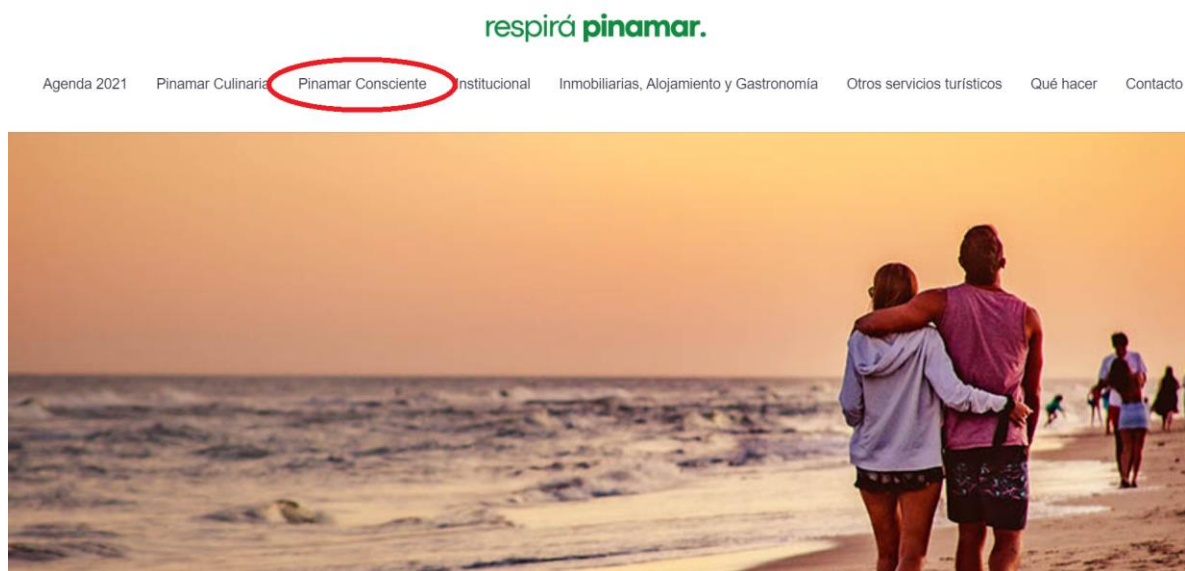
Como ya se mencionó anteriormente, en Pinamar consideran primordial la sustentabilidad/sostenibilidad en la planificación diaria, por ejemplo en cuestiones de crecimiento poblacional medido o en políticas públicas que impulsan la sostenibilidad ambiental mediante acciones de forestación y reforestación, cuidado del ambiente, y construcción de una infraestructura teniendo en cuenta el suelo y la materialidad, por ejemplo, entre otras cosas (Laurino, 2021).

Partiendo desde ahí, se buscó vincular las acciones impulsadas por el municipio con los retos que se plantearon desde SEGITTUR en el Manual sobre Sostenibilidad para Gestores de DTI (2020), en el cual se destacan dos retos para la sostenibilidad desde la perspectiva DTI, los mismos son:

- Acentuar las medidas de concientización de empresas locales, residentes y turistas a través de las posibilidades de comunicación de las TIC's; y
- Monitorizar los cambios en los comportamientos sociales favorecidos por la tecnología y medir su impacto en la sostenibilidad en todas sus dimensiones

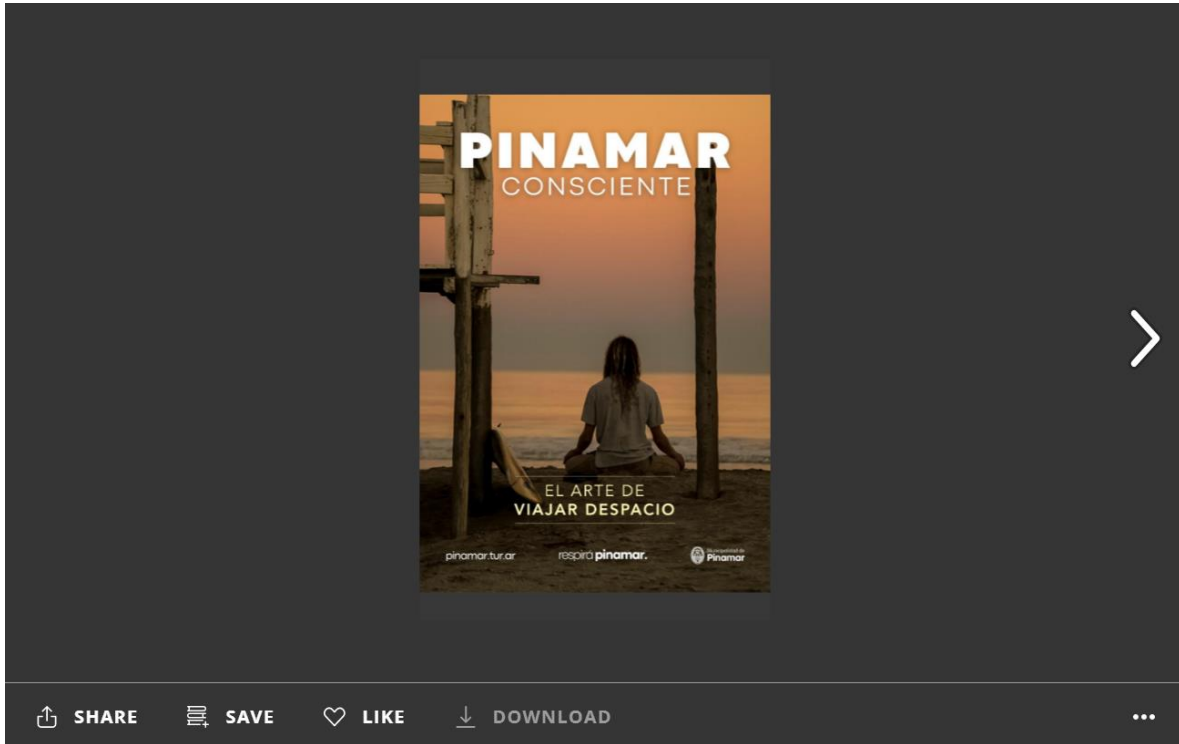
Trasladando estos retos a Pinamar, desde la Dirección de Turismo (2021) afirman que lograron acentuar las medidas de concientización, remarcando la importancia de las redes sociales y cómo influyeron en los procesos de comunicación, facilitando y acercando a los actores involucrados. Se puede observar como ejemplo de esto la Figura 2, en la que aparece en la página principal de turismo de Pinamar, un ítem de "Pinamar Consciente" en el que al momento de hacer clic, redirecciona la página hacia un catálogo digital (Figura 3), en dicho catálogo se encuentran todas aquellas actividades y emprendimientos que tienen como fin principal el desarrollo sustentable.

Figura 2: Web Pinamar Turismo



Fuente: <http://pinamar.tur.ar/>

Figura 3: Folleto digital “Pinamar Consciente”



Fuente: <http://pinamar.tur.ar/>

En cuanto a la monitorización de cambios en los comportamientos sociales, se destacó un proyecto que están iniciando sobre el uso de las ciclo-vías que fueron construidas pensando en que los habitantes locales, acostumbrados a la utilización de vehículo propio para moverse por la ciudad, puedan optar por una opción más amigable con el medioambiente (Laurino, 2021). Si bien hoy en día la población no logra desprenderse por completo del uso del automóvil, hubo un gran incremento en la utilización de bicicletas. Esta información se obtiene por la monitorización llevada a cabo en las ciclo-vías, donde evalúan la cantidad de bicicletas que transitan para poder determinar si la concientización está siendo cumplida, pero también para saber si las ciclo-vías están construidas en el lugar correcto (Laurino, 2021).






Por lo cual, respecto a los retos planteados por SEGITTUR en su Manual se puede entender que Pinamar formula propuestas en función del cumplimiento de los mismos, donde la tecnología tiene un papel fundamental, primero en la concientización a través de páginas web y redes sociales; y luego, en la monitorización de las ciclo-vías.

La estrategia de los ODS como iniciativa mundial ofrece la oportunidad de repensar instancias de diálogo y planificación local con una perspectiva de mediano y largo plazo (Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales, 2017). En base al Manual realizado por el Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales (CNCPS) (2017) y al artículo de Ciudades y Gobiernos Locales Unidos (CGLU), se realizó un cuadro (Tabla 1)

en el que se indican las acciones que podrían llevar adelante los gobiernos locales en función del desarrollo de cada uno de los 17 objetivos.

