



Congreso
Iberoamericano de
**Destinos
Turísticos
Inteligentes**
Del 9 al 11 de octubre de 2023, Medellín - Colombia



Jornada Científica

**Congreso Iberoamericano de Destinos
Turísticos Inteligentes**
“Gobernanza y Tecnología al servicio de los
Destinos Turísticos Inteligentes”

Plaza Mayor
Octubre 9, 10 y 11 de 2023
Medellín, Antioquia, Colombia

apoya



organiza

aliados comité científico



líder comité científico



**Jornada Científica - Congreso
Iberoamericano de Destinos Turísticos
Inteligentes “Gobernanza y Tecnología
al Servicio de los Destinos Turísticos
Inteligentes”**

1 EDICIÓN

© Institución Universitaria Colegio
Mayor de Antioquia
Dirección Carrera 78 # 65 - 46
Teléfono + 57 (4) 444 56 11
Medellín, Antioquia. Colombia.
ISSN: 3028-5747 (En línea)

Comité Organizador:

Ledys López Zapata
**Subsecretaria de Turismo en el
Distrito Especial de Ciencia,
Tecnología e Innovación de Medellín**

Víctor Hugo Zapata Madrigal
**Gerente General en Plaza Mayor
Medellín**

Clara Inés Heredia Viana
**Directora Ejecutiva en el Greater
Medellín Convention & Visitors Bureau**

Comité Científico:

Dra. Ana Clara Rucci
**Directora del Instituto de
Investigaciones en Turismo de la
Universidad Nacional de La Plata
(Argentina) y Presidenta de la
Asociación Argentina por el Turismo
Accesible (AAPTA)**

Dr. João Vidal de Carvalho
**Profesor Adjunto del Politécnico de
Porto, Portugal**

Dr. Daniel Ricardo Calderón Ramírez
**Editor de la Revista Turismo y
Sociedad Universidad Externado de
Colombia**

Comité Académico:

Lizeth Yuliana Sepúlveda Atehortúa
María Leivy Mejía Alzate
Tatiana Andrea Muñoz Vélez
Yefferesson Camilo Monsalve
Barragan

**Institución Universitaria Colegio
Mayor de Antioquia**

Alexander Balzan
Laura Cristancho
**Institución Universitaria Politécnico
Grancolombiano**

Beatriz Eugenia Bedoya Velásquez,
Juan Alejandro Peña Palacio
Lina María Sepúlveda Cano
Universidad EAFIT

Angélica Patricia Camargo
Universidad Externado de Colombia

Gabriel Comparato
**Instituto Ciudades del
Futuro – Argentina**

Jessica López Betancur
**Distrito Especial de Ciencia,
Tecnología e Innovación de Medellín**

Comité Editorial - Compiladoras

María Leivy Mejía Alzate
Tatiana Andrea Muñoz Vélez
**Institución Universitaria Colegio
Mayor de Antioquia**

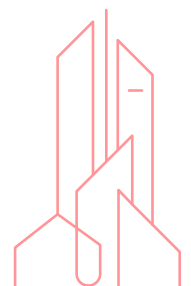
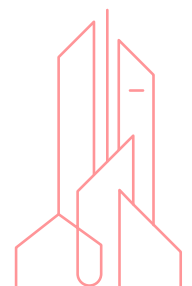




TABLA DE CONTENIDO

Prólogo	4
Introducción	5
1. La tecnología e innovación aplicadas a la estrategia de información turística de los destinos turísticos, caso comparativo Medellín, Colombia - Puebla, México	8
2. Diagnóstico de la oferta turística accesible en el barrio Laureles -Medellín, según la metodología de destinos turísticos inteligentes	9
3. Efectos de la experiencia inteligente del turista en los destinos turísticos	10
4. Adaptación de la metodología de destinos turísticos inteligentes de la comunidad valenciana: el caso de Montevideo	11
5. Resultados del proceso de implementación de criterios de economía circular y sostenibilidad en el aspecto ambiental en prestadores de servicios turísticos de Medellín y el Área Metropolitana	12
6. Espacialidades ecoturísticas en las veredas Mazo y Piedras Blancas en el corregimiento de Santa Elena, contradicciones y tensiones	13
7. Corporate social responsibility and sustainability in the tourism sector	14





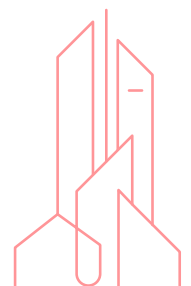
PRÓLOGO

El I Congreso Iberoamericano de Destinos Turísticos Inteligentes “*Gobernanza y Tecnología al Servicio de los Destinos Turísticos Inteligentes*”, es un evento que abordó estrategias de transformación de destinos turísticos a través de acciones relacionadas con: Gobernanza, Sostenibilidad, Innovación, Accesibilidad y Tecnología.

El Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín fue seleccionada como sede del I Congreso Iberoamericano de Destinos Turísticos Inteligentes en el 2023 y su realización estuvo a cargo del Distrito en articulación con el Centro de Convenciones Plaza Mayor, el Greater Medellín Convention & Visitors Bureau y la Sociedad Estatal Española - Segittur dedicada a la gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, los días 9, 10 y 11 de octubre del año 2023, en el Gran Salón de Plaza Mayor Medellín - Colombia.

El congreso desarrolló un espacio científico en el que se presentaron ponencias alrededor de sus temáticas. El espacio científico fue liderado por la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia en coordinación con la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano, Universidad EAFIT, Universidad Externado de Colombia y el Instituto Ciudades del Futuro (Argentina), generando espacios para el relacionamiento, el intercambio de conocimientos, buenas prácticas y soluciones tecnológicas que aportan a la academia y a la búsqueda de soluciones de problemáticas turísticas en los territorios para el sector público y privado. Se espera que esta compilación, sirva para la transferencia de conocimiento que contribuya al fortalecimiento de los Destinos Turísticos Inteligentes en la triada Universidad – Empresa – Estado.

Tatiana Andrea Muñoz Vélez y Maria Leivy Mejía Alzate





INTRODUCCIÓN

Los Destinos Turísticos Inteligentes surgen de la necesidad de los territorios para adoptar un modelo que oriente la gestión y el desarrollo del turismo. Según Segitur (2022), un “Destino Turístico Inteligente es un destino turístico innovador, consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia, que garantiza el desarrollo sostenible del territorio turístico, accesible para todos, que facilita la interacción e integración del visitante con el entorno e incrementa la calidad de su experiencia en el destino y mejora la calidad de vida del residente”.

Durante el Congreso Iberoamericano de Destinos Turísticos Inteligentes “*Gobernanza y Tecnología al Servicio de los Destinos Turísticos Inteligentes*”, se llevó a cabo la jornada científica en la que se desarrollaron las siguientes mesas temáticas: Gobernanza en Destinos Turísticos Inteligentes, Tecnología e Innovación, y Sostenibilidad y Gestión Territorial.

Mesa 1. Gobernanza en Destinos Turísticos Inteligentes

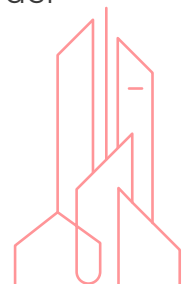
El turismo visto como un fenómeno físico espacial y de relaciones humanas, requiere de una adecuada gestión territorial para que su desarrollo sea sostenible. Lo anterior, implica definir un modelo de trabajo colectivo que permita la articulación entre los actores tanto públicos como privados, más allá de las estructuras político-administrativas, y que garanticen la participación de la academia y la comunidad local.

Bajo esta perspectiva, entender la gestión territorial de los Destinos Turísticos Inteligentes a partir de la Gobernanza, implica que los actores locales comprendan el desarrollo del turismo a partir de las principales corrientes de la tradición de pensamiento contemporáneo sobre el desarrollo, lo que les permitirá reconocer las profundas transformaciones en la configuración espacial y las respuestas territoriales a los desafíos que el desarrollo plantea.

La gestión de la Gobernanza en un Destino Turístico Inteligente es fundamental para el desarrollo de la actividad turística en el mediano y largo plazo, con las garantías de transparencia, eficiencia y participación que exigen los nuevos retos.

Mesa 2. Tecnología e Innovación

Hace énfasis en presentar las investigaciones, aprendizajes, y buenas prácticas desarrolladas en torno a destinos turísticos que articulan la tecnología en todas sus dimensiones, tanto para mejorar la experiencia en el destino del visitante, como para



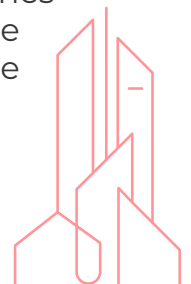


incrementar la calidad de vida de los residentes, con criterios de transversalidad, fundamentados en la diversidad humana y la igualdad de oportunidades para todos. Así, esta mesa contempla todas las innovaciones basadas en nuevos conocimientos que son capaces de generar valor agregado, tanto para la oferta, como para la demanda, no solo fundamentadas en aplicaciones innovadoras de tecnologías, sino también en modelos, estrategias para la gestión del riesgo asociado con las actividades turísticas.

