



IV SIMPOSIO INTERNACIONAL PARA LA INNOVACIÓN Y EL DESARROLLO EMPRESARIAL

DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES



Alcaldía de Medellín



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



UNIDOS

ADAPTACION DE MEDELLIN AL MODELO DE GESTION DE DESTINOS TURISTICOS INTELIGENTES



(Medellín, 2020)

DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES

SITUACIÓN PROBLEMA O NECESIDAD



(SEGITTUR, 2020, p. 15)

Acciones descoordinadas y desarticulada en la gestión de Medellín como destino turístico, con un marcado énfasis en la promoción de ciudad y un débil propuesta de valor de planificación y gestión turística de la ciudad en el largo plazo.

Plan sectorial de turismo y política turística desarticulados y sin mecanismos de seguimiento.

MARCO REFERENCIAL

La concepción de modelo

- La idea de modelo, epistemológicamente fundamentada en la ciencia, es útil para representar fenómenos, analizarlos, describirlos y comprenderlos sin importar su naturaleza. El objetivo es hacerlos racionales para sistematizarlos y, en algunos casos, predecirlos o controlarlos (Calvo, 2006).
- Los modelos son cada vez más utilizados tanto en las ciencias exactas como en las ciencias sociales para tomar decisiones importantes, reducir impactos negativos, prevenir desastres naturales y culturales, entre otras (Franco, Giraldo, López, Palmas, 2020)

El modelo DTI bajo la optica de los sistemas complejos

- El sistema complejo está basado en niveles de procesos y de análisis. Cualquier elemento puede ser estudiado como un sistema y, a la vez, pertenecer a un sistema mayor.
- En la medida en que un modelo explique el comportamiento de un fenómeno a la luz de problematizaciones y visiones problematizadoras que subyacen en un contexto histórico, debiera volverse más aceptado (Franco, Giraldo, López, Palmas, 2020)
- De acuerdo con Morin (en Medina Núñez, 2006), el objeto de estudio no es el sistema en sí, sino la complejidad del mismo. Esto es, ¿qué nuevos elementos e interrelaciones se le han añadido al fenómeno para su comprensión?



(Medellín Alcaldía, 2016)

MEDELLÍN

Da así un paso adelante para formar parte del grupo de destinos a la vanguardia del desarrollo turístico desde el enfoque de la metodología DTI. Una estrategia de futuro con la gobernanza integral, la sostenibilidad, la accesibilidad, la innovación y la tecnología como ejes vertebradores.

OBJETIVOS

GENERAL:

Analizar la adaptación de Medellín al nuevo modelo de gestión de Destinos Turísticos Inteligentes

ESPECÍFICOS:

- Evaluar el estado de la ciudad de Medellín en los 5 ejes estratégicos que propone la metodología de Destinos Turísticos Inteligentes
- Establecer el proceso de seguimiento y mejora continua para la ciudad de Medellín en la implementación del modelo de gestión Destino Turístico Inteligente
- Determinar el grado de preparación de la ciudad y los retos para transformar su modelo de gestión

Pregunta orientadora

¿Tiene el modelo de Destino Turísticos Inteligentes usado en destinos maduros de España una probabilidad de aplicación con éxito en la ciudad de Medellín - Colombia?

Metodología

Para analizar este proceso de adaptación de la ciudad, se aplica una metodología mixta,

- Fase cualitativa: análisis documental, entrevistas y sesiones grupales.
- Fase cuantitativa: medición de indicadores, alineada a la metodología de diagnóstico y planificación de los Destinos Turísticos Inteligentes



(Medellín, 2020)



CERTIFICADO

La Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A.M.P.