Tabla 1: Acciones Sustentables y Gobierno Local

ODS	Acciones que podría llevar a cabo el gobierno local (CGLU, 2015) & (CNCPS, 2017)	Acciones llevadas a cabo en Pinamar
 <p>1 FIN DE LA POBREZA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar el acceso a los servicios básicos • Fomentar la resiliencia de las personas en situación de vulnerabilidad • Acciones y programas de empleo y desarrollo productivo local 	<p>Se fomenta la resiliencia de las personas en situación de vulnerabilidad mediante, por ejemplo, capacitaciones.</p>
 <p>2 HAMBRE CERO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar la productividad agrícola y los ingresos de productores de alimentos a pequeña escala • Fomentar la sostenibilidad de los sistemas de producción de alimentos • Emprendimientos de autoconsumo familiar y comunitario 	<p>Fomentan la sostenibilidad incentivando el consumo de productos locales. Capacitaciones de gastronomía consciente y técnicas de fileteado.</p>
 <p>3 SALUD Y BIENESTAR</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reducir mortalidad materna • Accesos a educación sexual y reproductiva • Reducir la contaminación del aire, agua y suelo 	<p>Programa de separación de residuos y recolección de desechos compostables para la reducción de la contaminación.</p>
 <p>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar el número de jóvenes y adultos con competencias técnicas y profesionales para acceder a un trabajo decente y al emprendimiento • Acceso a educación en condiciones de igualdad • Educación para el desarrollo sostenible • Construir y adecuar instalaciones escolares 	<p>“Pinamar Aprende” como proyecto general. En lo relativo al turismo, existe un equipo dedicado exclusivamente a ‘Oferta y Capacitaciones’.</p>
 <p>5 IGUALDAD DE GÉNERO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Igualdad de oportunidades de liderazgo en todos los niveles de adopción de decisiones en la vida política, económica y pública • Aprobar y fortalecer políticas acertadas y leyes aplicables para promover la igualdad de género • Asistencia a víctimas de violencia y abuso • Programas de capacitación del personal municipal 	<p>Capacitaciones en perspectiva de género: “Prestadores turísticos y perspectiva de género” y “Repensar la masculinidad y desarmar lo aprendido” Programa #Emprendedoras Dirección de Turismo, puesto de liderazgo, ocupado por una mujer.</p>
 <p>6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reducción de la contaminación y aumento del reciclado y la reutilización • Utilización eficiente y gestión integrada de recursos hídricos 	

 <p>7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar el acceso a servicios de energía • Aumentar el porcentaje de energía renovable 	<p>Renovación de balnearios. Construcción de una infraestructura más sustentable.</p>
 <p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar la creación de puestos de empleo decentes, apoyando el emprendimiento, la creatividad y la innovación • Reducir la proporción de jóvenes sin empleo y sin acceso a educación ni capacitación • Elaborar políticas encaminadas a promover un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales 	<p>Programas de creación de puestos de empleo decentes. Fomento del emprendedurismo. Comercialización de productos locales y concientización turística.</p>
 <p>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad • Aumentar el acceso a las tecnologías de la información y la comunicación y facilitar el acceso universal a internet 	<p>Renovación del frente marítimo con una infraestructura más sostenible. Implementación código QR y <i>WhatsApp</i> en muchos procesos llevados a cabo. Talleres dictados: “<i>Storytelling</i>”, “Amigate con la tecnología”, “¿Qué es el triple impacto?”</p>
 <p>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Promover la inclusión social, política y económica de todas las personas • Garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados 	<p>Desarrollo de programas de inclusión social. Capacitaciones abiertas a toda la comunidad, como herramienta de desarrollo. Capacitaciones sobre turismo accesible.</p>
 <p>11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar la urbanización inclusiva, sostenible y la capacidad para una planificación y gestión participativas • Redoblar los esfuerzos por proteger el patrimonio cultural y natural • Reducir el impacto ambiental negativo per cápita, prestando especial atención a la calidad del aire y gestión de los desechos • Proporcionar el acceso universal a zonas verdes y espacios públicos seguros • Apoyar vínculos entre zonas urbanas, periurbanas y rurales mediante el fortalecimiento de la planificación • Gestión integral de los riesgos de desastre • Apoyar la construcción de edificios sostenibles y resilientes utilizando materiales locales • Planificación y control del transporte público • Urbanización y desarrollo de espacios verdes 	<p>Incorporación de ciclo-vías para fomentar el uso de la bicicleta, optando por una movilidad más amigable con el medioambiente Creación de senderos (accesibles) en espacios verdes para la práctica del senderismo. Promoción y protección del patrimonio turístico local. (Nuevamente) Renovación del frente marítimo. Desarrollo de nuevas zonas verdes.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Reducir el desperdicio de alimentos • Disminuir la generación de desechos mediante políticas de prevención, reducción, reciclaje y reutilización • Elaborar y aplicar instrumentos que permitan lograr un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales 	<p>Programas de separación de residuos y desechos compostables. Curso de “Anfitrión Turístico” para concientizar sobre la importancia del turismo a nivel local.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la educación y la sensibilización en relación con la mitigación del cambio climático • Promover la planificación y gestión eficaces en relación con el cambio climático 	<p>Jornadas de capacitación en sustentabilidad ambiental con la ONG “Somos Terra”.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Prevenir y reducir la contaminación marina • Gestionar y proteger de manera sostenible los ecosistemas marinos y costeros • Facilitar el acceso de los pescadores artesanales en pequeña escala 	<p>(También) Renovación frente marítimo, se ganaron espacios de playa. Se concientiza sobre la pesca responsable y artesanal.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Velar por la conservación, el restablecimiento y el uso sostenible de los ecosistemas • Promover la gestión sostenible de todos los tipos de bosques, promoviendo la forestación y reforestación • Integrar los valores de los ecosistemas en la planificación local 	<p>En la planificación del municipio siempre como eje principal se encuentra la sostenibilidad del medioambiente. Programas de forestación y reforestación. Entrega de plantas nativas del lugar para que la comunidad local pueda plantar.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Reducir la corrupción • Crear instituciones eficaces, responsables y transparentes • Garantizar la adopción de decisiones inclusivas, participativas y representativas • Garantizar el acceso público a la información 	<p>Políticas de gobierno abierto y transparencia de datos. Gestión participativa entre sectores público, privado y comunidad local. Ej: jornadas antes de comenzar la renovación del frente marítimo</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la coherencia normativa para el desarrollo sostenible • Alentar y promover la constitución de alianzas público-privadas y con la sociedad civil • Aumentar la disponibilidad de datos oportunos, fiables y de alta calidad • Aprovechar iniciativas existentes para elaborar indicadores que permitan medir progresos logrados en materia de desarrollo sostenible 	<p>Jornadas participativas entre sector público, privado y comunidad local. Informes constantemente actualizados en la web del destino, sobre todos los datos recolectados. Iniciativas en colaboración con la UADE para crear indicadores económicos, que puedan medir el efecto multiplicador que genera el turismo en el municipio. Capacitaciones relativas al ODS: “Sensibilización turística” y “Anfitrión turístico”. Sello #HECHOENPINAMAR</p>

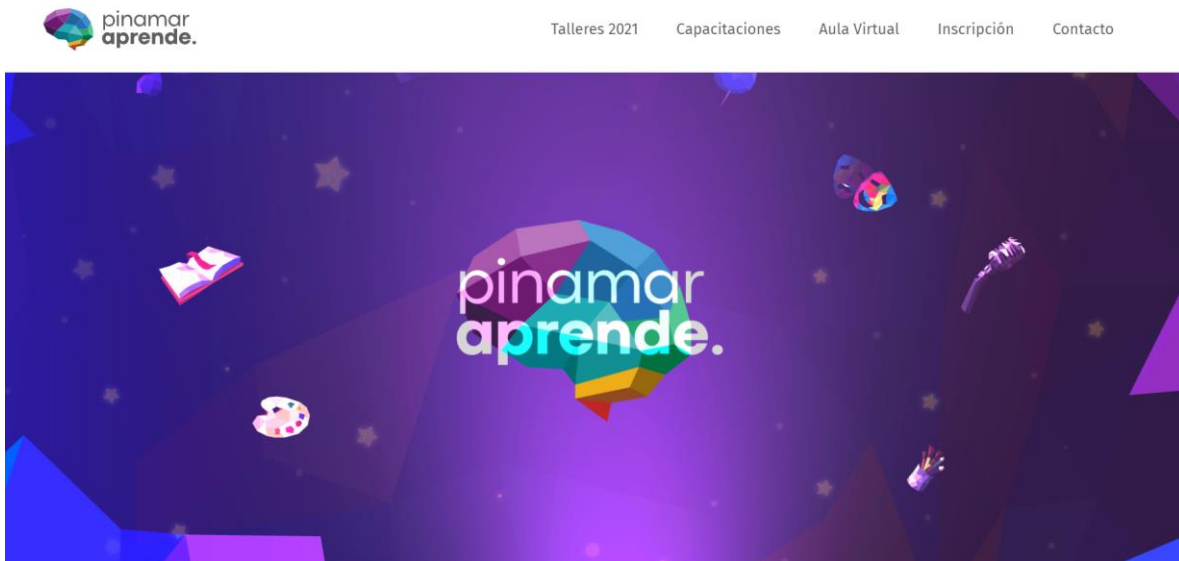
Fuente: elaboración propia en base a CNCPS (2017) y GNLU (2020)

En cada uno de los 17 (diecisiete) objetivos se pueden observar distintas acciones que se llevan a cabo en el municipio de Pinamar, observando que gran parte de las iniciativas del gobierno local están vinculadas con el cumplimiento de alguno de los ODS, lo cual indica que la sostenibilidad es un eje transversal a todos los ámbitos de gobierno. En Pinamar la sostenibilidad se aborda en sus distintos pilares: sustentabilidad económica, sustentabilidad ambiental y sustentabilidad sociocultural, si bien no hay indicadores concretos, se realizan mediciones mediante las acciones llevadas a cabo en el corto y mediano plazo (Cáceres, 2021).

