



REPORTE FINAL DE ESTADÍA

Marco Esteban Hernández Alegría

“Análisis de la Aportación del Complejo Iberostar Playa Paraíso
en un Destino Turístico Inteligente.”



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEV
Secretaría
de Educación



DET
Dirección de Educación
Tecnológica del Estado
de Veracruz

SEMSyS
Subsecretaría de Educación
Media Superior y Superior

Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico

“Análisis de la Aportación del Complejo Iberostar Playa
Paraíso en un Destino Turístico Inteligente.”

REPORTE FINAL DE ESTADÍA

QUE PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADO(A) EN GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO

T.S.U. Marco Esteban Hernández Alegría

ASESOR INDUSTRIAL: Henry Giovanni Maldonado Yam

ASESORA ACADÉMICA: M. A. E. Jared Sánchez Cruz

CUITLÁHUAC, VER.

ABRIL, 2022

Resumen	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II. MARCO CONTEXTUAL	10
2.1 Marco contextual	10
2.1.1 Geografía	10
2.1.2 Demografía.....	10
2.1.3 Socio-Cultural	11
2.1.4 Económica	11
2.1.5 Política	12
2.1.6 Ecológica.....	12
2.1.7 Turística.....	12
2.2 Antecedentes de la empresa	13
2.2.1 Historia.....	13
2.2.2 Filosofía organizacional	13
2.2.3 Organigrama.....	14
2.2.4 Servicios:.....	15
2.3 Análisis FODA	22
CAPÍTULO III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	24
3.1 Fenómeno a estudiar	24
3.2 Pregunta de investigación	25
3.3 Hipótesis de investigación	25
3.4 Objetivos	25
3.4.1 Objetivo General.....	25
3.4.2 Objetivos Específicos	25

3.5 Justificación del Proyecto.....	25
3.6 Limitaciones y Alcances.....	26
CAPÍTULO IV. MARCO TEÓRICO.....	27
4.1 Estado del arte	27
4.2 Marco Teórico.....	32
Índice de Marco Teórico	32
4.2.1 Destino Turístico Inteligente	32
4.2.2 Origen de los DTI.....	33
4.2.3 Importancia de los Destino Turístico Inteligente.....	34
4.2.4 Turismo Inteligente	35
4.2.5 Como Convertirse en un Destino Turístico Inteligente.....	35
4.2.6 Cinco ejes de los DTI.....	36
4.2.7 Gobernanza.....	36
4.2.8 Tecnología.....	37
4.2.9 Innovación turística	37
4.2.10 Turismo Accesible	37
4.2.11 Sostenibilidad	38
4.2.12 Sustentabilidad.....	39
4.2.13 Adopción de una teoría	39
CAPÍTULO V. METODOLOGÍA	40
5.1 Proceso de investigación.....	40
5.2 Diseño metodológico	47
5.2.1 Enfoque de investigación	47
5.2.2 Tipo de investigación	48
5.2.3 Método de investigación	48
5.2.4 Técnicas y herramientas de investigación.....	48

5.2.5 Descripción del/los instrumento (s)	49
5.2.6 Diseño del/los instrumento (s)	49
Objetivo de la propuesta:	57
Desarrollo	57
Eta pa 1: Identificación del Ciclo de Vida de Playa del Carmen	57
Eta pa 2: Diagnostico de Cumplimiento de Ejes de un DTI.	61
Eta pa 3: Propuestas para su cumplimiento.	64
Eta pa 4: Identificar beneficios y aportaciones del complejo en un DTI.	68
CAPÍTULO VI. RESULTADOS Y ANÁLISIS	70
6.1 Análisis e interpretación de resultados	70
6.2 Conclusiones y recomendaciones	72
Referencias	74
Anexos	80
Imagen 1: Organigrama de gestión. Fuente: Manual de Bienvenida Practicantes.	14
Imagen 2: Estructura organizacional de hoteles en México. Fuente: Manual de Bienvenida Practicantes.....	15
Imagen 3: La medición de la sostenibilidad: Los sistemas de indicadores. Fuente: INVAT-TUR (2015).....	42
Imagen 4: La accesibilidad turística en un DTI. Fuente: INVAT-TUR (2015).....	45
Imagen 5. Cultura Maya. Fuente: Google imágenes.....	65
Imagen 6. Game Shows. Fuente: Google imágenes.....	66
Imagen 7. Pulsera con tecnología NFC Fuente: Google imágenes.....	66
Imagen 8. Tatuajes temporales con tecnología NFC Fuente: Google imágenes.	67
Imagen 9. Lentes Smart. Fuente: Google imágenes.....	68
Imagen 10. Smartwatch. Fuente: Google imágenes.	68

Ilustración 1: Marco analítico para medir la gobernanza de los destinos. Fuente:

Elaboración propia	40
Ilustración 2: Las seis palancas de la innovación. Fuente: Elaboración propia	46
Ilustración 3: El escenario tecnológico Fuente: Elaboración propia.....	46
Ilustración 4: Etapas a desarrollar Fuente: Elaboración propia	47

Índice de tablas

Tabla 1: Análisis FODA de la empresa. Fuente: Elaboración propia.	23
Tabla 2: Técnicas y herramientas. Fuente: Elaboración propia.	49
Tabla 3: Guía de observación CVDT Exploración. Fuente: Elaboración propia.	50
Tabla 4: Guía de observación CVDT Implicación. Fuente: Elaboración propia.	50
Tabla 5: Guía de observación CVDT Desarrollo. Fuente: Elaboración propia.....	51
Tabla 6: Guía de observación CVDT Consolidación. Fuente: Elaboración propia.	51
Tabla 7: Guía de observación CVDT Estancamiento. Fuente: Elaboración propia.....	52
Tabla 8: Guía de observación CVDT Declive o Rejuvenecimiento. Fuente: Elaboración propia.	52
Tabla 9: Guía de observación Eje Gobernanza. Fuente: Elaboración propia.	53
Tabla 10: Guía de observación Eje Sostenibilidad. Fuente: Elaboración propia.	53
Tabla 11: Guía de observación Eje Accesibilidad. Fuente: Elaboración propia.....	54
Tabla 12: Guía de observación Eje Innovación. Fuente: Elaboración propia.....	54
Tabla 13: Guía de observación Eje Tecnología. Fuente: Elaboración propia	55
Tabla 14: Ficha Técnica Propuesta de Cumplimiento de Eje. Fuente: Elaboración propia.	55
Tabla 15. Hoteles inteligentes y nuevas tecnologías aplicadas en la industria hotelera. Estudio del caso de FlyZoo Hotel. Fuente. Elaboración propia.....	81
Tabla 16. El turismo y las nuevas tecnologías: “De las ciudades inteligentes a los destinos turísticos inteligentes (DTI)”. Fuente. Elaboración Propia	81
Tabla 17. Los destinos turísticos inteligentes en el medio rural como instrumento para un desarrollo turístico sostenible “plan de acción para Taramundi como destino turístico inteligente”. Fuente. Elaboración Propia.	82

Tabla 18. Turismo sostenible: Un hotel adaptado para personas discapacitadas. Fuente. Elaboración propia.	83
Tabla 19. Modelo de competitividad de Destino Turístico Inteligente. Fuente. Elaboración Propia.	84
Tabla 20. El uso de la tecnología inteligente en hoteles a nivel internacional y su aplicación en el Perú. Fuente. Elaboración Propia.	85
Tabla 21. Planificación turística en España. Fuente. Elaboración Propia.....	87
Tabla 22. Destinos turísticos inteligentes: ¿estrategia para el desarrollo local en países pobres? Fuente. Elaboración Propia.....	88
Tabla 23. Ciudades y destinos inteligentes como sistemas de gestión más eficientes y sostenibles. Fuente. Elaboración Propia.	89
Gráfica 1. Ciclo de vida de Playa del Carmen Fuente: Elaboración Propia.....	70
Gráfica 2. Cantidad de indicadores no cumplidos Fuente: Elaboración Propia	71

Resumen

El complejo Iberostar, a pesar de ser un establecimiento hotelero, contiene la posibilidad de contribuir de manera oportuna a un destino turístico inteligente, en dado caso que, en un futuro, la ciudad de Playa del Carmen llegase a convertirse en un DTI, este estaría listo para poder aportar lo necesario para que dicho destino se pueda desarrollar de la mejor manera posible.

Este proyecto tiene como objetivo el evaluar el impacto del Complejo Iberostar Playa Paraíso dentro de un Destino Turístico Inteligente, por medio de un análisis con base a los ejes requeridos para un DTI.