SEGITTUR

certifica que el destino

Medellín

representado por su ente gestor, el Ayuntamiento de Medellín,

ha iniciado el camino hacia su transformación en Destino Turístico Inteligente mediante la realización del Informe Diagnóstico y Plan de Acción para su conversión en DTI, todo ello en línea con la metodología de la

Secretaría de Estado de Turismo, otorgándoles por ello el distintivo de adhesión:



Medellín

Destino Turístico Inteligente

Adherido 2020

Este certificado ha sido emitido con fecha 15-12-2020 y es válido hasta el 15-12-2022

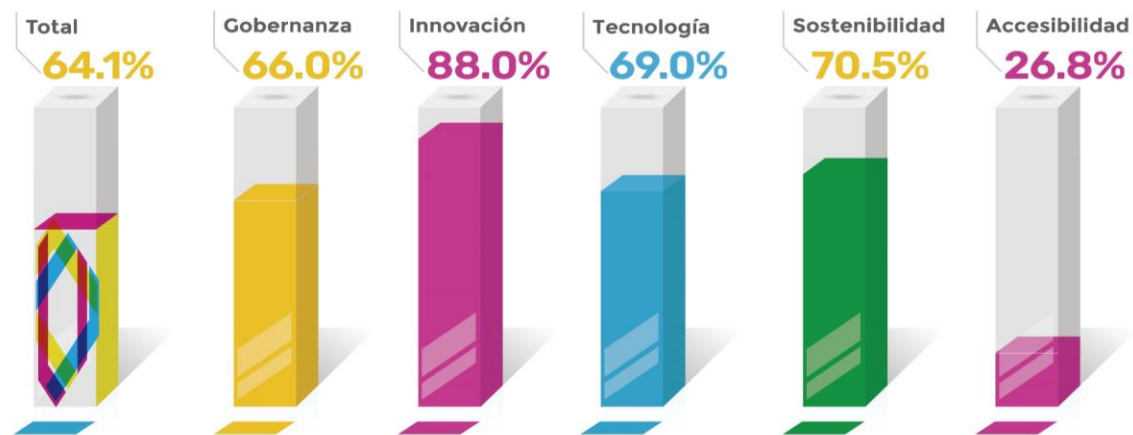
A handwritten signature in black ink, appearing to be the name of the President of SEGITTUR.

Fdo.: Presidente de SEGITTUR



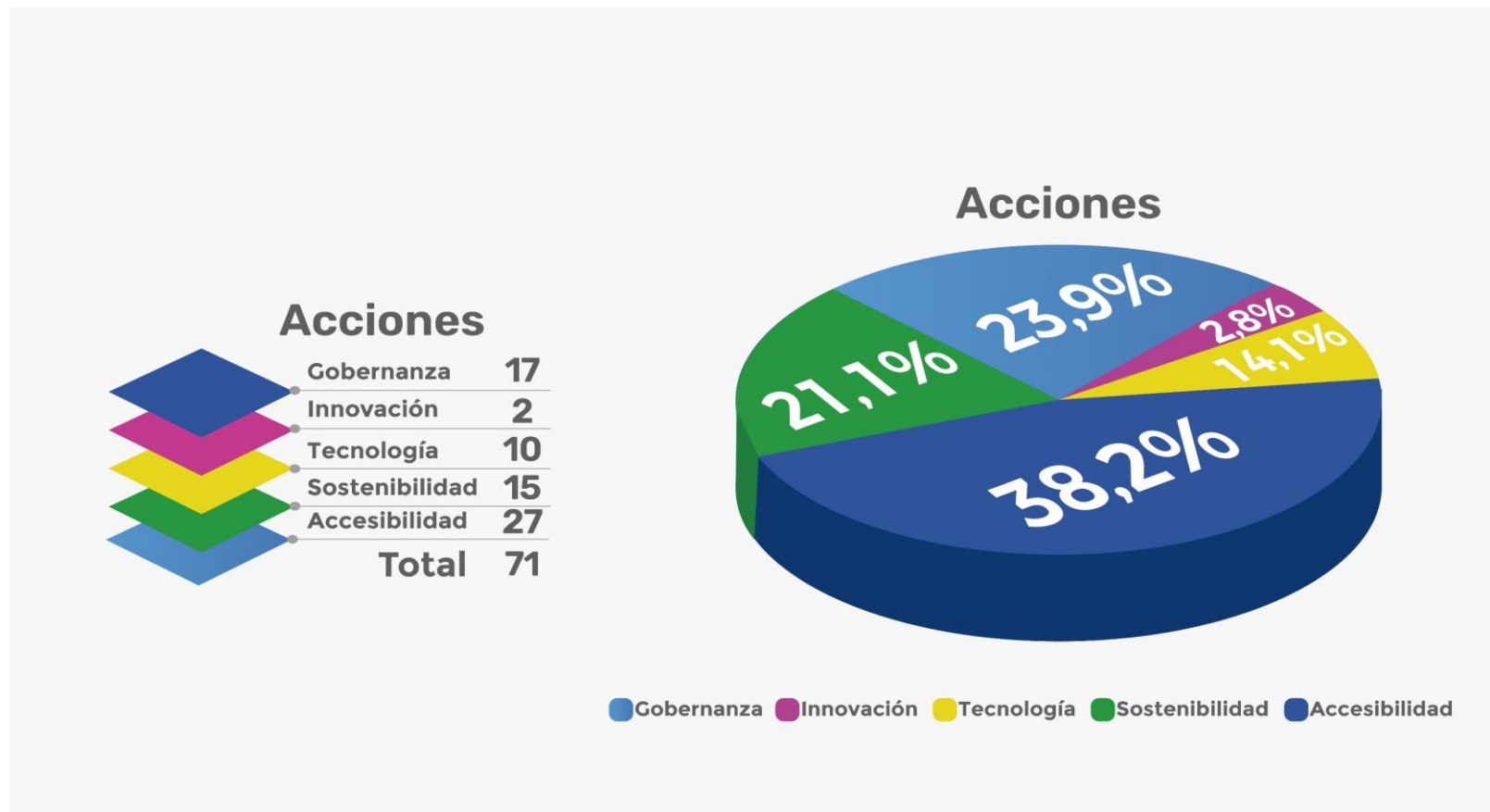
1. Evaluar el estado de la ciudad de Medellín en los 5 ejes estratégicos que propone la metodología de Destinos Turísticos Inteligentes