Mesa 3. Sostenibilidad y Gestión Territorial

Abordar el turismo como fenómeno territorial implica comprender cómo las interacciones sociales permiten generar estrategias y prácticas para la planificación y gestión de los recursos que configuran el sistema turístico de un territorio. Uno de los retos más importantes en este marco es lograr que el turismo responda a criterios de sostenibilidad y sustentabilidad, lo que implica lograr equilibrios entre el desarrollo de la actividad turística y la preservación, incluso la regeneración, del medio ambiente y de los valores socioculturales. De tal modo, la sostenibilidad turística debe comprenderse también desde un enfoque de gestión territorial, lo que permite tener como base el análisis de los impactos, conflictos y transformaciones socioambientales y socioespaciales del turismo (Riquelme y Urra, 2012). La transformación territorial que reflejan los destinos turísticos evidencia el carácter complejo de esta actividad, en donde la impredecibilidad de los impactos escapa de la predicción acertada de las consecuencias que puede generar el desarrollo del turismo. A pesar de que los recursos culturales, ambientales e históricos son utilizados para la creación de productos turísticos, no necesariamente el desarrollo del turismo contribuirá en beneficios directos para dichos recursos y los grupos sociales alrededor de estos (Almiron, 2004).

En tal sentido, en el marco de los Destinos Turísticos Inteligentes el abordaje de la dimensión de sostenibilidad implica numerosos retos asociados, por ejemplo, a la implementación de desarrollos tecnológicos para lograr mayor eficiencia energética, la gestión eficiente de residuos sólidos, la implementación de estrategias de gestión urbana sostenible (de la movilidad y del espacio público por ejemplo) y el ordenamiento de los destinos mediante estrategias como el análisis y la gestión de la capacidad de carga y el límite de cambio aceptable. Sumado a esto, aborda también estrategias de sostenibilidad económica y sociocultural de los destinos como el fomento de empleo de calidad y la protección del patrimonio cultural material e inmaterial. Se espera en esta mesa acoger reflexiones e investigaciones que aborden desde esta y otras perspectivas la dimensión de sostenibilidad en relación con los procesos de gestión territorial, de modo que se logre enriquecer la





mirada y los abordajes de esta dimensión en el marco del enfoque de Destinos Turísticos Inteligentes.

Estas memorias están conformadas por los resúmenes de algunos de los trabajos presentados en la Jornada Científica del Congreso Iberoamericano de Destinos Turísticos Inteligentes.

Comité Académico

1. Referencia bibliográfica de la introducción

Almirón, A.V. (2004). Turismo Y Espacio. Aportes Para Otra Geografía Del Turismo. GEOUSP: Espaço e Tempo, 8(2).

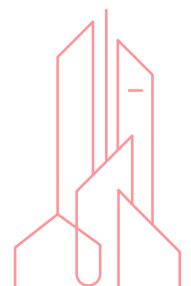
<https://doi-org.basesbiblioteca.uexternado.edu.co/10.11606/issn.2179-0892.geousp.2004.73963>

Riquelme, P. M., & Urra, N. T. (2012). Territorio Y Territorialidad en El Turismo, El

Caso De Pucón, Región De La Araucanía. Revista LIDER, 20, 155–173.

Segitur. (2022). Destino Turístico Inteligente. Obtenido de

<https://www.destinosinteligentes.es/que-es-dti/>





1. LA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN APLICADAS A LA ESTRATEGIA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS, CASO COMPARATIVO MEDELLÍN, COLOMBIA - PUEBLA, MÉXICO

Luisa Larrea David, ORCID 0000-0002-4994-8447¹

Antonio Humberto Díaz Cid Romero, ORCID 0009-0009-6074-0944²

Palabras Clave:

Información Turística, Destino Turístico Inteligente, Estrategias de información, Tecnología en Turismo, Innovación

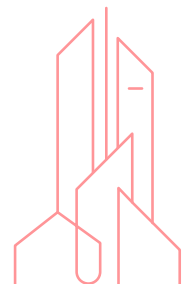
RESUMEN

En la presente era de la información, la digitalización ha transformado la industria del turismo de manera significativa, gracias a la conectividad global y al uso abierto del internet que permite acceder instantáneamente y desde cualquier parte del mundo a datos, los turistas demandan cada vez más servicios diseñados a medida con experiencias personalizadas de acuerdo a sus necesidades, es por esto que las empresas prestadoras de servicios turísticos y los destinos han adoptado el uso de tecnologías para mantenerse competitivos, lo que los ha llevado a cambiar su estrategia a la hora de estructurar y distribuir información adoptando herramientas digitales para comunicarse con los viajeros.