Como objeto de estudio es el Complejo Iberostar de Playa Paraíso donde su metodología se basó primero en identificar en qué etapa del “Ciclo de Vida de un Destino Turístico” (CVDT) se encuentra Playa del Carmen para después seguir con en el análisis de los ejes de: gobernanza, sostenibilidad, accesibilidad, innovación y tecnología, las cuales se calificaron por medio de unas guías de observaciones.

Gracias a un análisis del “Ciclo de Vida de un Destino Turístico”, se pudo concluir que Playa del Carmen se encuentra en la etapa de “Consolidación” y que el complejo realmente tiene lo necesario para poder estar dentro de un Destino Turístico Inteligente, ya que solo le fallan tres indicadores del eje de “Innovación” como el de “Tecnología”. Cabe destacar que dicha empresa trabaja bajo un eje sostenible, debido a que tiene un programa llamado “Wave Of Change” donde se preocupan por el cuidado del medio ambiente.

Finalmente, una recomendación que se puede hacer es que la empresa mantenga una buena comunicación con los departamentos operativos, ya que estos son los primeros que llegan a recibir o escuchar alguna queja que tiene el cliente y pueden llegar a aportar buenas ideas para solucionar dicha problemática ya que vivieron la queja.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Se puede decir que un DTI es un destino turístico inteligente innovador, asegurado sobre una infraestructura tecnológica, garantizando el desarrollo sostenible del área turística, la cual debe facilitar la interacción e integración del visitante con el entorno y mejora su experiencia en el destino como también la calidad de vida de las personas que residen en ella.

En un futuro, las ciudades y Destinos Turísticos Inteligentes tendrán tanto impacto que será algo común, lo cual es bueno ya que trabajan bajo un plan sostenible y lo más destacable de ellas es que, al utilizar la tecnología, estas mejoran la estancia de los turistas y de los residentes.

En el estado de Quintana Roo, se encuentra un Complejo llamado Iberostar de Playa Paraíso, el cual se analizó mediante los 5 ejes de un DTI (Gobernanza, Sostenibilidad, Accesibilidad, Innovación y Tecnología), para identificar que era lo que sí y no contaba, como también, ver cuál sería su aportación dentro de un Destino Turístico Inteligente como también que beneficios traería consigo.

Dicho proyecto tiene como limitación la cuestión monetaria ya que las propuestas para el cumplimiento de todos los ejes no se podrá tener a la mano de manera inmediata, pero sería muy probable que algún día se llegase a implementar.

En dado caso que el destino turístico de Playa del Carmen algún día se convirtiese en un DTI, el Complejo Iberostar de Playa Paraíso tendría un gran impacto dentro de él, ya que aportaría información que sería de gran ayuda e importancia para la creación de nuevos productos turísticos.

CAPÍTULO II. MARCO CONTEXTUAL

2.1 Marco contextual

2.1.1 Geografía

El complejo Iberostar de Playa Paraíso se encuentra en el estado de Quintana Roo, dentro del municipio Solidaridad, del cual se ubica en la Carretera Chetumal, Privada Juárez Km 309, 77710 Riviera Maya, Q.R. entre Puerto Morelos y Playa del Carmen, el tamaño del estado es de 50.212 km². Tomando en cuenta a INAFED (2022), sus coordenadas son: al norte 21° 35', al sur 17° 49' de latitud norte; al este 86° 42', al oeste 89° 25' de longitud oeste, siendo vecino de los estados de Campeche y Yucatán, como también del Mar Caribe y Golfo de México. De acuerdo con Cuentame (2022), el 99% de la superficie del estado presenta clima cálido subhúmedo y el 1% cálido húmedo se encuentra en la isla de Cozumel, de igual manera, dentro de su relieve existe una llanura que domina tanto el oriente como el norte del estado y al occidente un lomerío conformado por rocas sedimentarias, en el caso de la densidad de su población este ocupa el lugar 25 a nivel nacional teniendo 64 personas por kilómetro cuadrado. Según (Turismo, 2022), las ciudades más importantes en Quintana Roo son la ciudad de Bacalar, Cancún, Chetumal, Cozumel, Felipe Carrillo Puerto, Isla Mujeres, Kantenukín, y Playa del Carmen.

2.1.2 Demografía

Con base en Data México (2021), la población total del estado de Quintana Roo en 2020 fue de 1,857,985 habitantes, siendo 49.6% (921,206) mujeres y 50.4% (936,779) hombres. Los municipios con mayor población fueron Benito Juárez con 911,503 habitantes, Solidaridad con un total de 333,800 habitantes y Othón P. Blanco con una cantidad de 233,648 habitantes. En el caso de las edades, el rango que concentraron mayor población fueron de 25 a 29 años (184,447 habitantes), de 30 a 34 (175,133 habitantes) y el rango de edad de 20 a 24 años (164,989 habitantes), por último, la población de 3 años y más que habla al menos una lengua indígena fue de 228k personas, lo que corresponde a un 12.3% del total de la población, siendo Maya, la lengua indígena que más se habla. Con base en Cuentame (2020), el grado escolar promedio de la población de 15 años en adelante es de 10.2, lo que equivale a más de primer año de bachillerato, por lo cual, 3 de cada 100 personas de 15 años y más, son analfabetas, por lo tanto, el 54.7% de la población es católica, 20.7% protestante, cristiano evangélico y con un 21.9% se encuentran las personas sin religión.

2.1.3 Socio-Cultural

El estilo y calidad de vida de los habitantes, según Data México (2020), es bueno ya que el 31.5% de la población cuenta con al menos 3 cuartos dentro de su vivienda y el 43.2% con solo uno, por lo cual el 55.6% tiene acceso a internet, 37.2% dispone de alguna computadora y el 91.7% de la población cuenta con un dispositivo móvil (celular). Empleando las palabras de QROO (2022), el estado de Quintana Roo tiene una gran diversidad cultural, donde el Carnaval de Cozumel suele generar una derrama económica significativa desde hace 140 años ya que es una festividad anual de gran arraigo, de ahí le sigue la Guaran ducha Cozumeleña, Danza de la Cabeza de Cochino y Jarana. En el caso de la gastronomía, la cochinita pibil, los panuchos y los salbutes son los platillos más destacables sin olvidar a los platillos a base de mariscos y su gran variedad de ceviches. Como señala Atlas (2015), los pueblos originarios del estado que más destacan son: Akatecos, Chujes, Ixiles, Jakalteco, K'iches, Kaqchikeles, Mames, Maya, Q'anjob'ales y Q'eqchis.

2.1.4 Económica

Según Data México (2021), en el segundo trimestre de 2021, la población económicamente activa de Quintana Roo fue de 921k personas, donde la fuerza laboral ocupada alcanzó las 863k personas (36.5% mujeres y 63.5% hombres) con un salario promedio mensual de \$5.85k MXN, siendo las ocupaciones que concentran mayor número de trabajadores fueron; empleados de ventas, despachadores y dependientes en comercios, conductores de autobuses camiones, camionetas, taxis y automóviles de pasajeros y trabajadores domésticos, por lo cual, en el tema de desempleo, se registraron 57.2k desempleados, teniendo una tasa de desempleo de 6.21%.

De acuerdo con Data México (2020), las principales ventas internacionales de Quintana Roo en 2020 fueron vidrio de seguridad constituido por vidrio templado o contrachapado (US\$8.39M), pescado fresco o refrigerado, excepto los filetes y demás carne de pescado de la partida 03.04 (US\$5.94M) y crustáceos; con cáscara o no, vivos, frescos, refrigerados, congelados, secos, salados o en salmuera; ahumado, cocido o no antes o durante el ahumado (US\$2.38M), de las cuales, los principales destinos de ventas internacionales en 2020 fueron Estados Unidos (US\$23.5M), Cuba (US\$5.22M) y Belice (US\$2.65M).

2.1.5 Política

Empleando las palabras de SEDETUR (2022), el Plan Maestro de Turismo Sustentable Quintana Roo 2030 (PMTSQRoo2030), es una política pública vigente en el estado, a partir de ello se derivan acciones, las cuales son lideradas por la SECTUR en coordinación con actores clave del sector para fortalecer la competitividad turística de Quintana Roo.