Como resultado de la fase de diagnóstico la ciudad obtuvo un puntaje global de 64,1%, distribuido en los 5 ejes estratégicos que propone dicha metodología así, Gobernanza 66%, Sostenibilidad 70,5%, Accesibilidad 26.8%, Innovación 88% v Tecnología 69%.



(SEGITTUR, 2020, p. 15)

Acciones a implementar Medellín modelo de gestión Destinos Turísticos Inteligentes



(SEGITTUR, 2020, p. 15)

DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES

2. Proceso de seguimiento y mejora continua Medellín bajo el modelo Destinos Turísticos Inteligentes



(Turismo, 2021)

DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES

3. Grado de preparación de la ciudad y retos para transformar su modelo de gestión (parcial)

Eje Gobernanza				
A M B I T O S	% de cumplimiento por ámbitos		Logros	Retos
	Visión estratégica e implementación	63%	Proceso de planificación turística en cascada que la ciudad ha desarrollado desde 2009 hasta la actualidad	Mecanismos para monitorear los resultados de los planes y políticas vigentes
Diversificar la oferta en base a productos de valor estratégico y planificación de acciones para mejorar la estructuración de los productos turísticos				Crear la imagen de marca turística
Elaborar un plan de marketing del destino				
Eficiencia en la gestión	60%	Esfuerzo por parte del ente gestor de la ciudad como destino (Subsecretaría de turismo) de conformar y estructurar equipos de trabajo	Existe un organismo gestor de turismo con una asignación presupuestal	Puesta en marcha de un sistema de gestión específico de DTI
			Constitución del Comité de transversalidad o Comité DTI	Puesta en marcha de un sistema de gestión específico para el modelo DTI
			Constitución de una Smart Office que permita coordinar las actuaciones.	Plan de formación adaptados a las necesidades del DTI
Gestión transparente, abierta y participativa	70.8%	Grandes avances en la estrategia de participación ciudadana	Existencia de estructuras de colaboración como el Consejo Asesor de Turismo y la Agencia para las Alianzas Público-Privadas	Impulso e integración de la ciudadanía en el consejo asesor
			Incorporar a la ciudadanía en la creación de la estrategia turística, facilitando y haciendo efectiva la toma de decisiones compartidas y la consulta a la sociedad civil	Plan de Comunicación del destino teniendo en cuenta los ejes DTI
Gestión responsable y controlada	69%	El destino es conocedor de la importancia del conocimiento para la toma de decisiones en materia turística y cuenta con un Observatorio Turístico.	Optimización del Observatorio Turístico de Medellín	Monitorización de las acciones contempladas en los documentos estratégicos