Los viajeros ahora tienen la capacidad de acceder a información, planificar y llevar a cabo sus viajes de forma autónoma, eliminando los eslabones intermedios de la cadena de valor, surge entonces la necesidad de reconfigurar y distribuir la información de manera eficaz en este nuevo contexto. Estos cambios suponen grandes retos en materia de transformación tecnológica e innovación, el hecho de que la innovación tecnológica vaya a velocidad inimaginable, obliga a todos los sectores a modernizarse cada vez más frecuentemente. El análisis de la estrategia de recopilación y difusión de la información turística de Medellín y Puebla, a través de métodos cualitativos permite identificar y referenciar la naturaleza de las acciones análogas y digitales, su aplicabilidad, aceptación y pertinencia, además, este estudio permite identificar acciones exitosas en destinos turísticos ya consolidados.

¹ Facultad de Administración, Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, luisa.larrea@colmayor.edu.co

² Escuela de Gastronomía y Turismo, Universidad Anáhuac Puebla, humberto.diazc@anahuac.mx





2. DIAGNÓSTICO DE LA OFERTA TURÍSTICA ACCESIBLE EN EL BARRIO LAURELES - MEDELLÍN, SEGÚN LA METODOLOGÍA DE DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES

Tatiana Andrea Muñoz Vélez, ORCID 0000-0002-0160-5779³

Natalia Cardona Rodríguez, ORCID 0000-0001-5610-5520⁴

Tibani Zuleta Correa, ORCID 0000-0003-1286-0297⁵

Palabras Clave:

Destinos Turísticos Inteligentes (DTI), Turismo Accesible, Accesibilidad Física, Accesibilidad Digital, Gobernanza.

RESUMEN

La accesibilidad es competencia de todos, actores públicos, privados y sociedad en general y es un derecho fundamental de las personas, lo que la convierte en una oportunidad para el sector turístico. Además, es una responsabilidad mancomunada ofrecer espacios de socialización sin barreras y con calidad para la prestación de un adecuado servicio, satisfaciendo las necesidades de los habitantes, visitantes y turistas.

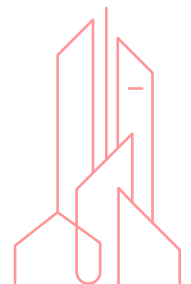
El destino objeto de esta investigación es el Barrio Laureles en Medellín, ciudad certificada como Destino Turístico Inteligente (DTI). El estudio propone realizar un diagnóstico de la oferta turística accesible según Segittur y para esto, se clasificaron las necesidades que tiene un turista en relación a sus condiciones diversas, se identificaron las condiciones locativas y digitales turísticas de prestadores de servicios turísticos y se determinaron las capacidades que tiene el empresario para prestar un servicio orientado a la atención de personas con discapacidad.

Este documento expone el análisis del eje de accesibilidad propuesto para los DTI desde el abordaje de sus conceptos clave y la recolección de información a partir de una metodología exploratoria de corte cualitativo; esperando promover cambios para que las personas con capacidades diversas puedan disfrutar de un turismo accesible.

³Facultad de Administración, Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, tatiana.munoz@colmayor.edu.co

⁴Facultad de Arquitectura e Ingeniería, Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, natalia.cardonar@colmayor.edu.co

⁵Facultad de Administración, Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, tibany.zuleta@colmayor.edu.co





3. EFECTOS DE LA EXPERIENCIA INTELIGENTE DEL TURISTA EN LOS DESTINOS TURÍSTICOS

Estrella Díaz Sánchez, ORCID 0000-0002-3380-5847⁶

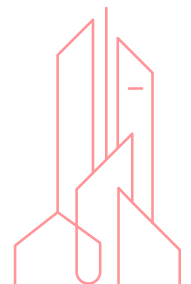
Palabras Clave:

Experiencia, Tecnologías Inteligentes, Satisfacción, Efectividad de la Compra, Comunicación Boca-Oído, Intención Comportamental.