2.1.6 Ecológica

Tomando en cuenta a Para Todo México –(2019), la hidrología del estado de Quintana Roo carece de corrientes superficiales relevantes debido a la permeabilidad de su suelo, al sur se establece el río Hondo que sirve de límite natural con Belice, de igual manera se encuentran arroyos intermitentes de poca importancia como lo son el río Escondido, Arroyo Azul y Ucum. Como plantea El Punto Sobre la i (2020), las especies endémicas tanto la flora como la fauna del estado de Quintana Roo son: el Tapir, Manatí, Jaguar, Tortugas Marinas y los arrecifes de coral. De acuerdo con IQAIR (2022), las 3 ciudades más contaminadas (calidad de aire) del estado de Quintana Roo son: Bacalar, Playa del Carmen y Chetumal, del cual las más limpias en cuestión a basura son: Chetumal, Playa del Carmen y Bacalar.

2.1.7 Turística

El estado de Quintana Roo es uno de los más atractivos de México para el turismo tanto nacional como internacionalmente, destacando principalmente por su riqueza natural y lo bello que están sus playas, lagos y lagunas por lo cual, empleando las palabras de México Travel Club (2022), sus atractivos turísticos más destacables son: Aktun Chen, Cancún, Chacchobén, Chakanbakán, Cobá, Cozumel, Dzibanché, El Meco, El Rey, el Gran Arrecife Maya, Isla Contoy, Holbox y Mujeres, Kohunlich, Laguna de Bacalar, Los Cenotes, Muyil, Playa del Carmen, Puerto Morelos, Río Secreto, San Gervasio, Sian Ka'an, Tulum, Xcaret, Xel-Há y Xplor.

El tipo de turismo es muy vareado en el estado de Quintana Roo ya que no solo cuenta con el de Sol y Playa, de acuerdo con QROO GOB (2017), también se aprovecha del ecoturismo, cultural, gastronómico y de aventura. En el caso del perfil del turista, de acuerdo con QROO GOB (2022), para el destino de Cancún, el 49.6% proceden de México y 35.7% de Estados Unidos, teniendo un promedio de edad de 40 a 49 años, teniendo una estancia promedio de 6.2 días viajando en grupos de 3 personas, donde el 85.5% se hospedo en hoteles y el 8.6 en tiempos compartidos, en el caso de Playa del Carmen, el 36.81% procede de Estados Unidos, 25.8% nacionales (principalmente de CDMX), y el 19.4% europeos, el

rango de edad fue de 40 a 49 años por lo cual se quedaron un promedio de 7 días en grupos de 3 personas del cual el 5.2% se hospedo en algún Airbnb y el resto en hoteles.

2.2 Antecedentes de la empresa

2.2.1 Historia

Como dice el Manual de Bienvenida Practicantes proporcionado por la empresa, los orígenes empresariales de la familia Fluxa están vinculados a la industria del calzado y a la isla de Mallorca. Antoni Fluxa inició su actividad como zapatero hasta 1877 en un taller artesanal en la ciudad de Inca, este mismo creció y se mecanizó a comienzos del siglo XX, tras su muerte, el negocio pasó a su hija mayor, Francisca Aina, pero no tuvo éxito hasta que su hermanastro Lorenzo Fluxa logró convertirla en una de las más destacadas de Inca.

En los años cincuenta, Lorenzo Fluxa decidió diversificar su negocio y entrar en la actividad turística del cual en 1956 adquirió una empresa de viajes llamada Viajes Iberia. El auténtico despegue del negocio turístico de la familia Fluxa lo ha protagonizado Miguel Fluxa, segundo hijo de Lorenzo Fluxa, el cual se incorporó al negocio familiar en 1962.

En treinta años, 1979 a 2009, la expansión en España fue acompañada por una rápida internacionalización del cual Miguel Fluxa se convirtió en un hotelero de carácter global haciendo que la actividad emisora creciera y adquiriera una independencia que le permitió desgajarse del grupo en 2006 tras una operación de venta enormemente exitosa.

Finalmente, en los últimos años, el Grupo Iberostar ha atendido, además, de un modo particular a la comercialización y distribución de su producto, a su calidad y a sus posibilidades de segmentación y se han recogido, al mismo tiempo, los frutos de las enormes inversiones realizadas durante la etapa anterior a la crisis económica internacional.

2.2.2 Filosofía organizacional

- Misión:
Proporcionar a nuestros clientes una experiencia inolvidable en los mejores destinos vacacionales, ofreciendo un servicio de excelente calidad mediante un equipo altamente cualificado.

Visión:

Ser el referente como grupo hotelero vacacional, desarrollando un modelo de gestión familiar y sostenible que transmita confianza a clientes, empleados y socios empresariales.

- **Valores:**

Honestidad, responsabilidad, prudencia, unidad, laboriosidad, creatividad, ambición, arraigo, empatía.

2.2.3 Organigrama

De acuerdo con el Manual de Bienvenida Practicantes, los siguientes organigramas están divididos en organigrama de gestión, la cual fue aprobada en el 2017 y el otro el que se encuentran en los hoteles de México.

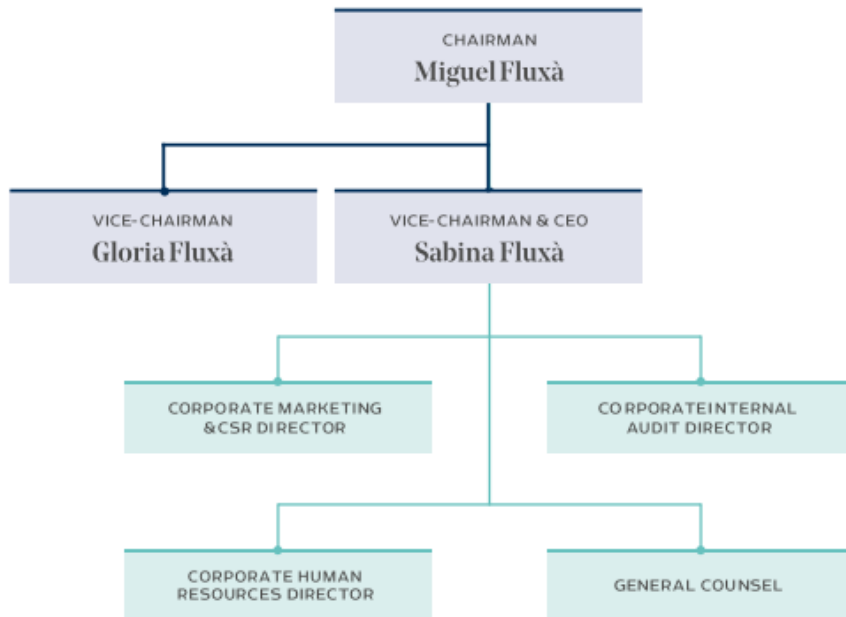


Imagen 1: Organigrama de gestión. Fuente: Manual de Bienvenida Practicantes.

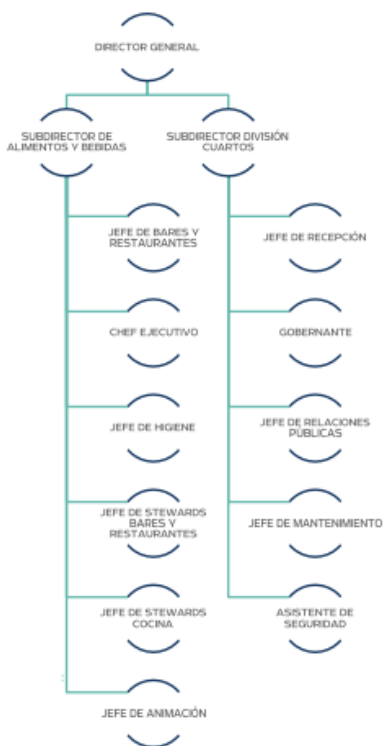


Imagen 2: Estructura organizacional de hoteles en México. Fuente: Manual de Bienvenida Practicantes.