Buscando la vinculación con la inteligencia, y compartiendo pensamientos con autores como Jaureguiberry, cabe destacar que la inteligencia territorial está unida a una dimensión multisectorial que pretende favorecer una definición integral de políticas públicas de desarrollo sostenible, coordinando políticas macro con el resto de las políticas sectoriales con incidencia en el territorio. Entonces, ¿Qué se puede reconocer como inteligencia en estas acciones mencionadas? ¿Cuántas de ellas podrían estar vinculadas al uso de las TIC's? Para poder determinar la respuesta a estos interrogantes planteados, se considera importante conocer aquellas iniciativas que propone Pinamar en términos de desarrollo tecnológico.

Analizando cada una de las acciones realizadas, mencionadas previamente en la Tabla 1, se puede observar que muchas de ellas tienen que ver con capacitaciones dictadas. En este sentido, las capacitaciones que se brindan están muy atravesadas por las TIC's, ya que durante el contexto de pandemia en el que se vivió en el último tiempo, la digitalización avanzó a pasos agigantados y, con ello, en temas de educación la virtualidad fue obligatoria. Este fue uno de los principales motivos que llevó a Pinamar a desarrollar un programa titulado "Pinamar Aprende", con el cual se desarrolló una plataforma (Figura 4) en la que se encuentran los cursos, talleres y capacitaciones que se brindan de manera gratuita en el municipio. En esta plataforma se encuentra toda la información que las personas interesadas pueden llegar a necesitar, así como también, en caso de necesitar profundizar con determinada información, el método de contacto se puede encontrar en la misma página. Los cursos que se brindan son orientados a toda la comunidad, en el caso específico de los cursos que tienen que ver con la actividad turística y que poseen cupos limitados, se priorizan aquellas personas directamente vinculadas con la actividad, por ejemplo: hoteleros, gastronómicos o agentes de viajes (Rinaldi, 2021).

Figura 4: Campus Pinamar Aprende



Fuente: <https://info.pinamaraprende.gob.ar/>

Siguiendo esta línea, se creó el sello de calidad *#HechoEnPinamar* con el fin de fomentar la inserción de emprendedores locales en el mercado productivo. Esta iniciativa innovadora se entiende como una acción en función de un desarrollo sostenible, inculcando el sentido de pertenencia de los emprendedores locales e impulsando su desarrollo con un sello de calidad que les puede ampliar las posibilidades de crecimiento.

Sumado a esto, y también implementando la tecnología, es importante mencionar la plataforma de comercialización (Figura 5) creada para los emprendedores locales, en donde se les facilitan capacitaciones, asesoramiento contable y espacios de *coworking*. En este sentido, es importante remarcar la importancia de la tecnología para la comercialización y el desarrollo de los emprendimientos locales.

Figura 5: Mercado Virtual del Municipio de Pinamar



Fuente: www.hechoenpinamar.gob.ar

Y otro servicio vinculado con la tecnología que ofrecen desde la municipalidad de Pinamar es una agenda online, en la que se pueden conocer las distintas actividades propuestas durante todo el mes en la ciudad, esto también se puede entender como una acción en función al desarrollo sostenible, porque anteriormente las actividades propuestas por el municipio se imprimían en papel y era una innumerable cantidad de folletos que, quizás, muchas veces no eran utilizados. Además, en el caso de surgir algún imprevisto que derive en algún cambio, se debían desestimar todos los folletos ya impresos y eso conllevaba una utilización de papel que, claramente podía ser evitable.

Figura 6: Agenda Digital Pinamar

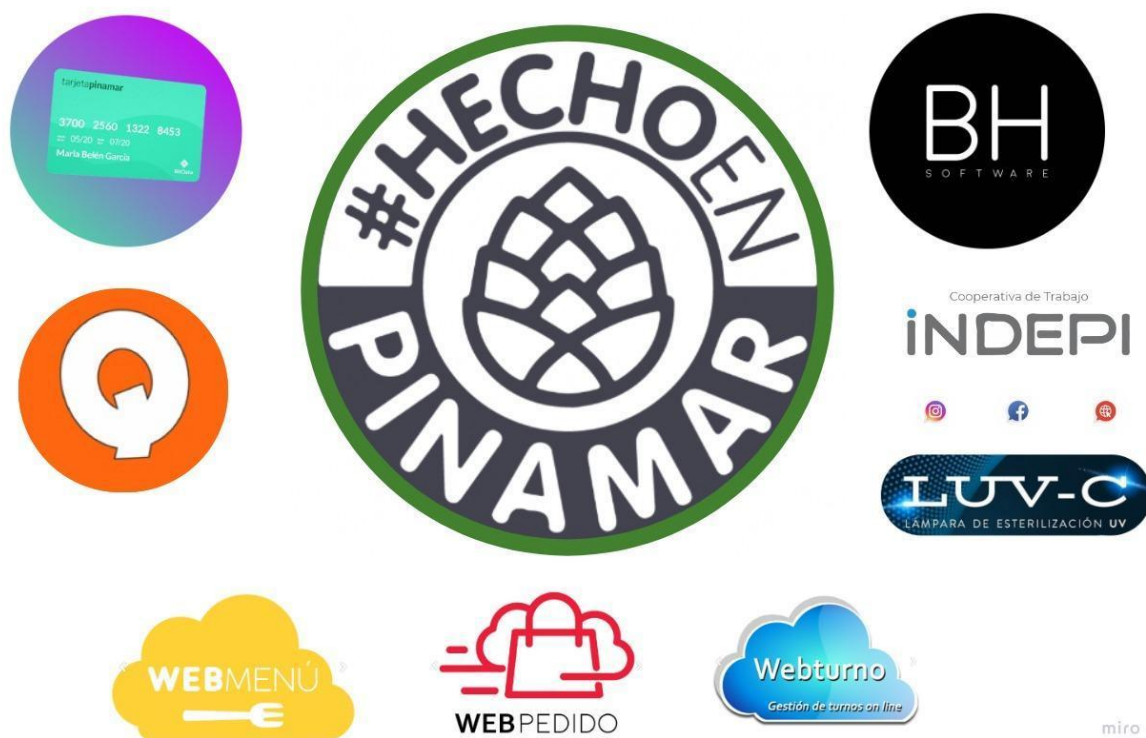


NOVIEMBRE

Fuente: <http://agenda.pinamar.gob.ar/>

Algunos de los ítems más destacados en cuestiones de innovación y tecnología fueron los códigos QR, que desde aproximadamente un año se comenzaron a implementar en distintos rubros, ya sea para obtener información, visualizar algún menú o incluso para abonar productos o servicios. Pinamar no quedó ajeno a la implementación de códigos QR y durante la entrevista realizada, los supieron destacar como una de las acciones de más fácil adaptación para toda la sociedad. Incluso, desde Pinamar surgieron emprendedores tecnológicos que desarrollaron menús en Código QR y lograron una amplia expansión, quienes también cuentan con el reconocimiento del sello de calidad #HechoEnPinamar.

Figura 7: Emprendimientos tecnológicos surgidos en Pinamar



Fuente: elaboración propia

Entre los emprendedores tecnológicos también se pueden encontrar aplicaciones para asignación de turnos virtuales, buscador de profesionales/especialistas, “WebPedidos”, “WebMenú” y también “Tarjeta Pinamar”.