(Elaboración propia)

Eje Innovación

A M B I T O S	% de cumplimiento por ámbitos		Logros	Retos
	innovación en procesos de gestión	97%	Medellín destaca por contar con la estructura organizativa, la cooperación interdepartamental y la asignación de recursos necesaria llevar a buen término sus estrategias.	Aumentar los recursos para innovación
	innovación en productos y servicios turísticos	85.7%	La puesta en valor de las comunas con proyectos como “Parches de Medellín – Rutas de Turismo Comunitario”	Mejorar el conocimiento de los mercados objetivo e identificación de nichos de mercado
	Innovación en comercialización y marketing	80%	El esfuerzo realizado en el desarrollo e implementación en tiempo récord de la plataforma de comercialización VisitMedellín como parte de la estrategia de reactivación del sector a raíz de la crisis provocada por el COVID-19.	
	Innovación en formación y capacitación	92%	Programas instrumentos adecuados para llevar alcanzar los objetivos establecidos en formación y capacitación, tanto en sector público como en el privado. En este ámbito destaca el apoyo y los incentivos al emprendimiento y a las iniciativas empresariales innovado	Fomento del emprendimiento innovador en turismo

(Elaboración propia)

DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES

Eje Tecnología

A M B I T O S	% de cumplimiento por ámbitos		Logros	Retos
	Tecnologías aplicadas a la gobernanza	96%	El óptimo uso de las tecnologías puestas a disposición de la mejor prestación de servicios a la ciudadanía	Ciudadanos como sensores
	Tecnologías aplicadas al marketing turístico	59%	Portal oficial de Turismo, la plataforma de comercialización y la app de Turismo se encuentran actualmente en proceso de revisión y rediseño	Desarrollo e implementación de un pasaporte turístico digital Finalizar los rediseños y ponerlos en circulación exitosa
	Infraestructuras tecnológicas	67%	Extenso despliegue de la red WiFi pública de acceso gratuito que favorece las condiciones de conectividad de la ciudad	Escasa implantación de sensorica se Implementar sistemas de movilidad smart y sistemas de guia en parking Aprovechar la red wifi pública desplegada como red sensorica
	Sistemas de conocimiento turístico	60%	La ciudad esta trabajando en el desarrollo de un sistema de inteligencia turística que permita, mediante la aplicación de tecnologías de big data, incrementar exponencialmente el conocimiento de la realidad turística de Medellín y la capacidad para la toma de decisiones informadas por parte de los gestores del destino	Creación de un sistema de inteligencia turística con todas las fuentes de datos disponibles Realización de estudios de escucha activa

(Elaboración propia)

DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES

Eje Sostenibilidad				
A M B I T O S	% de cumplimiento por ámbitos		Logros	Retos
	Gestión de la Sostenibilidad Turística	66%	Medellín se destaca por el esfuerzo en la gestión de la sostenibilidad, en el diseño e implementación de políticas responsables y sostenibles	Gestión turística basada en la sostenibilidad y la competitividad Participar en diferentes espacios interinstitucionales como (comités, consejos, mesas de trabajo) con enfoque de sostenibilidad turística Creación del Observatorio de Sostenibilidad Turística Enfoque sostenible en el Plan de Mercadeo Turístico
	Conservación, mejora y recuperación del patrimonio cultural	83%	Elementos de protección del patrimonio cultural tangible e intangible, así como el fomento y uso de los recursos relacionados	Fomento del binomio cultura y turismo Plan conjunto de la gestión de atractivos turísticos y de gestión de los visitantes a los mismos
	Conservación, mejora y recuperación del Medio Ambiente	74%	La ciudad se reconoce por su protección medio ambiental que va desde el territorio, al agua, el aire y la energía, el tratamiento de los residuos, la movilidad sostenible y los medios de transporte que dan servicio a residentes y turistas, además del uso de las energías renovables y la eficiencia energética	Impulso a la estrategia medio ambiental del Destino
	Desarrollo socioeconómico y economía circular	70%	La ciudad se destaca por la calidad en la oferta turística, programas, formaciones o manuales que apuntan al desarrollo desde las perspectivas de los mecanismos de protección y fomento de la economía local	Fomento a la economía circular Impulso a la sostenibilidad social Gestión ambiental en las empresas turísticas

(Elaboración propia)

DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES

Eje Accesibilidad				
AMBITOS	% de cumplimiento por ámbitos		Logros	Retos
	Marco Normativo	24%	Existencia de legislación, reglamentos y ordenanzas propias relacionadas con accesibilidad en el destino	Mecanismo de cumplimiento en materia de accesibilidad
				Difusión de la legislación en materia de accesibilidad a través de los medios de comunicación internos y externos
				Participación en el Comité de Discapacidad para incluir el componente de Turismo accesible y responsable
	Gestión de la accesibilidad en el Destino	28%	La ciudad cuenta con instrumentos estratégicos de planificación y de información sobre las condiciones de accesibilidad del destino como Plan de movilidad y Accesibilidad	Fomento de una oferta gastronómica accesible para personas con determinadas necesidades alimentarias
Formación en accesibilidad para el personal técnico de la Alcaldía				
Formación del sector turístico público y privado, en accesibilidad universal y atención a turistas con necesidad de accesibilidad				
Implantación de la accesibilidad en el Destino	30%	Componentes de accesibilidad en líneas de transporte integral urbano (Metro) y mobiliario urbano accesible	Compromiso con la accesibilidad	
			Elaborar Plan de Turismo Accesible	
			Actualización de indicadores del plan de movilidad segura de la ciudad	
			Mejorar la accesibilidad de los espacios públicos y paradas de autobuses	
			Inclusión de componentes accesibles en los eventos	
			Creación del formulario Incidencias para la Accesibilidad Turística	
Accesibilidad de herramientas tecnológicas	5%	La ciudad esta trabajando en la reestructuración del ecosistema digital con componentes accesibles, permitiendo a las personas con discapacidad acceder a las tecnologías y servicios relacionados con comunicación inclusiva	Mejorar la accesibilidad de la información turística ofrecida	
			Mejorar la accesibilidad en las oficinas de turismo	
			Mejorar páginas web de turismo del destino	

(Elaboración propia)

DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES

Conclusiones

El modelo de DTI se fundamenta epistemológicamente en los preceptos de los sistemas complejos, cuya validez está dada en el alcance que brinda sobre la comprensión del fenómeno turístico y una confiabilidad dada por las características del momento actual del turismo en el contexto del Covid-19.

Modelo Español de Destinos Turísticos Inteligentes aplicado a destinos en desarrollo como Medellín y la oportunidad que tienen los destinos de transformar sus procesos de planificación hacia metodologías integrales que recojan la complejidad del fenómeno turístico desde diferentes ámbitos de la administración y gestión de las ciudades.

Medellín se adapta al modelo de gestión de destinos turísticos Inteligentes, bajo un proceso de transversalización de los ejes estratégicos que propone la metodología, a su vez la monitorización e implementación de acciones de mejora continua.

Bibliografía

Medellín, A. (2020). *Ciudad Inteligente*.

Medellín Alcaldía. (2016). *Esculturas Botero*.

SEGITTUR. (2020). *Informe diagnóstico y Plan de Acción de Destino Turístico Inteligente Medellín*.

Turismo, S. (2021). *Sistema de Gestión*. <https://medellingovco.sharepoint.com/sites/SubSecretariadeTurismo>