2.2.4 Servicios:

Según Iberostar (2022), los servicios que ofrece el hotel Iberostar Selection Paraíso Lindo son:

- Acceso directo a la playa
- Vivero de corales
- Wifi gratis
- Piscina de olas
- Deportes acuáticos
- Centro de Buceo Certificado PADI (\$)
- Restaurantes a la carta
- Cajeros automáticos
- Internet café
- Iberostar app
- Shows profesionales
- Estacionamiento

Todo incluido

- Hotel libre de plásticos de un solo uso
- Aqua fun
- Piscina de juegos
- Spa Sensations (\$)
- Tenis
- Servicio de niñera (\$)
- Salón de juegos/lectura
- Hamacas en la playa
- Consumo responsable de pescado
- Programa de actividades infantiles (Star Camp)
- Río lento
- Sala de fitness
- Campo de Golf en la propiedad (\$)
- Asistencia de conserje 24h
- Zona comercial
- Servicio Médico (\$)
- Centro de convenciones
- Casino (\$)
- Toallas para la piscina y/o playa

En el caso del hotel Iberostar Selection Paraíso Maya Suites, contienen la misma cantidad de servicios a excepción de los siguiente:

- Coche de alquiler
- Servicio médico en el complejo (\$)
- 11 am – 11pm Room Service
- Oferta de pescado con certificado MSC
- Cocina en vivo
- Piscina de juegos
- Restaurantes de especialidades

2.2.5 Habitaciones

De acuerdo con Iberostar (2022), el hotel Iberostar Selection Paraíso Lindo cuenta con 7 tipo de habitaciones:

1. Doble

- Capacidad: 3 adultos
- Detalles: 45m², cama King (2x2m) o dos camas dobles (1,35x2), 11 am – 11pm room service, aire acondicionado, cafetera, secador de pelo, vistas a la jungla., balcón, caja fuerte, ventilador de techo, plancha/tabla de plancha, habitación libre de plástico de un solo uso, wifi gratis, tv pantalla plana, minibar, baño con ducha o bañera y no está permitido fumar.
- Descripción: esta habitación es ideal para los amantes de la naturaleza, cuenta con todas las comodidades dentro de ella y un balcón privado con vistas a la jungla, en el que el huésped se puede relajar mientras decide en que propuesta del equipo de animación quiere pasar la tarde o que le apetece cenar dentro de las múltiples propuestas culinarias con las que cuenta el hotel.

2. Doble junto a la piscina

- Capacidad: 3 adultos
- Detalles: 45m², vistas a la jungla, wifi gratis, minibar, cafetera, baño con bañera, habitación con ubicación preferencial, cama King (2x2m) o dos camas dobles (1,35x2), 11am-11pm room service, aire acondicionado, caja fuerte, no está permitido fumar, habitación libre de plástico de un solo uso, terraza, tv pantalla plana, secador de pelo y plancha/tabla de plancha.
- Descripción: esta habitación es perfecta para los amantes de la piscina y naturaleza, tiene una ubicación privilegiada, cerca del área de piscinas del hotel para que puedan ser de los primeros en refrescarse durante sus vacaciones, además del balcón privado, la habitación tiene vistas a la jungla que rodea el hotel.

3. Doble vista piscina

- Capacidad: 3 adultos
- Detalles: 45m², habitación libre de plástico de un solo uso, wifi gratis, minibar, ventilador de techo, baño completo, no está permitido fumar, vista piscina, cama King (2x2m) o dos camas dobles (1,35x2), 11am.11pm room service, caja fuerte, cafetera, baño con ducha o bañera, habitación con ubicación

preferencial, balcón Tv pantalla plana, aire acondicionado, plancha/tabla de plancha y secador de pelo.

- Descripción: es la más cercana a las piscinas del hotel cuenta con vistas a ellas desde el balcón privado y el huésped podrá ser el primero en participar en las actividades de animación en la piscina, o en relajarse en las tumbonas en la comodidad cercana a su habitación.

4. Junior Suite

- Capacidad: 4 adultos
- Detalles: 47m², cama King (2x2m) o dos camas dobles (1,35x2), 11am-11pm room service, Tv pantalla plana, minibar, baño con ducha o bañera, vista jardín, balcón, wifi gratis, aire acondicionado, cafetera, secador de pelo, habitación libre de plástico de un solo uso, habitación con ubicación preferencial, caja fuerte, ventilador de techo, plancha/tabla de plancha y no está permitido fumar.
- Descripción: esta habitación es más amplia y con un espacioso balcón privado con vistas al jardín, además de estar situada cerca de la playa y piscina para que seas de los primeros en colocar la toalla en la arena caribeña o en la hamaca de la piscina del hotel.

5. Junior Suite Superior

- Capacidad: 3 adultos
- Detalles 53m², habitación libre de plásticos de un solo uso, wifi gratis, aire acondicionado, cafetera, secador de pelo, vista jardín, 11am-11pm room service, caja fuerte ventilador de techo, plancha/tabla de plancha, no está permitido fumar, terraza privada con jacuzzi, cama King size, Tv pantalla plana, minibar y bato con ducha o bañera.
- Descripción: en esta habitación, el huésped se podrá sumergir en la bañera de hidromasaje del balcón privado, donde podrá contemplar los jardines del hotel, tiene una cómoda ubicación cerca de la playa y la piscina del hotel.

6. Suite Presidencial

- Capacidad: 3 adultos
- Detalles: 240m², habitación libre de plásticos de un solo uso, wifi gratis kitchenette, Tv pantalla plana, minibar, plancha/tabla de plancha, terraza privada con jacuzzi, cama King size (2x2m), registro de entrada privado en la suite, 11am-11pm room service, aire acondicionado, microondas, baño

completo, vistas a la jungla, habitación con ubicación preferencial sala de estar, caja fuerte, ventilador de techo, cafetera y no está permitido fumar.

- Descripción: en esta habitación se puede tomar el sol sumergido en la bañera, de hidromasaje, de la gran terraza, privada y en el interior puede encontrar un gran salón, comedor independiente, kitchenette, un amplio dormitorio con cama King size y un baño con doble lavabo tocador, ducha y bañera, de igual manera está situada cerca de la playa y piscina.

7. Familiar, dos habitaciones

- Capacidad: 6 adultos
- Detalles: 90m², habitación libre de plástico de un solo uso, habitación con ubicación preferencial, 11am-11pm room service, aire acondicionado, cafetera, secador de pelo, vistas al jardín o a la jungla, una cama King size (2x2m) y dos dobles (1,35x2), wifi gratis, caja fuerte, ventilador de techo, plancha/tabla de plancha, habitaciones comunicantes, dos balcones privados, microondas (previa solicitud), Tv pantalla plana, minibar, y baño completo.
- Descripción; en esta habitación hay espacio suficiente para unas cómodas vacaciones, en familia o con amigos, cuenta con dos habitaciones conectadas, una con una cama King size y otra con dos camas dobles, también, el balcón tiene vista a los jardines o a la jungla que rodea al hotel.

En el caso del hotel Iberostar Selection Paraíso Maya Suites, este tiene 6 hoteles las cuales son:

1. Junior suite

- Capacidad: 4 adultos
- Detalles: 58m², Cama King (2x2m) o dos camas dobles (1,35x2), wifi gratis, minibar, bañera de hidromasaje, ventilador de techo, no está permitido fumar, vista jardín, habitación libre de plástico de un solo uso, Tv pantalla plana, cafetera, secador de pelo, caja fuerte, balcón, servicio de descubierta, 11am-11pm room service, baño completo, aire acondicionado, plancha/tabla de plancha.
- Descripción: esta suite tiene todo lo que el huésped necesita para unas vacaciones inolvidables en México, desde una habitación muy amplia, a minibar diario o servicio de descubierta, puede pasar un día lleno de

diversión con las actividades que le ofrece el hotel y al terminar puede descansar en el balcón privado con vistas al jardín.

2. Junior suite vista piscina

- Capacidad: 4 adultos
- Detalles: 58m², balcón, servicio de descubierta, 11am-11pm room service, baño completo, aire acondicionado, plancha y tabla de plancha, vista piscina, cama King (2x2m) o dos camas dobles (1,35x2), wifi, minibar, bañera de hidromasaje, ventilador de techo, no está permitido fumar, ubicación cerca de la piscina, habitación libre de plástico de un solo uso, Tv pantalla plana, cafetera, secador de pelo, caja fuerte.
- Descripción: está ubicada cerca de la playa de arena blanca que encuentras frente al hotel y de la piscina del resort, una de las más
- grandes de Riviera Maya, donde pueden ver desde el balcón privado de la habitación.

3. Junior suite superior

- Capacidad: 4 adultos
- Detalles: 58m², balcón, servicio de descubierta, 11am-11pm room service, baño completo, aire acondicionado, plancha y tabla de plancha, vista jardín, cama King (2x2m) o dos camas dobles (1,35x2), wifi gratis, minibar, bañera de hidromasaje, ventilador de techo, no está permitido fumar, ubicación cerca de la playa y la piscina, habitación libre de plástico de un solo uso, Tv pantalla plana, cafetera, secador de pelo, caja fuerte.
- Descripción: tiene una comodidad máxima, está ubicada cerca de la piscina y la playa, para que el huésped pueda ser de los primeros en pisar la arena blanca del caribe y su balcón privado le ofrece vistas a la jungla.