En lo relativo a la Tarjeta Pinamar, cabe destacar que es una tarjeta de beneficios creada para impulsar la economía local y regional, en la cual actualmente están adheridos 157 comercios. Se ofrecen descuentos, suma de puntos por cada compra y una tienda virtual en la web en la que se pueden canjear los puntos adquiridos. Los negocios locales son adheridos sin cargo y se favorecen a través de una mayor visibilización, un nuevo canal de ventas y también la fidelización de sus clientes, ya que se utiliza presentándola en comercios adheridos. Para adquirir esta tarjeta solo se necesita completar un formulario en la página web de la misma, en el que solicitan nombre y apellido, fecha de nacimiento, e-

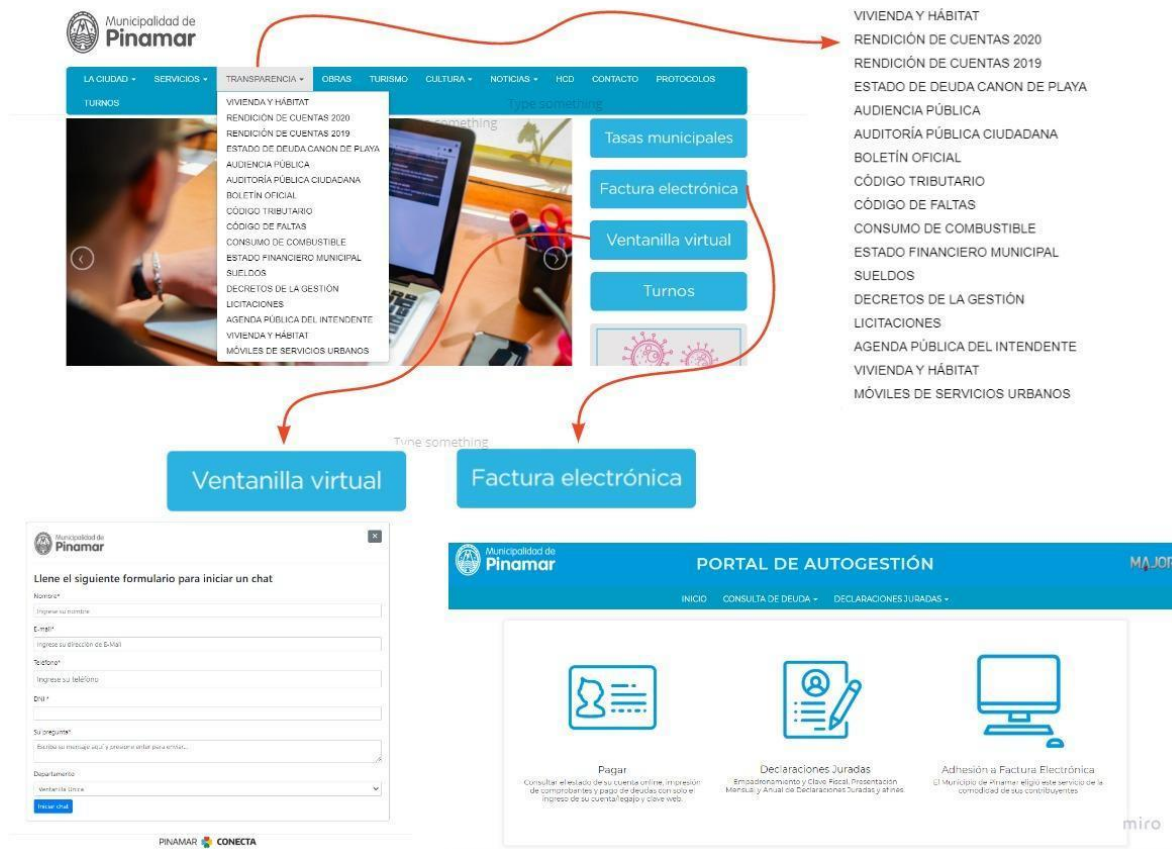
mail, teléfono, CUIT/CUIL, dirección, localidad, foto y el canal por el que el solicitante conoció la tarjeta. Razón por la cual, además de ser un impulso para la economía local y un beneficio para los usuarios, también la tarjeta puede considerarse una fuente de datos de la comunidad, debido a que las tarjetas son personales se podrían saber, por ejemplo, los gustos y preferencias de determinado rango etario.

Se entiende como una iniciativa innovadora, pero además también existe su versión digital, con idéntica validez, seguridad y prestaciones que la tarjeta física, por lo cual también sería una iniciativa vinculada con las TIC's.

En lo que respecta a la transparencia de datos y el gobierno abierto, la tecnología también se puede observar como una aliada en Pinamar, esta hipótesis se sustenta principalmente con la utilización de la página web del municipio (Figura 8), donde se puede visualizar una pestaña de "transparencia" en la que se encuentran datos sobre vivienda y hábitat, rendición de cuentas, estado de deuda, audiencia pública, auditoría pública ciudadana, boletín oficial, código de faltas, código tributario, consumo de combustible, estado financiero municipal, sueldos, decretos de la gestión, licitaciones, agenda pública del intendente y móviles de servicios urbanos, entre otros.

En la misma página se gestionan turnos, se generan/abonan facturas electrónicas y también existe una ventanilla virtual, en la que completando con datos personales se accede a un canal de chat, donde existe un *chatbot* que recibe todas las consultas y las redirige al sector correspondiente.

Figura 8: Página Web de la Municipalidad de Pinamar



Fuente: pinamar.gov.ar

En concordancia con lo que plantean los autores Forés Julián & Fernández Yañez (2020), se entiende y aborda a la tecnología como un eje transversal sobre el que se sustenta la cadena de valor turística, su competitividad, gobernanza y sostenibilidad y utilizándose como herramienta principal para llevar adelante distintas acciones en distintos aspectos de la gobernanza. Se tomaron en cuenta algunas de estas acciones propuestas por los autores y se realizó un cuadro (Tabla 2) en el que se pueden observar lo realizado por Pinamar en términos de desarrollo tecnológico.

Tabla 2: Desarrollo tecnológico en Pinamar

		¿Existen en Pinamar iniciativas acerca de...?	
		SI	NO
Desarrollos tecnológicos aplicados a la transparencia e integración ciudadana	La oficina turística del S.XXI debe facilitar el asesoramiento del turista en el destino y la personalización de los servicios a ofrecer en el mismo	X	
	Conexiones WiFi gratuitas	X	
	Apps/Web con soluciones aplicadas a la búsqueda de destinos, productos y servicios	X	

	Códigos QR aplicados a enriquecer paneles informativos y materiales de promoción	X	
Desarrollos tecnológicos aplicados a la movilidad y urbanismo	Prevención de aglomeraciones	X	
	Control de flujos de turistas y vehículos en el destino	X	
Desarrollos tecnológicos aplicados al desarrollo sostenible y la economía circular	Energías renovables		X
	LED para el alumbrado público	X	
	Sensores de luminosidad para la recolección de residuos en contenedores		X
	Sistemas de riego inteligente		X
	Sistemas de climatización inteligente		X
	Recolección de información sobre los parámetros relativos a la calidad del agua o polución del aire	X	
	Videovigilancia y sensorización del territorio	X	
	Generación de energía cinética		X
Desarrollos tecnológicos aplicados a la seguridad pública	Denuncia electrónica	X	
	Monitorización y vigilancia	X	
Desarrollos tecnológicos aplicados a la cultura y el patrimonio	Videoguías, audioguías y experiencias personalizadas		X
	Recreaciones 3D y visitas virtuales a parques naturales o atractivos del destino		X
	Rutas turísticas con geolocalización		X
	Promoción online del destino turístico	X	
Desarrollos tecnológicos en el ámbito empresarial	Sistemas de gestión de la relación con el visitante		X
	Sistemas de comercialización y gestión de reservas	X	
	Sistemas online de formación, colaboración y generación de conocimiento	X	

Fuente: elaboración propia

- **Capítulo 3: Sistemas de información para la gestión de datos**

Tiempo atrás las formas de buscar información eran más bien analógicas, con el avance de la globalización y la digitalización, hoy en día es habitual utilizar smartphones o computadoras para las búsquedas de la información necesaria en internet.