RESUMEN

El objetivo del presente estudio consiste en analizar el efecto de la experiencia inteligente del turista cuando visita un destino y emplea tecnologías inteligentes sobre una serie de elementos vinculados al turista. En concreto, se analiza su impacto sobre la satisfacción con tecnologías turísticas inteligentes, efectividad de la adquisición del servicio, satisfacción con la experiencia del viaje, intenciones de comunicación boca-oído positiva e intenciones comportamentales. Además, se analiza el área geográfica que visitan los turistas (Europa y Estados Unidos) como variable moderadora entre las diferentes relaciones analizadas. La muestra total obtenida ha sido de 1051 turistas. El modelo propuesto en el estudio ha sido estimado con PLS-SEM, técnica estadística de modelo de ecuaciones estructurales basada en la varianza. Los resultados del estudio ofrecen importantes implicaciones y recomendaciones hacia investigadores en el ámbito turístico, organizaciones y destinos turísticos sobre la importancia en el uso de tecnologías inteligentes.

⁶ Comercialización e Investigación de Mercados, Universidad de Castilla-La Mancha, España. Estrella.Diaz@uclm.es





4. ADAPTACIÓN DE LA METODOLOGÍA DE DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES DE LA COMUNIDAD VALENCIANA: EL CASO DE MONTEVIDEO

Cr. Gonzalo Reyes, ORCID 0009-0005-5329-0069⁷
Dr. Claudio Quintana ORCID 0000-0003-0248-6131⁸

Palabras Clave:

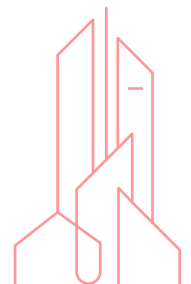
Destino Turístico Inteligente, DTI-CV, Montevideo, Diagnostico, Indicadores

RESUMEN

La implementación del modelo de Destinos Turísticos Inteligentes de la Comunidad Valenciana (DTI-CV) y su metodología originan dinámicas de trabajo conjunto y sinergias operativas desde la gobernanza que benefician al resto de agentes del sistema territorial-turístico. Atendiendo a ello, y a que recientemente el gobierno sub nacional de Montevideo (Uruguay) realizó un diagnóstico y plan de acción basado en la metodología SEGITTUR, se plantea una investigación centrada en realizar un diagnóstico a partir del modelo DTI-CV, con adaptaciones a la realidad local y latinoamericana, y que permita además contar con un enfoque alternativo y contrastarlo con el elaborado por SEGITTUR. Se plantea una investigación cualitativa basada en técnicas de revisión bibliográfica, análisis documental y entrevistas semiestructuradas, a efectos de extraer evidencias del cumplimiento de los indicadores planteados por el modelo DTI-CV. Los resultados permiten contar con una propuesta de modelo adaptado a la realidad local con sugerencias de incorporación y no aplicación de indicadores, avanzar en el conocimiento científico de los estudios de DTI en el destino, y finalmente obtener un diagnóstico y definir posibles líneas de acción para alcanzar los objetivos de mejora perseguidos por la comuna.

⁷Contador Público. Maestrando Administración y Economía del Turismo. Facultad de Ciencias Económicas y Administración, Universidad de la República Uruguay. gonzaloreyval@gmail.com

⁸Dr. Turismo Universidad de Rovira i Virgili (España). Docente e Investigador de la Universidad de la República Uruguay / Unidad Académica Estudios Turísticos. claudio.quintana.uy@gmail.com





5. RESULTADOS DEL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DE CRITERIOS DE ECONOMÍA CIRCULAR Y SOSTENIBILIDAD EN EL ASPECTO AMBIENTAL EN PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DE MEDELLÍN Y EL ÁREA METROPOLITANA

Raúl Francisco Mateus Tovar, ORCID 0000-0003-3841-7226⁹
Nancy Patricia Caviedes Castillo, ORCID 0000-0003-1481-0648¹⁰

Palabras Clave:

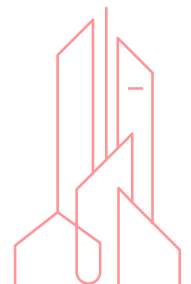
Sostenibilidad, Turismo, Ambiental, NTC, Norma Técnica Colombiana, Economía Circular.