4. Suite presidencial

- Capacidad: 4 adultos
- Detalles: 232m², sala de estar, habitación libre de plásticos de un solo uso, Tv pantalla plana, servicio diario de minibar, baño completo, aire acondicionado, plancha y tabla de plancha, vistas a la jungla, vestidor, servicio de descubierta, 11am-11pm room service, microondas, bañera de hidromasaje, ventilador de techo, no está permitido fumar, terraza privada con jacuzzi, cama King size (2x2m), wifi gratis, kitchenette, cafetera, secador de pelo, caja fuerte.

- Descripción: esta habitación es de exquisita elegancia, una bañera de hidromasaje en la terraza privada, un gran dormitorio con cama King size, vestidor, un espacioso salón, comedor independiente y kitchenette, tiene todo lo que necesita para que pueda disfrutar al máximo su estancia, su ubicación le ofrece una mayor comodidad al estar ubicada cerca de la playa y la piscina.

5. Junior suite familiar dos habitaciones

- Capacidad: 6 adultos
- Detalles: 116m², dos balcones, servicio de descubierta, 11am-11pm room service, cafetera, secador de pelo, ventilador de techo, vistas a la jungla, una cama King (2x2m) y dos camas dobles (1,35x2), wifi gratis, minibar, baño completo, caja fuerte, plancha/tabla de plancha, habitaciones comunicantes, habitación libre de plástico de un solo uso, Tv pantalla plana, microondas, bañera de hidromasaje, aire acondicionado, no está permitido fumar.
- Descripción: esta habitación tiene espacio para todos, está dividido en dos estancias, una con cama King size y otra con dos camas dobles, cada una cuenta con un balcón privado con vistas a la jungla que rodea el hotel, además de estar situada cerca de la piscina de juegos de aqua fun.

6. Junior suite familiar superior dos habitaciones

- Capacidad: 6 adultos
- Detalles: 124m², habitaciones comunicantes, habitación libre de plástico de un solo uso, Tv pantalla plana, Microondas, bañera de hidromasaje, ventilador de techo, no está permitido fumar, ubicación cerca del parque acuático, dos balcones, servicio de descubierta, 11am-11pm room service, cafetera, secador de pelo, caja fuerte, vistas a la jungla, una cama King (2x2m) y dos camas dobles (1,35x2), wifi gratis, minibar, baño completo, aire acondicionado, plancha/tabla de plancha.
- Descripción: esta habitación es cómoda y elegante, tienen balcón privado con vistas a la jungla que rodea el hotel y un sofá cama, además de una cama King size, en una de ellas y dos camas dobles en la otra, también cuenta con una ubicación ideal puesta que está situada cerca de la piscina aqua fun, donde los niños lo pasan en grande.

2.3 Análisis FODA

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación favorable. • Gran variedad de servicios. • Programas sustentables. • Compromiso con el cuidado del ambiente. • Instalaciones modernas. • Variedad de hoteles, ideales para todo tipo de gustos y preferencias • Presencia en 17 países. • Presencia en más de 60 destinos • Playas limpias, libres de sargazo. • Tienen definida su misión, orientando a sus empleados en sus labores diarios. • Visión bien establecida de a dónde quieren llegar. • Personal apegado a los valores. • El personal provee material requerido para desarrollar sus actividades laborales como medidas necesarias ante el COVID-19. • Personal interesado por tener buena comunicación/relación con el cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento para la marca hotelera (mayor prestigio). • Inclusión de personas con discapacidad en actividades de animación. • Nuevas tecnologías aplicables al hotel. • Crecimiento de la actividad turística en el estado. • Cursos para sus colaboradores en lenguas extranjeras. • Aplicación de nuevas certificaciones (Great Place to Work).
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente laboral no adecuado • Mala comunicación entre algunos colaboradores. • Prestaciones de ley mal cumplidas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Clima desfavorable. • Cambio climático. • Desastres naturales. • Pandemia por COVID-19.

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Falta de incentivos que motiven la productividad de los colaboradores.• El hotel no le pone un alto a huéspedes que sobre alimentan a los animales que andan sueltos (coatis).• La empresa no obliga a los huéspedes a utilizar cubre bocas. | <ul style="list-style-type: none">• Aumento de la competencia hotelera.• Surgimiento de nueva pandemia (nuevas variantes COVID) que llegasen obligar a la empresa a bajar su nivel de ocupación máximo.• Crisis económica que ocasione el aumento de desempleo.• Mejores ofertas de trabajo que ocasionen la fuga del talento humano. |
|--|--|

Tabla 1: Análisis FODA de la empresa. Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

3.1 Fenómeno a estudiar

Los destinos turísticos inteligentes (DTI) son sitios que llegan aportar bastante al turismo ya que la tecnología ha ido evolucionando, lo cual, además de aportar beneficios sostenibles, también mejoran la calidad de vida de los residentes. De acuerdo con Muiño (2020), los DTI aportan beneficios muy positivos a largo plazo para el buen desarrollo del territorio, siempre de manera sostenible y teniendo en cuenta la tecnología y accesibilidad, además de que a partir de ello llegan a surgir nuevas oportunidades de negocio abriéndose paso a inversiones en muchas áreas como movilidad, seguridad, cultura, eficiencia energética, etc.

Según Travepulse (2021), Tequila destaca como el primer Destino Turístico Inteligente de México y América Latina comprendiendo cinco pilares: innovación, tecnología, sostenibilidad, accesibilidad y gobernanza, del cual se ha podido gestionar de manera inteligente su crecimiento, por ejemplo, en 2013 registró 20 mil habitantes y la llegada de 18 mil turistas y en 2019, pasó a 50 mil residentes y una recepción de 500 mil visitantes.

En el caso del complejo Iberostar, a pesar de ser un establecimiento hotelero, contiene la posibilidad de contribuir de manera oportuna a un destino turístico inteligente, llegando a suponer que en un futuro, la ciudad de Playa del Carmen llegase a convertirse en un DTI, este tendría mucho que aportar ya que hasta el momento cuenta con tecnologías que llegan a facilitar la vida de los huéspedes y sus trabajadores, dado a que es un complejo demasiado grande, sus colaboradores tienen desde carritos de golf, bicicletas, hasta patines eléctricos para poder transportarse de un sitio a otro, de igual manera tienen un Shopping mall donde pueden comprar ropa, joyería, recuerdos, calzados, visitar un spa, etc.

El complejo Iberostar de Playa Paraíso trabaja con un sistema de gestión sostenible donde se preocupan por el cuidado del medio ambiente (acuático y terrestre) evitando plásticos de un solo uso, proporcionando un termo que pueden rellenar de agua purificada en centros de rellenos que se encuentran en cualquier parte del hotel e incluso en el poblado de los colaboradores. A pesar de ya incluir ciertas tecnologías en su gestión laboral, aún no es lo suficiente para que pueda evolucionar a un concepto más “inteligente”.

3.2 Pregunta de investigación

¿Cuál sería la aportación e impacto del complejo Iberostar Playa Paraíso dentro de un Destino Turístico Inteligente?

3.3 Hipótesis de investigación

- La contribución del complejo como prestador de servicios en un Destino Turístico Inteligente atraerá más visitantes al establecimiento, mejorando su prestigio como empresa.
- El complejo Iberostar destacará entre su competencia por su aportación dentro de un DTI.
- Variable independiente: Complejo Iberostar Playa Paraíso
- Variable dependiente: Destino Turístico Inteligente

3.4 Objetivos

3.4.1 Objetivo General

Evaluar el impacto del Complejo Iberostar Playa Paraíso dentro de un Destino Turístico Inteligente, por medio de un análisis con base a los ejes requeridos para un DTI.

3.4.2 Objetivos Específicos

- Identificar en qué fase del ciclo de vida de un destino turístico se encuentra Playa del Carmen.
- Identificar los ejes con los que cumple el Complejo Iberostar Playa Paraíso.
- Diseñar propuestas que ayuden a mejorar el cumplimiento de los ejes de un DTI.
- Identificar los beneficios y aportaciones que el Complejo Iberostar Playa Paraíso tendría dentro de un DTI.

3.5 Justificación del Proyecto

Esta propuesta toma de referencia al Complejo Iberostar Playa Paraíso donde se encuentra un área de oportunidad para su crecimiento como empresa, la cual trata de convertir los establecimientos hoteleros del complejo en un concepto más inteligente ya que la empresa de por si trabaja con un enfoque sostenible e implementa tecnologías para mejorar la calidad de la estancia de sus huéspedes y de sus colaboradores.

Es conveniente ya que podría traerle consigo muchos beneficios como elevar su prestigio, posicionarse como una mejor marca hotelera dentro del sector turístico, atraer más clientela dado a que estaría aportando de manera eficiente a un Destino Turístico Inteligente.