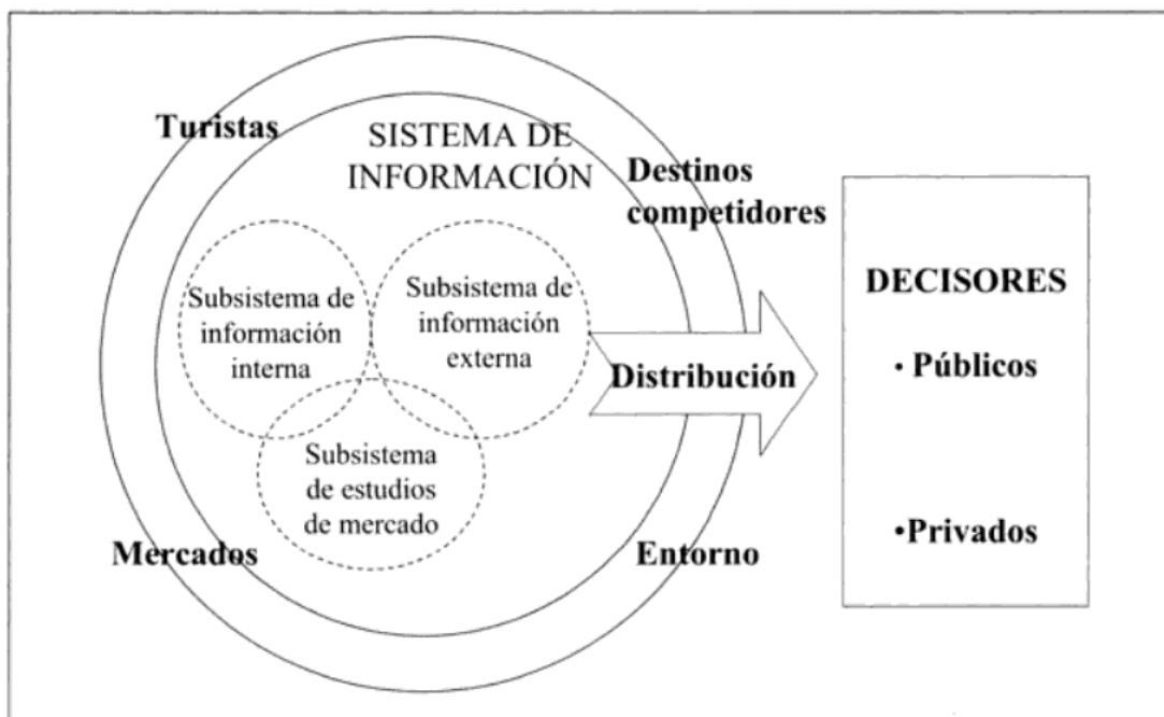
Es importante destacar, como se mencionaba en un principio, que cada turista es generador de su propia huella digital. Y así como los turistas, la población local también genera sus propias huellas digitales. En este sentido, entonces, la población local y los visitantes serían los encargados de generar datos.

Para poder determinar estas cuestiones, es fundamental conocer el motivo por el cual se van a utilizar esos datos generados, y aquí comienza a tener preponderancia el gobierno local debido a que se plantea cómo se podrían utilizar estos datos para encaminarse, como destino turístico, en un desarrollo sostenible.

Ahora bien, ¿Cómo se originan los datos? Pueden existir diferentes e innumerables fuentes de datos, aún así, la presente investigación plantea el interrogante desde la perspectiva de la utilización de las TIC's.

En el caso de los turistas, las búsquedas pueden relacionarse con un destino a visitar, atractivos propios del destino, actividades que se puedan realizar, lugares en donde puedan comer y también lugares donde se puedan alojar.

Figura 9: Sistema de Información



Fuente: Bigné Alcañiz, Font Aulet, & Andreu Simó (2000)

Según la propuesta de Bigné *et al.* (2000), el Sistema de Información se configura en base a distintos subsistemas interrelacionados (Figura 9). En base al reconocimiento que realiza Bigné de los distintos subsistemas, se pueden segmentar así también los subsistemas que podrían encontrarse en Pinamar, los cuales serían:

- Subsistema de información interna: en el caso de Pinamar, estaría compuesto por información propia del destino, bases de datos utilizadas por la municipalidad o bien, información compartida entre los distintos sectores.
- Subsistema de información externa: se trata de la información proveniente de factores externos, ya sean empresas u otros destinos, información económica, medios de comunicación, internet, etc.
- Subsistema de estudios de mercado: en este caso, se hace referencia a necesidades de información concreta que precisa el destino para una futura toma de decisiones.

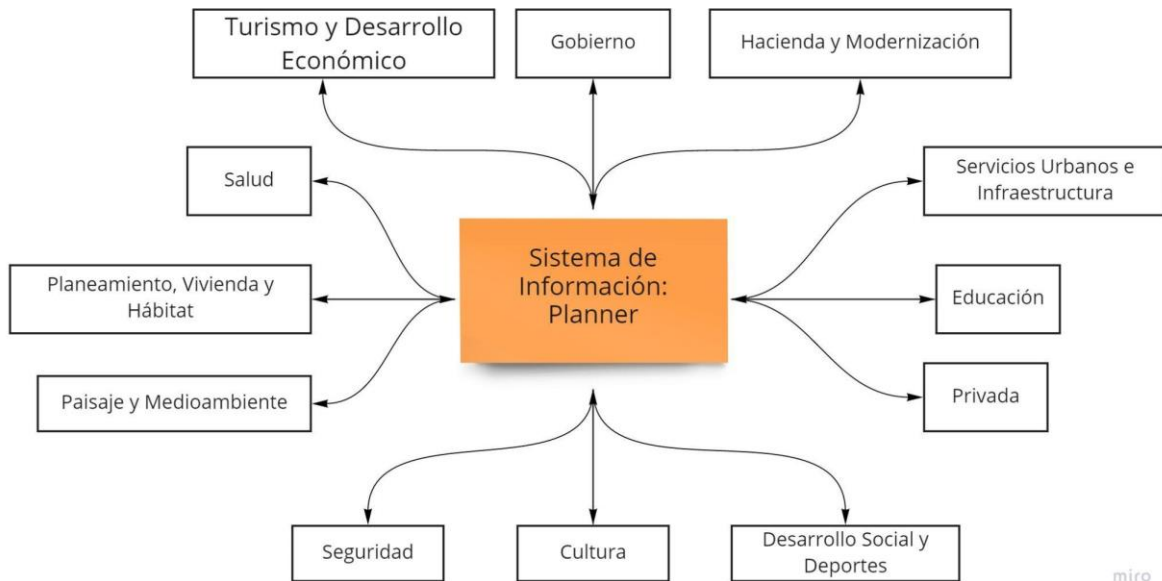
En cuanto a la implementación de un Sistema de Información en el Municipio de Pinamar, se cuenta con un sistema de organización de la información interdepartamental, la municipalidad está integrada, desde 2019 hasta la actualidad, por:

- Secretaría de Turismo y Desarrollo Económico
- Secretaría de Hacienda y Modernización
- Secretaría de Gobierno
- Secretaría de Salud
- Secretaría de Planeamiento, Vivienda y Hábitat
- Secretaría de Paisaje y Medioambiente

- Secretaría de Desarrollo Social y Deportes
- Secretaría de Seguridad
- Secretaría de Cultura
- Secretaría de Servicios Urbanos e Infraestructura
- Secretaría de Educación
- Secretaría Privada

Utilizan como Sistema de Información una plataforma llamada “Planner” de Microsoft, en la que cada Secretaría “postea” las acciones realizadas, metas que se han cumplido, tareas realizadas o que se están realizando y cada sector puede acceder y ver qué es lo que se está realizando en otra área de gobierno, en la Figura 10 se puede observar la representación gráfica. Es una herramienta que utilizan más que nada el intendente y el gabinete para poder hacer el seguimiento de gestión de cada área pero al que todos tienen acceso (Laurino, 2021).

Figura 10: Sistema de Información utilizado en Pinamar



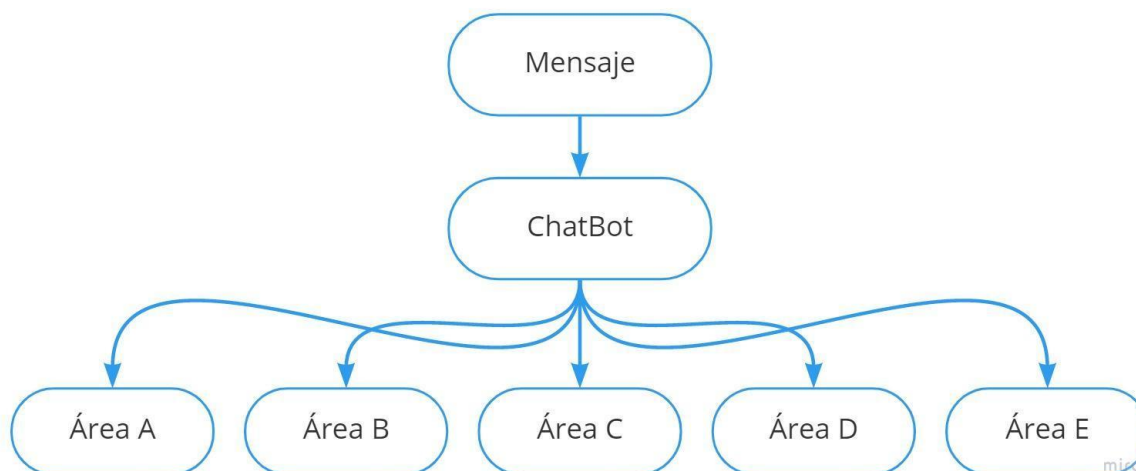
Fuente: Elaboración propia

Como ya se mencionó anteriormente, el municipio de Pinamar cuenta en su página web con un chatbot que recibe todas las consultas/mensajes de la comunidad local y que al mismo tiempo los redirige al área correspondiente, como sucede en la Figura 11, considerando a las áreas A, B, C, D y E como distintas áreas de la municipalidad.