RESUMEN

El sector del turismo ha cobrado relevancia en los últimos años en las economías ya que ha sido uno de los que mayor ha presentado no solo crecimiento sino aporta al desarrollo de los países. La importancia de implementar modelos y estrategias como la de “Destinos Turísticos Inteligentes” que estén alineadas con el desarrollo de la sostenibilidad y de la economía circular cobra mucha relevancia para los diferentes gobiernos. El presente trabajo analiza desde una mirada participativa de los prestadores de servicios turísticos de la ciudad de Medellín en el marco del proyecto “Medellín: Destino turístico Inteligente” la implementación de acciones de sostenibilidad y economía circular desde los aspectos ambientales, analizando como sus acciones permean las actividades turísticas que desarrollan los hoteles, las agencias de viajes, los operadores turísticos, las empresas de transporte terrestre automotor especial.

⁹Politécnico Grancolombiano, rfmateust@poligran.edu.co

¹⁰Politécnico Grancolombiano, caviedec@poligran.edu.co





6. ESPACIALIDADES ECOTURÍSTICAS EN LAS VEREDAS MAZO Y PIEDRAS BLANCAS EN EL CORREGIMIENTO DE SANTA ELENA, CONTRADICCIONES Y TENSIONES

Oscar David Luna Julio, ORCID 0000-0002-4234-7737 ¹¹

Palabras Clave:

Producción del Espacio, Tiempo, Ritmos, Ecoturismo, Rural y Urbano.

RESUMEN

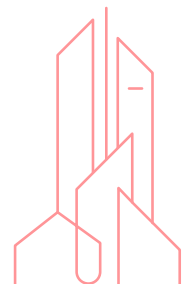
Este trabajo profundiza en las experiencias de la comunidad local (los "nativos" y los "nuevos pobladores"), en las veredas Mazo y Piedras Blancas en el Corregimiento de Santa Elena, durante las dos últimas décadas, en el contexto del desarrollo de "prácticas ecoturísticas". Tomando como fundamento el pensamiento de Henri Lefebvre.

Para su desarrollo, usa como principal herramienta metodológica la propuesta ritmoanalítica de Henri Lefebvre, con ello, explora las contradicciones y tensiones que se han manifestado en el proceso de espacialización del turismo en estas veredas. Espacialización que no es más que la del capital. Se analizan las formas en que las prácticas ecoturísticas han influido en la vida cotidiana de los habitantes locales y cómo estas prácticas han reconfigurado el espacio y el tiempo.

El objetivo es comprender cómo se han desarrollado estas experiencias y prácticas, identificar las tensiones y conflictos surgidos en el proceso, y explorar las posibilidades de una comprensión más profunda del turismo desde una perspectiva socioespacial crítica.

Este trabajo contribuye a la literatura sobre la comprensión del turismo al aplicar la perspectiva crítica fundamentado en Henri Lefebvre y su metodología del ritmoanálisis para examinar de manera exhaustiva las dinámicas socioespaciales en juego en las veredas Mazo y Piedras Blancas, y arroja luz sobre las complejidades y desafíos en el desarrollo del turismo.

¹¹ Universidad de Antioquia, Instituto de Estudios Regionales, olunajulio@gmail.com





7. CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY AND SUSTAINABILITY IN THE TOURISM SECTOR

David Daniel Peña Miranda, ORCID 0000-0002-6877-9319¹²

Antoni Serra Cantallops, ORCID 0000-0002-9857-8438¹³

José Ramón Cardona, ORCID 0000-0002-3628-0353¹⁴

Palabras Clave:

Tourism; Corporate Social Responsibility; sustainability; colombian caribbean; smart tourist destinations

RESUMEN

The aim of this paper is to identify the factors influencing of the knowledge of Corporate Social Responsibility (CSR) in the tourism sector, as a practical tool for the sustainability of the territory, a key element of smart tourist destinations. For this purpose, a quantitative research was carried out by applying a CSR questionnaire to a sample of the hotel industry in the colombian caribbean using multivariate statistical analysis for the interpretation of the results. The findings have led to the conclusion that the CSR knowledge of the hotels in the study is influenced by the size, age, category, type of contract, financial performance and level of investment in innovation of the establishments, as well as by the gender, age and level of education of their managers. These results have important implications for the hotel industry and academia. Future research should consider more stakeholders and other geographical areas.

¹² Faculty of Business and Economic Sciences, Universidad del Magdalena, Colombia; ddpena@unimagdalena.edu.co

¹³ Department of Business Economics, University of the Balearic Islands, Spain; antoni.serra@uib.es

¹⁴ Ibiza Island Council University College of Tourism, University of the Balearic Islands, Spain; jose.ramon@uib.es