Este complejo llega a parecer una pequeña ciudad debido a lo grande que esta y la manera en la que se transportan sus colaboradores y huéspedes a sus sitios deseados es muy práctico ya que cuentan con carritos de golf, patines eléctricos y hasta bicicletas, brinda una variedad de servicios, desde hospedaje, alimentos y bebidas, gimnasios, un centro comercial, área de deportes para colaboradores y huéspedes, entre otros, teniendo en cuenta que su infraestructura es de suma importancia para poder llevar a cabo y brindar un servicio de calidad.

El día en que Playa del Carmen se llegase a convertir en un Destino Turístico Inteligente, el complejo Iberostar Playa Paraíso estaría más que listo para poder aportar al DTI ya que estaría trabajando bajo un concepto Inteligente el cual, se sabe que sería una inversión grande al cambiar ciertos puntos dentro de su infraestructura como podrían ser centros de carga para carritos eléctricos y patines como invertir en bicicletas o algún otro medio de transporte que los huéspedes pudiesen rentar para poder trasladarse de manera libre y no esperar a que alguien llegue a transportarlos.

Esta inversión traería consigo beneficios a un largo plazo ya que además de trabajar bajo el concepto “Inteligente” también vendría de la mano de lo sustentable ya que busca el desarrollo humano con poco impacto ambiental y también de lo sostenible dado a que tendría un crecimiento económico en armonía con la naturaleza.

3.6 Limitaciones y Alcances

- Limitaciones

Proceso largo por los cambios a desarrollar.

Gastos elevados.

Presupuesto para implementar la propuesta no disponible de manera inmediata.

- Alcances.

La marca Iberostar podría posicionarse como de los mejores hoteles a nivel mundial.

Un aumento en su prestigio como empresa.

Ingreso de mayor cantidad de huéspedes significando que mayor derrama económica.

El complejo, al ejecutar esta propuesta, podrá obtener una fidelización por parte de sus futuros clientes como también mantener la lealtad de sus colaboradores.

CAPÍTULO IV. MARCO TEÓRICO

4.1 Estado del arte

Este apartado es de suma importancia ya que permite analizar y comparar otros estudios similares al que se está desarrollando por lo cual este proporciona lo necesario para que el investigador se pueda crear una idea y poder desenvolver de manera más eficiente la propuesta del proyecto a desarrollar.

En un trabajo de fin de máster con título de “Hoteles inteligentes y nuevas tecnologías aplicadas en la industria hotelera. Estudio del caso de FlyZoo Hotel”, Según la autora Yicheng (2021), estableció como objetivos: entender el concepto de hotel inteligente y revisar algunas de las nuevas tecnologías aplicadas en ese contexto, como también, analizar las percepciones y opiniones de los consumidores, tanto actuales como potenciales de un hotel inteligente. En el caso de su metodología, la autora empleo una revisión de comentarios en los que se comparte la experiencia y satisfacción de los huéspedes en el FlyZoo Hotel, recogidos de la plataforma de Fliggy, teniendo la finalidad de conocer las razones por las cuales los clientes eligen hospedarse en ese hotel, sus expectativas y experiencias con sus nuevas tecnologías, de igual manera, la autora se basó en un cuestionario online sobre el grado de interés por utilizar las nuevas tecnologías en el hotel, teniendo un total de 111 encuestas realizadas.

Como resultados obtuvo en primer lugar, tras el análisis de comentarios, que la satisfacción general de los consumidores con el hotel fue relativamente alta, por otro lado, los resultados de su encuesta fueron que el top 3 tecnologías que le llaman la atención a los huéspedes son: asistente con reconocimiento de voz, aplicación de realidad virtual para mostrar la habitación y auto check-in a través de la APP, del cual ella llegó a la conclusión de que los clientes del hotel están interesados en las nuevas tecnologías que implementa a pesar de que estas se utilizan más o menos en otros establecimientos hoteleros por otro lado, la influencia de la marca del Grupo Alibaba parece ser un factor clave para que algunos usuarios lo tomen en consideración al momento de elegir donde hospedarse, teniendo mayormente satisfecho a los niños pequeños.

Este documento se relaciona con el presente proyecto ya que, si el complejo Iberostar de Playa Paraíso adoptara un concepto inteligente, tendría que ver cuales tecnologías serian de mayor viabilidad para evitar un gasto innecesario al no llegar a satisfacer a sus clientes por lo cual se podría implementar una encuesta para saber en qué tecnologías les interesa

más a sus huéspedes por lo cual de la misma manera se podría deducir su aporte a un Destino Turístico Inteligente y que beneficios traería consigo.

En un estudio con título de “Destinos Turísticos Inteligentes: ¿Estrategia Para El Desarrollo Local En Países Pobres?”, según Castro, González, & Margarita (2017), este trabajo tiene como objetivo analizar el panorama que ante esta situación se presenta para los países en vías de desarrollo, sus regiones y destinos turísticos, surgiendo cuestionamientos tales como ¿Será posible construir destinos turísticos inteligentes en países pobres para mantener la competitividad en el contexto global y fortalecer el desarrollo local? ¿Qué alternativas de competitividad pueden utilizarse ante el desarrollo tecnológico de los destinos inteligentes de los países desarrollados?, su metodología se basa en una revisión documental ya que el trabajo tiene carácter exploratorio en el análisis de la relación que tienen los conceptos de Destinos Turísticos Inteligentes como también el Desarrollo Local, cuyos resultados arrojados fueron la conformación de inteligencia colectiva que facilitarían la definición de proyectos conjuntos consensuados entre los actores públicos y privados involucrados como estrategia en la construcción de un DTI y la promoción del desarrollo local surgiendo que sería positivo seguir por esa misma línea de trabajo (ósea el desarrollo de un DTI para un crecimiento local dentro de lo que son países “pobres”).

Dicho proyecto se relaciona con el presente trabajo debido a que en la actualidad la ciudad de Playa del Carmen no es considerado un DTI, por lo cual este estudio demuestra que los Destinos Turísticos Inteligentes son una rama viable por todo el desarrollo que se lleva a cabo y la aportación que brinda a la economía.

En un trabajo de fin de Máster con título de “El Turismo Y Las Nuevas Tecnologías: De Las Ciudades Inteligentes A Los Destinos Turísticos Inteligentes (DTI)” la autora González (2020), establece como objetivo facilitar la adaptación del paradigma a los destinos turísticos, identificando las claves de dicha adaptación y analizando aquellos factores que justifican la configuración de DTIS, teniendo una metodología el análisis en profundidad de los destinos con base a los cinco ejes (gobernanza, innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad) se resalta que hubieron grandes resultados que se convirtieron en una gran ventaja competitiva para el ayuntamiento por el ahorro de costes, la satisfacción ciudadana e imagen pública de la ciudad.

La relación que conlleva al presente proyecto es en que se aplicara un análisis con base a los cinco ejes (gobernanza, innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad) para

poder identificar el nivel en el que esta la ciudad actual y poder determinar cuál sería la aportación del complejo en un Destino Turístico Inteligente.

En un trabajo de fin de Máster con nombre de “Plan De Acción Para Taramundi Como Destino Turístico Inteligente” el autor Rodríguez (2019), establece como objetivo la creación de un plan de acción para Taramundi como Destino Turístico Inteligente (DTI), mediante el que se pretenden instaurar procesos y tecnologías relacionadas con los DTI del medio urbano, adaptand0olos a las dificultades, necesidades y recursos de un medio rural, por la cual, su metodología está basada en fuentes secundarias como lo son libros académicos, publicaciones académicas, estudios realizados por organismos públicos y privados, informes estadísticos, páginas web y por último, blogs, de igual manera se aplicaron fuentes primarias como la realización de entrevistas a personas diferentes que estaban vinculadas con el municipio de Taramundi, todo esto le permitió al autor llegar a la conclusión de que Taramundi es el marco ideal donde se abordan los cambios necesarios hacia un modelo de DTI, ya que se trata de un destino maduro en un medio rural aislado con población ya de gran edad que está en constante perdida. Este trabajo es de gran ayuda para el presente proyecto ya que está muy completa, desde el análisis de la población hasta de los visitantes y tras ser sobre un Destino Turístico Inteligente pues tiene relación con este mismo.