Esta acción también se engloba dentro del concepto de inteligencia, vinculada con la gestión de la información, al derivar cada mensaje al sector correspondiente de manera directa se ahorra tiempo y recursos, y el usuario puede obtener una respuesta rápida acorde

a su inquietud. Es una iniciativa que surgió en el contexto de la pandemia por COVID-19, que se comenzó a implementar en el sistema de salud y al observar su buen funcionamiento, se fue extendiendo hacia las distintas áreas municipales (Laurino, 2021)

Figura 11: Funcionamiento ChatBot



Fuente: elaboración propia

La ventanilla virtual, se podría entender como el primer paso para la utilización del *chatbot*, se solicitan todos los datos del usuario y el motivo de su consulta. Allí hay que indicar el nombre del usuario, mail, teléfono, DNI, su consulta y el departamento al que se dirige la consulta.

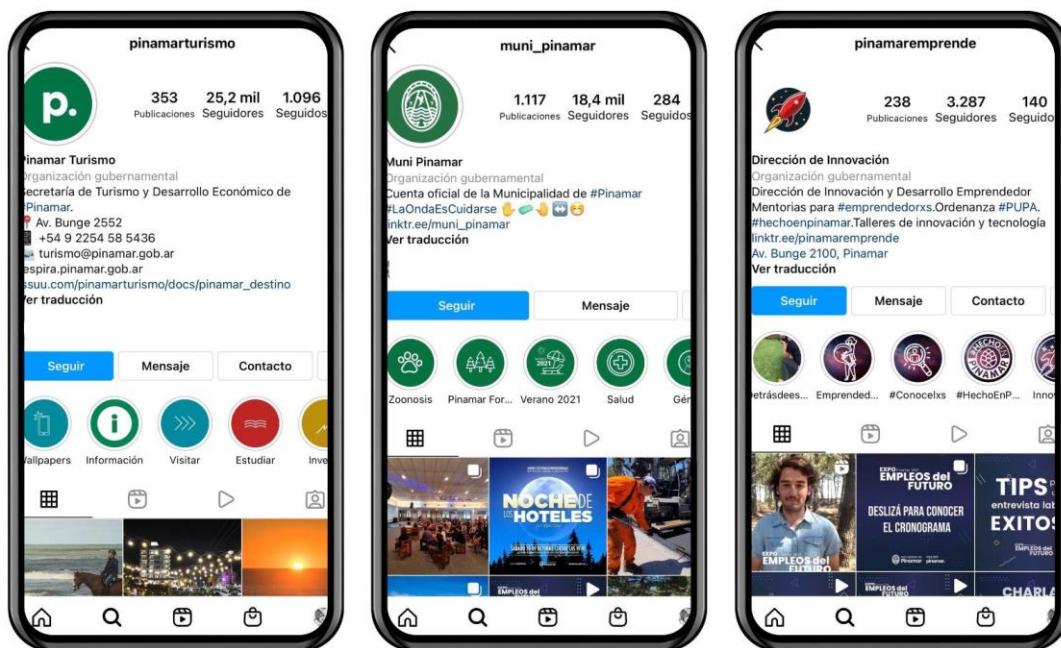
Con esta acción se recolectan datos reales de ciudadanos y se pueden determinar cuales son las mayores inquietudes que ellos poseen, para poder actuar y gestionar en función a ello, a esto se hace referencia cuando se habla de una gestión más eficaz.

Si se continúa analizando, los datos también pueden ser adquiridos de iniciativas como “Pinamar Aprende”, plataforma en la que se pueden inscribir aquellos interesados en los cursos y talleres que se dictan. Cada formulario de inscripción puede ser capaz de brindar información como nombre y apellido, mail, teléfono, DNI y fecha de nacimiento, localidad a la que pertenece, nivel de estudios, lugar de trabajo y también si el usuario posee internet en su domicilio. Por cada formulario de pre-inscripción, el municipio podría saber los intereses de la comunidad y hasta incluso segmentarlos por rango etario o por localidad y así poder formular propuestas cada vez más personalizadas.

Si de obtener datos se trata, hoy en día, no se puede ignorar la capacidad de las redes sociales para generarlos. Que el municipio tenga cuentas de Facebook, Instagram o de Twitter, por ejemplo, además de ser un canal de comunicación directa con la población local o con los turistas que visitan el destino, puede permitir observar estadísticas con información sobre los intereses de sus seguidores, el alcance de las publicaciones que hace la cuenta, es decir, cuánta gente las vio, cuántas interacciones obtuvo la publicación, entre *likes* y comentarios, e incluso permite segmentar el público por edades, geolocalización, o

intereses. Las redes sociales brindan mucha información de cada usuario, por esto es fundamental que las páginas del destino se mantengan constantemente actualizadas y generando contenido que les permita interactuar y conocer a su audiencia, en relación a esto, se pueden visitar las páginas pertenecientes al gobierno local de Pinamar (Figura 12), cada área tiene su propio perfil en el que comentan las iniciativas, actividades relevantes o también generan espacios de interacción con sus seguidores, a través de preguntas cortas que esperan respuestas concisas o creación de distintos *hashtags* que tengan que ver con alguna iniciativa y que les permita a los seguidores también utilizarlo y sentirse identificados (Figura 13), un claro ejemplo exitoso de esto es el sello creado como *hashtag* #HechoEnPinamar, que se podría entender como una estrategia de lanzamiento y posicionamiento en redes, pero es un tema que se encuentra fuera del marco de la presente investigación.

Figura 12: Pinamar en redes sociales



Fuente: [instagram.com/pinamarturismo](https://www.instagram.com/pinamarturismo); [instagram.com/muni_pinamar](https://www.instagram.com/muni_pinamar);
[instagram.com/pinamaremprende](https://www.instagram.com/pinamaremprende)

Figura 13: Interacción mediante redes sociales



Fuente: [instagram.com/pinamarturismo](https://www.instagram.com/pinamarturismo); [instagram.com/muni_pinamar](https://www.instagram.com/muni_pinamar)

Como ya se sabe, las fuentes de datos son innumerables, en este caso se tomaron en cuenta las herramientas tecnológicas de información y comunicación que se encuentran al alcance de cualquier ciudadano local o turista, que son quienes crean huellas digitales que podrían ser útiles para gestores locales al momento de formular propuestas nuevas o tomar decisiones.

En lo que respecta a acciones concretas del municipio de Pinamar, se recolectan datos mediante encuestas telefónicas, encuestas personales y vía mail, aunque también se comenzó a incorporar el *whatsapp* como herramienta protagónica en varias áreas del municipio, en la recolección de datos lo supieron utilizar para realizar encuestas de ocupación hotelera (Cáceres, 2021).

Todos los datos recolectados se comparten en una base de datos que es manejada por el Observatorio Turístico y luego se crean los informes, durante la temporada alta cada 15 (quince) días y también un informe general de la temporada completa, que se exponen abiertamente en la página web de la municipalidad. Si bien no cuentan con una plataforma de *Open Data* o *Big Data*, se planea a futuro un trabajo en conjunto con el ámbito académico en el que puedan desarrollar mecanismos tecnológicos más modernos para la gestión de la información (Cáceres, 2021). Y en este sentido, se remarca la importancia de la

exposición de los datos, tanto para fines de investigación académica, como para que por ejemplo los hoteles puedan analizar su ocupación en relación a la ocupación del destino en general.

Además, el municipio trabaja en conjunto con dos cooperativas. Una es la encargada del agua y la electricidad y la otra corresponde a las líneas telefónicas y WiFi. La cooperativa encargada de las líneas telefónicas, la temporada pasada (2020/2021) logró un convenio con Movistar, desde donde les proveían información sobre el consumo y el tipo de consulta a través de redes de la mencionada línea telefónica y el consumo de internet. Desde el municipio, afirman que son un destino más bien de tipo inmobiliario, es decir, la mayoría de sus visitantes se suelen alojar en casas particulares propias o alquiladas a terceros y al no tener una regulación que permita conocer datos específicos, como por ejemplo el sector hotelero con su respectiva encuesta, quizás existe mucha información que se escapa. Entonces, gracias a los datos brindados por las compañías telefónicas, se logran cubrir algunos aspectos, hasta que al menos se pueda regular la situación y puedan contar con una mayor cantidad de datos y mayor exactitud.

● Capítulo 4: Conclusiones

Tal como se planteó al inicio de esta investigación, se buscó entender cuál es el rol que tienen las tecnologías más utilizadas por la sociedad en general, al momento de formular políticas públicas que acompañen la idea de un desarrollo turístico sustentable, tomando como caso de estudio a Pinamar.

En este contexto, se considera importante entender que el concepto de inteligencia no siempre estará ligado al desarrollo tecnológico, por ende, un DTI no siempre será considerado como tal sólo porque haya implementado el uso de nuevas tecnologías. Esto se debe a que existen y se crean nuevos procesos de gestión que buscan la maximización de los beneficios y minimización de los impactos negativos y en ese caso también puede ser considerada una gestión inteligente.

Ahora bien, según lo visto, en estos procesos fue fundamental el desarrollo tecnológico, porque aunque existan iniciativas que no cuenten con la tecnología como factor u objetivo principal, podría ser involucrada de manera indirecta en el cumplimiento de distintas metas formuladas en función al fin que se haya planteado.

A modo de ejemplo, en Pinamar se podría mencionar la renovación del frente marítimo, que fue una iniciativa propuesta para que todos los paradores de la costa renueven su infraestructura por una que sea amigable con el medioambiente, siempre amparando la transversalidad del desarrollo sustentable en cualquier tipo de política pública que se aplique. Han remarcado que es un proyecto que estaba pendiente hace mucho tiempo, para el cual se llevaron a cabo jornadas participativas en las cuales se convocaba tanto a la comunidad local como al sector privado, para poder llegar a un consenso que beneficie a todos (Rinaldi, 2021).

En ese transcurso de tiempo, desde que la idea surgió, hasta que se logró concretar, la tecnología avanzó a pasos agigantados y desde el gobierno local afirmaron que la implementación de la tecnología en este tipo de procesos fue siempre para mejor. En algunos casos porque se incorporaron herramientas que colaboran con la sustentabilidad, como la implementación de paneles solares en los nuevos paradores o la recolección y reutilización del agua de lluvia, pero lo que fundamentalmente se remarca es el beneficio de que la comunicación sea una comunicación directa con los actores involucrados en cada proceso, y esto se debe al avance y utilización de las TIC's.

Los teléfonos móviles hoy en día son, prácticamente, una extensión de las personas e incluso en algunos textos se sostiene que generan una mejora en las experiencias. De ser así, los usuarios o turistas se ven favorecidos y al mismo tiempo, mediante las "huellas digitales" que van generando, estarían aportando datos que posteriormente podrían ser información relevante. Se considera importante entender la inteligencia como una suma de procesos que no siempre se relacionan directamente con el uso de TIC's o de nuevas tecnologías. Aún así es evidente que se convirtieron en una herramienta fundamental para el día a día de todas las personas, y cada acción que una persona realice en algún momento

probablemente implique la utilización de la tecnología. Asimismo, es una gran oportunidad, para considerar como gestores de un destino, la información que podría provenir de un simple teléfono móvil. El abanico de posibilidades que brindan las herramientas tecnológicas pueden considerar desde la incorporación de algún tipo de software costoso hasta una gran magnitud de datos que se encuentran al alcance de todos en plataformas de *Open Data*. En este sentido, se considera fundamental capacitar al personal del sector turístico para poder comprender el funcionamiento de las tecnologías para poder determinar cuál sería la herramienta más conveniente de aplicar en determinada situación, fomentando así la eficacia y eficiencia. Tener recursos humanos formados que puedan aprovechar toda esta información y conozcan en profundidad las herramientas que pueden utilizar, sería sumamente relevante para una gestión integral para el desarrollo tecnológico y sostenible.

Al mismo tiempo, y como se sostuvo durante la investigación, las TIC's se convirtieron en aliadas del gobierno local. Siendo un canal de comunicación directa con la población local y con el sector privado, pero también se convirtieron en un canal de concientización hacia la comunidad y los turistas. Razón por la cual se entienden a las TIC's como aliadas en el desarrollo sostenible de un destino.

Las TIC's, directa o indirectamente, se involucran en cada proceso convirtiéndose en una herramienta fundamental: cuánto más se puedan conocer este tipo de herramientas, mayor será el beneficio que se pueda obtener de ellas. Existen páginas de datos abiertos, tanto a nivel local, como nacional que brindan información que sería difícil (o prácticamente imposible) encontrar en otro sitio y permiten contar con información más precisa en distintos ámbitos. O bien, enfocados en las redes sociales, o mismo Google, las estadísticas que se obtienen son datos e información brindada por cada usuario que se encuentra al alcance de todos y puede ser de gran utilidad para la gestión.

El Destino Turístico "Inteligente" no va a adquirir ese término, sólo por invertir por ejemplo, en inteligencia artificial, sino que será inteligente cuando sepa cómo y para qué puede utilizar la tecnología que tiene a su alcance en función de sus objetivos.

¿Las TIC's, entonces, colaboran con un desarrollo sostenible? Sí, en menor o en mayor medida, dependiendo de los recursos humanos que estén formados y qué formación tengan, para aprovechar al máximo las herramientas que van surgiendo.

También es importante resaltar que la comunicación es fundamental. Tanto para el trabajo en equipo que desarrolla el gobierno local, como para la población con los gestores públicos. Y en este sentido, la tecnología facilita plataformas que interconectan las distintas áreas de gobierno, generando un intercambio de información de manera prácticamente inmediata y con ello un proceso de toma de decisiones mucho más acorde a las necesidades que se estén planteando en determinado momento. En esta situación, queda expuesto que la utilización de las TIC's es de gran ayuda para gestionar un destino de manera conjunta.

En el caso de la relación Gobierno Local-Comunidad, la tecnología genera un acercamiento que permite conocer y conectar con la población, así como también con los turistas. Las

redes sociales con el paso del tiempo se convirtieron en importantes canales de comercialización, pero también de contacto directo. Entonces se entiende como una herramienta favorable que permite interactuar con la comunidad y conocer en profundidad sobre gustos y preferencias, lo que permitiría gestionar en función a ello y generar un valor agregado en el destino con una oferta de productos cada vez más personalizados.

No es menor para la comunidad local tener un espacio de diálogo directo en donde puedan plantear sus posturas, sumado a esto si se observan iniciativas realizadas en función a sus necesidades, se estima que la población se sentiría escuchada y con ello se lograría generar un sentido de pertenencia, ítem importante para un desarrollo sostenible.

Considerando la implementación de las TIC's en Pinamar, se pudo observar que están directamente relacionadas con:

- La sostenibilidad cultural del destino, generando plataformas de capacitaciones para toda la comunidad y para el sector turístico; y
- La sostenibilidad económica, principalmente creando una plataforma de comercialización exclusivamente para emprendedores locales.

De manera indirecta, se observó que las TIC's colaboran con la sostenibilidad ambiental mediante acciones como la creación de folletos virtuales que dejaron obsoletos a los folletos de papel, pero sobre todo mediante la concientización que generan las redes sociales y el mayor acceso a la información.

Por todo lo expuesto, se sostiene que las TIC's tienen un papel preponderante en la gestión de un destino y pueden resultar de gran ayuda para lograr un desarrollo sostenible. Pero es importante saber que la tecnología seguirá avanzando, motivo por el cual es sumamente necesario *aggiornarse* a ella para que también sea beneficioso con el correr del tiempo.

- **Bibliografía**

Alves Ortiz, F., & Correa, C. (2016). Tecnologías de la Información y la Comunicación en Turismo: análisis de la producción académica en revistas brasileñas. *Estudios y perspectivas en Turismo*, 25(3), 304-318.

Batagan, L. (2011). Smart Cities and Sustainability Models. *Informática Económica*, 15(3), 80-87.

Bigné Alcañiz, E., Font Aulet, X., & Andreu Simó, L. (2000). *Marketing de Destinos Turísticos. Análisis y estrategias de desarrollo*. Madrid: ESIC.

Buhalis, D., & Amaranggana, A. (2014). Smart Tourism Destinations. *Information and Communication Technologies in Tourism*, 553-564.

Buhalis, D., & Amaranggana, A. (2015). Smart Tourism Destination Enhancing, tourism experience through personalisation of services. *School of Tourism*, 377-390.

Cáceres, R. (1 de Septiembre de 2021). Téc. en Turismo - Observatorio Turístico Pinamar. (D. Lobelos, Entrevistador)

Camacho Ruiz, E., Carrillo Reyes, A., Rioja Paradela, T., & Espinoza Medinilla, E. (2016). Indicadores de Sostenibilidad para el Ecoturismo en México: estado actual. *Limina R*, 14(1).

Cardoso Jiménez, C., Castillo Nechar, M., & Hernández Vega, C. (2014). Sosteniendo al Turismo o Turismo Sostenible: reflexiones teóricas. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 376-395.

Celdrán Bernabeu, M., Mazón, J., & Giner Sánchez, D. (2018). Open Data y Turismo. Implicaciones para la Gestión Turística en Ciudades Inteligentes y DTI. *Investigaciones Turísticas*(15), 49-78.

CGLU. (2015). Objetivos de Desarrollo Sostenible: lo que los gobiernos locales deben saber.

Charne, U. (2014). Turismo y Nuevas Tecnologías: el desafío de las instituciones educativas. *XII Jornadas Nacionales y VI Simposio de Investigación-Acción en Turismo: el turismo y los nuevos paradigmas educativos*. Obtenido de <https://www.econo.unlp.edu.ar/frontend/media/47/10747/14491da674574f7eb8c66bfb4a216697.pdf>

Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales. (2017). *Manual para la adaptación local de los Objetivos del Desarrollo Sostenible*. Buenos Aires.