En un trabajo final de grado con título de “Un Hotel Adaptado Para Personas Discapacitadas”, la autora Barberá (2020), establece como objetivo implantar un nuevo modelo de mejora de la competitividad empresarial y del desarrollo turístico basándose en la cooperación y en la corresponsabilidad turística, así como la gobernanza, del cual ella adapto las metodologías de Diagnósticos de Destinos Turísticos Inteligentes y las recomendaciones del Plan de Acción, cuya finalidad es incorporar cuestiones vinculadas a la acontecida como futuras acciones de comunicación, reposicionamiento en mercados y así fomentar la creación de puestos de trabajo por lo cual los resultados variaron dependiendo del tamaño de la empresa, ya que la utilización de la tecnología es doble o triple en las grandes empresas y se llegó a la conclusión que en el mercado de alojamientos turísticos no hay establecimientos especialmente dedicados a personas con discapacidades. Por lo cual, este trabajo es viable para el presente proyecto ya que abarca temas de suma importancia como la inclusión, algo que, si el Complejo Iberostar de Playa Paraíso llegase adoptar un sistema más inteligente, tendría que pensar en aquellos huéspedes que cuentan con alguna discapacidad.

En un trabajo con título de “Modelo de Competitividad de Destino Turístico Inteligente” el autor Cabral (2018), establece como objetivo el proponer un modelo para evaluar la competitividad de Destinos Turísticos Inteligentes para ser utilizado como referencia para el desarrollo de políticas públicas y estrategias del turismo desde una ubicación, por lo cual, el procedimiento metodológico del proyecto fue por medio de investigación cualitativa y cuantitativa, por lo cual tuvo resultados que indicaron que siguieron los pasos de la metodología aplicada, la investigación bibliográfica, el Focus Group y la técnica Delphi, el cual tuvo el fin de proponer un modelo de competitividad de Destinos Turísticos Inteligentes.

Este trabajo se relaciona con el presente proyecto de la manera en que su tema principal son los Destinos Turísticos Inteligentes por lo cual es de gran ayuda debido a que este autor propone un modelo donde evalúa la competitividad de los DTI y así poder identificar el nivel al cual se está desarrollando las actividades laborales y todo lo que está dentro de estos destinos.

En un trabajo de investigación para obtener el grado de bachiller en hotelería y administración cuyo título es “El Uso de la Tecnología Inteligente en Hoteles a Nivel Internacional y su Aplicación en el Perú”, los autores Pagador Barton & Uriarte Delgado (2020), establecen como objetivo establecer la forma en que la tecnología ha afectado a la cadena de valor turística, con una metodología basada principalmente en el análisis de revisión bibliográfica la cual se realizó a partir del análisis de investigaciones relacionadas y publicaciones para definir el fenómeno de estudio.

Como resultados, se logró establecer claramente que los diferentes tipos de tecnologías aplicadas para la interacción de los usuarios o huéspedes se manifiestan en diferentes medidas, implementando formas que permite la mejora de diferentes aspectos, tales como la administración de los hoteles, el acceso a la información y el servicio de entretenimiento. Por lo cual, esta investigación es de gran ayuda y se asimila al presente trabajo en el aspecto de que trata sobre la implementación de nuevas tecnologías en el hotelería.

En una investigación con nombre de “Planificación turística en España, de los Paradigmas Tradicionales a los Nuevos Enfoques: Planificación Turística Inteligente”, los autores Antoni & Vera (2019), establecen como objetivo analizar la evolución de la planificación turística a escala internacional desde el punto de vista teórico para caracterizar la situación actual, donde su metodología se emplea fundamentalmente por una parte en el análisis de las aportaciones científicas en torno a la planificación turística desde una perspectiva evolutiva,

En el que se incorporan los trabajos recientes sobre los proyectos de ciudades y destinos inteligentes, y, por otra parte, en el estudio de instrumentos e iniciativas de planificación turística que ilustran los diferentes enfoques de la planificación, obteniendo el resultado de que la digitalización va más allá de la tecnificación y automatización de procesos por lo cual sus efectos ponen en cuestión el papel de la gestión y lo que es la planificación turística tradicionales y proyectas escenarios preocupantes de pérdida de control local sobre la actividad turística. Esta investigación es viable para el presente proyecto ya que trata sobre la planificación turística inteligente por lo cual para que un destino sea considerado inteligente, este debe de cumplir con ciertas características en especial.

En un trabajo cuyo nombre es “Destinos Turísticos Inteligentes: ¿Estrategia Para El Desarrollo Local En Países Pobres?”, el autor Castro (2017), establece como objetivo analizar el panorama que ante esta situación se presenta para los países en vías de desarrollo, sus regiones y destinos turísticos, debido a que el trabajo tiene un carácter exploratorio, el análisis de la relación entre conceptos como Destino Turístico Inteligente “DTI” y desarrollo local se basa en una metodología que utiliza la revisión documental, por lo cual, este arrojo como resultado la conformación de inteligencia colectiva donde facilitaría la definición de proyectos conjuntos consensuados entre los actores públicos o privados involucrados, que caminan en sentido de manera paralela como estrategia en la construcción de un Destino Turístico Inteligente y la promoción del desarrollo local. Dado a esto, el presente proyecto se relaciona con el trabajo de “¿Estrategia Para El Desarrollo Local En Países Pobres?” ya que el país en donde se llevará a cabo dicho trabajo es un país tercermundista el cual apenas comienza a entrar en un desarrollo tecnológico.

En un trabajo de fin de grado con nombre “Ciudades Y Destinos Inteligentes Como Sistemas De Gestión Más Eficientes Y Sostenibles”, la autora Arenas (2020), establece como objetivo el dar a conocer lo que son los Destinos Turísticos Inteligentes y las ciudades inteligentes y mostrar cuales son los beneficios que aportan a la sociedad y al medioambiente, por lo cual su metodología fue basada en dos tipos de fuentes, la de investigación primaria como libros e informes, como también, fuentes secundarias como búsquedas bibliográficas, artículos de revista y sitios web.

Sus resultados fueron el poder destacar los beneficios de una ciudad inteligente es que esta, debido a su mejora, puede llegar a convertirse en un DTI y así ofrecer una experiencia excelente a cualquier persona que lo visite. Este trabajo de fin de grado se relaciona con el presente proyecto de manera en que explica la forma en que se gestionan los Destinos

Turísticos Inteligentes ya que suelen trabajar bajo un sistema sostenible, lo cual el complejo Iberostar de Playa Paraíso suele hacer.

4.2 Marco Teórico

Un destino turístico inteligente no solo se basa en la tecnología sino también en el bien estar de los habitantes y hasta en el cuidado del medio ambiente, para ello se deben de comprender diferentes conceptos como su definición, que lo hace en un DTI, entre otros.

Índice de Marco Teórico

4.2.1 Destinos Turísticos Inteligentes

4.2.2 Origen de los DTI

4.2.3 Importancia de los Destinos Turísticos Inteligentes

4.2.4 Turismo Inteligente

4.2.5 Como convertirse en un Destino Turístico Inteligente

4.2.6 Cinco ejes de un DTI

4.2.7 Gobernanza

4.2.8 Tecnología

4.2.9 Innovación turística

4.2.10 Turismo accesible

4.2.11 Sostenibilidad

4.2.12 Sustentabilidad

4.2.13 Adopción de una teoría

4.2.1 Destino Turístico Inteligente

SEGITTUR (2022) lo define como 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.

Por otro lado, López & García (2019) definen un Destino Turístico Inteligente como un espacio innovador consolidado sobre la base del territorio y de una infraestructura tecnológica de vanguardia. 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, incrementando su eficiencia y mejorando sustancialmente la calidad de las experiencias turística.

De igual manera, IGI-GLOBAL (2022) lo define como Un destino que cuenta con una estrategia de tecnología, innovación, sostenibilidad, accesibilidad e inclusión a lo largo de todo el ciclo turístico: antes, durante y después del viaje, también tiene en cuenta tanto a los residentes como a los turistas, teniendo a consideración el multilingüismo, las idiosincrasias culturales y la estacionalidad en la planificación del turismo.

Se puede decir que un Destino Turístico Inteligente (DTI) es un lugar que toma en cuenta desde sus turistas hasta sus propios habitantes donde estos mismos vivan en armonía y su calidad de vida mejore drásticamente.

4.2.2 Origen de los DTI

El concepto de un DTI no es muy antiguo por decir, de acuerdo con Tourismdds (2022), su origen se encuentra en el Libro Blanco “Destinos Turísticos Inteligentes: construyendo el futuro” el cual fue elaborado por SEGITTUR e impulsado por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo en el 2012, por lo cual este ministerio decidió apostar en ese mismo año por la transformación del modelo turístico, basándose en los conceptos de gobernanza, innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad.