- Finquelievich, S. (2004). *La sociedad civil en la economía del conocimiento: TIC's y desarrollo socio-económico*. Obtenido de <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/Argentina/iigg-uba/20100719121159/dt40.pdf>
- Forés Julián, B., Yañez, F., & María, J. (2020). Los Destinos Turísticos Inteligentes en un contexto de crisis: principales retos a nivel empresarial y de destino. *Economía Industrial*, 418, 73-88.
- Giner Sánchez, D. (2017). Hacia una nueva gobernanza del destino turístico: el enfoque de gestión de los DTI. *Revista de los estudios de la Economía y la Empresa*(7), 21-27.
- Gómez Oliva, A., Server Gómez, M., Jara, A., & Parra Meroño, M. C. (2017). Turismo Inteligente y Patrimonio Cultural: un sector a explorar en el desarrollo de las Smart Cities. *International journal of scientific management and tourism*, 3(1), 389-411.
- Gretzel, U., Sigala, M., Xiang, Z., & Koo, C. (2015). Smart Tourism: foundations and development. *Electronic Markets*, 25, 179-188.
- INVATTUR. (2015a). *Manual Operativo para la Configuración de un Destino Turístico Inteligente*.
- INVATTUR. (2015b). *Big Data: retos y oportunidades para el turismo*. Valencia.
- INVAT-TUR. (2020a). *Manual sobre Sostenibilidad para Gestores de DTI*. Valencia, España.
- INVATTUR. (2020b). *Manual sobre Sistemas de Inteligencia para Gestores de Destinos Turísticos*. Valencia, España.
- Ivars Baidal, J. (2015). *Gestión Turística y Tecnologías de la Información* (Vol. 62).
- Ivars Baidal, J., Femenia-Serra, F., Giner Sanchez, D., & Celdrán Bernabeu, M. (2018). Los OGD ante el Ecosistema Turístico Inteligente: oportunidades y riesgos. *Comunicación presentada en el II Congreso Mundial de Destinos Turísticos Inteligentes*, (págs. 1-17). Oviedo.
- Jaureguiberry, M. P. (2021). Financiamiento de proyectos de reconversión de la gestión pública para el impulso de ciudades y territorios inteligentes. En I. C. Plata, *Inteligencia Territorial Argentina. Miradas para el Desarrollo* (págs. 54-66). La Plata.

- La Rosa, G., Colo Martínez, N., Ziperovich, A., & Beltrami, M. (2021). Red Argentina de destinos turísticos inteligentes (RED DTI-AR) . *VI Congreso Ciudades Inteligentes*.
- Lalangui, J., Espinoza Carrión, C., & Pérez Espinoza, M. J. (2017). Turismo Sostenible, un aporte a la responsabilidad social empresarial: sus inicios, características y desarrollo. *Universidad y Sociedad*, 9(1), 148-153.
- Lama, S., & Pradhan, S. (2020). ICT in Sustainable Tourism: a systematic review. *Australasian Conference on Information Systems*, (págs. 1-11). Wellington.
- Laurino, J. (1 de Septiembre de 2021). Directora de Turismo de Pinamar. (D. Lobelos, Entrevistador)
- López de Ávila, A., & Garcia Sánchez, S. (2015). Destinos Turísticos Inteligentes. (395), 61-69.
- López Rodríguez, A. L., & López Rodríguez, S. A. (2018). Impacto de las TIC en el Turismo: caso colombiano. *Cuadernos de Turismo*(41), 399-418.
- Luque Gil, A. M., Zayas Fernández, B., & Caro Herrero, J. L. (2015). Los DTI en el marco de la Inteligencia Territorial: conflictos y oportunidades. *Investigaciones Turísticas*, 10(10), 1-25.
- Más Ferrando, A., Ramón Rodríguez, A., & Aranda Cuellar, P. (2020). La Revolución Digital en el Sector Turístico: oportunidad para el turismo. *Ekonomiaz*(98), 228-251.
- Municipalidad de Pinamar (2021). Pinamar avanza en la sustentabilidad ambiental. Municipalidad de Pinamar <https://www.pinamar.gov.ar/destinosustentable>
- Naser, A., & Concha, G. (2014). Rol de las TIC en la Gestión Pública y en la Planificación para un Desarrollo Sostenible en América Latina y el Caribe. *CEPAL- Serie Gestión Pública*.
- Ontiveros, E., Vizcaino, D., & López Sabater, V. (2017). *Las ciudades del Futuro: Inteligentes, Digitales y Sostenibles*. Barcelona: Ariel.
- Perea-Medina, M. J., Navarro Jurado, E., & Luque Gil, A. M. (2018). Inteligencia Territorial: conceptualización y avance en el estado en cuestión. *Cuadernos de Turismo*, 535-554.
- Perles Ribes, J., & Ramón Rodríguez, A. (2017). Calp, hacia la Sostenibilidad a través de la Inteligencia. *Actas del Seminario Internacional de Destinos Turísticos Inteligentes*, (págs. 71-95).

- Ramos Rodríguez, A. E., Artigas Pérez, E., & Brito Montero, A. (2020). Ciencia e innovación en la consecución de municipios inteligentes por un desarrollo local sostenible. *Desenvolvimento regional em debate*, 10(1), 7-39.
- Red Argentina de DTI. (2020). *Red DTI*. Obtenido de <https://www.reddti-ar.com.ar/>
- Rocco Carneiro, D., & Pinheiro do Nascimento, E. (2014). Innovación para la Sostenibilidad: prácticas que contribuyen a la competitividad de los destinos turísticos brasileños.
- Rocco, D., & Alvarez, D. (2017). Inovação, Governança e Desenvolvimento Sustentável em Destinos Turísticos Inteligentes: o caso de Belo Horizonte, Brasil. *Actas del Seminario Internacional de Destinos Turísticos Inteligentes: nuevos horizontes en la investigación y gestión del turismo*, (págs. 301-326). Alicante.
- Scott, N., & Cooper, C. (2010). Innovation for Sustainable Urban Tourism. *Revista de Administração Pública*, 44(5), 171-190.
- Secretaria de Turismo y Desarrollo Económico. (2020). *Encuesta de Demanda Turística*. Pinamar. Obtenido de <http://pinamar.tur.ar/observatorio-turistico/>
- SEGITTUR. (2015). *Informe Destinos Turísticos: construyendo el futuro*. Madrid, España.
- Vives, R. (2019). *Los DTI como Sistema de Gestión con capacidad para mejorar la convivencia entre residentes y turistas*. Castelló de la Plana, España.

- Anexos

- Escala de Likert. Formularios completados por la Dirección de Turismo de Pinamar.

¿En qué medida cree que Pinamar es un Municipio 'inteligente'?

	1	2	3	4	5	
-	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	+

Califique el desarrollo de Pinamar en términos de: Innovación

	1	2	3	4	5	
-	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	+

Califique el desarrollo de Pinamar en términos de: Accesibilidad

	1	2	3	4	5	
-	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	+

Califique el desarrollo de Pinamar en términos de: Desarrollo Tecnológico

	1	2	3	4	5	
-	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	+

Califique el desarrollo de Pinamar en términos de: Gobernanza

	1	2	3	4	5	
-	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	+

Califique el desarrollo de Pinamar en términos de: Sostenibilidad

	1	2	3	4	5	
-	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	+

¿En qué medida cree que Pinamar es sostenible en relación a otros municipios de la costa bonaerense?

	1	2	3	4	5	
-	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	+

¿Cuánto cree que tuvo que ver la incorporación de Pinamar a la Red DTI-Ar con el desarrollo inteligente?						
-	1	2	3	4	5	+
	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
¿Cuánto cree que tuvo que ver la incorporación de Pinamar a la Red DTI-Ar con el desarrollo sostenible?						
-	1	2	3	4	5	+
	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
¿Cuán importante consideran la participación activa de la comunidad local y/o turistas?						
-	1	2	3	4	5	+
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
¿Cuánto considera que influyó la tecnología en la participación activa de la comunidad local/turistas?						
-	1	2	3	4	5	+
	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
¿Cuánto cree que incidió la pandemia del COVID-19 en el desarrollo tecnológico?						
-	1	2	3	4	5	+
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	

- Acciones Sostenibles llevadas a cabo en Pinamar. Formulario contestado por la Dirección de Turismo de Pinamar

Marque las opciones que se lleven a cabo en el Municipio

- Iniciativas que fomentan la resiliencia de personas en situación de vulnerabilidad
- Programas de descontaminación
- Capacitaciones para el desarrollo sostenible
- Capacitaciones en perspectiva de género
- Fomento y utilización de energías renovables
- Planes de urbanización inclusiva y/o sostenible
- Fomento/Utilización de energías renovables
- Programas para crear puestos de empleo decentes
- Acceso público a internet
- Desarrollo de programas de inclusión social
- Planificación y gestión con participación activa de la comunidad local
- Desarrollo de zonas verdes
- Promoción y protección del patrimonio turístico local