Por otro lado, INVAT-TUR (2015), menciona que el origen del concepto de Destino Turístico Inteligente no puede asociarse exclusivamente a la aplicación del paradigma Smart City a los destinos turísticos, estas pasan por una serie de cambios estructurales en el sector turístico justificando la necesidad de nuevos enfoques en la gestión, por lo cual, dicho paradigma se incorpora a la política turística española en el Plan Nacional e Integral de Turismo (PNIT) (2012-2015), donde indica sus medidas prioritarias y establece un conjunto de actuaciones asociadas con SEGITTUR, dándole la definición de un espacio innovador, accesible a todos, apoyado en una estructura tecnológica de vanguardia, que garantiza el

desarrollo sostenible del territorio turístico y facilita la interacción e integración del visitante con el entorno, incrementando la calidad de su experiencia en el destino.

Se puede concluir que el origen del concepto de Destinos Turísticos Inteligentes comienza desde el 2012 en España dentro de un libro el cual fue elaborado por SEGITTUR e impulsado por el Ministerio de Industria Energía y Turismo para el Plan Nacional e Integral de Turismo (PNIT) (2012-2015).

4.2.3 Importancia de los Destino Turístico Inteligente

Los Destinos Turísticos Inteligentes no solamente están de moda por el hecho de ser tecnológicos sino que también son importantes ya que aportan a la sociedad y traen consigo ciertos beneficios, del cual Freire (2020), menciona que se encuentra la convivencia entre la población local y turística, el aumento de la competitividad, mejores continuas gracias a las opiniones de los turistas, un desarrollo sostenible y el destino puede acceder a bases de ayudas, subvenciones y financiación, el cual le permite el desarrollo de acciones concretas que en un futuro podrán subsistir por sí mismas.

Por otro lado, el autor Visión del Turismo (2018), comenta que los DTIs son importantes ya que traen consigo una serie de beneficios que ayudarán al desarrollo del destino las cuales son que promueve la convivencia del turista con la población local del sitio, además de posibilitar la anticipación a través de la gestión de los datos y el tratamiento de la información que se posee sobre los turistas y su comportamiento, eso conlleva a mejoras continuas dentro del destino ya que se tiene conocimiento de la opinión de los turistas, además del apoyo que brindan al desarrollo de destinos bajo el prisma de la sostenibilidad (económico, sociocultural y medioambientales), por ultimo este promueve la mejora de la integración del sector público con el privado para crear ventajas para ambos y facilitar la adaptación de las necesidades de sus consumidores (en este caso los turistas).

Se puede concluir que los Destinos Turísticos Inteligentes son de suma importancia ya que aportan una variedad de beneficios, principalmente dentro del prisma de la sostenibilidad la cual la conforma lo económico, lo sociocultural y lo medioambiental, además de que beneficia tanto al sector público como al privado ya que se crean ventajas que facilitan la adaptación de las necesidades de los turistas por lo cual el destino siempre estará en una mejora continua ya que se toman en cuenta las opiniones de los turistas por lo cual la experiencia del turista mejorará constantemente.

4.2.4 Turismo Inteligente

El turismo inteligente es un concepto moderno y progresista de 'turismo', desarrollado por una industria turística más responsable y conectada. También por personas que han transformado sus hábitos a la hora de viajar, y que ya no son meros "turistas", sino "turistas inteligentes del Siglo XXI". Estos nuevos turistas se caracterizan por estar conectados a las redes sociales, disfrutan del ocio de una forma activa y conectada. (iUrban, 2021)

Por otro lado, SYNTONIZE (2022), comenta que el turismo inteligente viene marcado por la búsqueda de la experiencia turística perfecta, a través de la tecnología se ofrece al turista un abanico infinito de actividades y complementos a la experiencia turística.

De igual manera, IGI-GLOBAL (2022), lo define como el tipo de turismo que requiere la integración de muchos factores y componentes, tales como servicios de infraestructura física y de tecnología de la información de alto nivel, recursos humanos bien capacitados, comprensión efectiva de la gestión y espíritu de liderazgo, prácticas efectivas de promoción y mercadeo, cooperación entre las partes interesadas y advertencia ambiental.

De manera más resumida, se puede decir que un turismo inteligente es el tipo de turismo que necesita la utilización de la tecnología y la manera en la que implementan

4.2.5 Como Convertirse en un Destino Turístico Inteligente

SEGITTUR (2022), dice que se en la primera fase se aplica un procedimiento de diagnóstico integral, con el que se diseña un plan de acción que se integra con la propia estrategia del destino para su transformación en Destino Turístico Inteligente, del cual su metodología está basada en el análisis de requisitos alrededor de cinco ejes: gobernanza, tecnología, innovación, accesibilidad y sostenibilidad.

Según Destinos Inteligentes (2022), para que un destino se pueda convertir en un DTI, debe de aplicar una metodología, esta se basa en el análisis de los destinos alrededor de cinco ejes: gobernanza, innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad, promoviendo una visión integradora del territorio incluyendo todas las áreas de gestión y todos los actores que inciden y participan en su desarrollo.

Por otro lado, IFEMA (2021), comenta que para conseguir el estatus de DTI, se aumenta la competitividad y se intenta que se aprovechen mejor los recursos turísticos del lugar mientras se crean servicios diferentes para los posibles visitantes. Cuando esto ocurre y un sitio se convierte en destino inteligente, este sufre una revalorización de su territorio. Es muy importante que las tecnologías e ideas innovadoras que se apliquen al futuro DTI lo

hagan siempre respetando los aspectos socio-culturales, económicos y medioambientales del lugar.

Se puede concluir que para que un sitio consiga el título o estatus de Destino Turístico Inteligente, este debe de cumplir con ciertos ejes como son: la gobernanza, tecnología, innovación, accesibilidad y sostenibilidad, por lo cual el tema de la innovación es muy importante ya que se debe estar en mejora continua para que sus residentes/visitantes se mantengan satisfechos, pero sin dejar a lado los otros puntos.

4.2.6 Cinco ejes de los DTI

Para que un sitio sea considerado un Destino Turístico Inteligente, este debe de tener en cuenta ciertos ejes, del cual SEGITTUR (2019), establece que la metodología del modelo de España, está basada en el análisis de requisitos alrededor de cinco ejes, las cuales son gobernanza, tecnología, innovación, accesibilidad, y sostenibilidad, para así promover una visión integradora del destino incluyendo todas sus áreas.

Por otro lado, Destino Turístico Inteligente (2022), expresa que la Secretaria de Estado de Turismo de España, lidera desde el año 2012 con propuestas que engloban los ejes que determinan el modelo Destino Turístico Inteligente, las cuales son la gobernanza, accesibilidad, sostenibilidad, tecnología y la innovación.

Se puede concluir que, tras la consideración de un sitio como Destino Turístico Inteligente, este debe de pasar por una serie de objetivos, en este caso los 5 ejes, siendo la gobernanza, accesibilidad, sostenibilidad e innovación por lo cual sin estos cinco, no se podrían establecer como DTIs.

4.2.7 Gobernanza

Según Territorio Indígena y Gobernanza (2021), la Gobernanza se define como las interacciones y acuerdos entre gobernantes y gobernados, para generar oportunidades y solucionar los problemas de los ciudadanos, y para construir las instituciones y normas necesarias para generar esos cambios.

Por lo cual, el autor Westreicher (2022), lo define como un modo de dirigir un país o entidad buscando el progreso económico, pero también el desarrollo social y el fortalecimiento de las instituciones. Todo lo anterior, de forma sostenible en el tiempo. Por otro lado, la Real Academia Española (2021), lo define como la forma de gobernar, especialmente si es eficaz y adecuada a los fines que se persiguen.

Se puede decir que la gobernanza es la manera en la que se gobierna un territorio geográfico o incluso una entidad con fines de lucro, por lo cual este debe ser de manera sostenible y debe de crear tanto oportunidades como soluciones para sus ciudadanos/colaboradores.

4.2.8 Tecnología

La tecnología es la aplicación de un conjunto de conocimientos y habilidades con un claro objetivo: conseguir una solución que permita al ser humano desde resolver un problema determinado hasta el lograr satisfacer una necesidad en un ámbito concreto. (Porto, 2021)

La autora Roldán (2020), comenta que la tecnología es el conjunto de conocimientos y técnicas que se aplican de manera ordenada para alcanzar un determinado objetivo o resolver un problema. Por otro lado, la Real Academia Española (2021), lo define como un conjunto de teorías y técnicas que permite el aprovechamiento práctico del conocimiento científico. En conclusión, se puede decir que la tecnología es un conjunto de habilidades, técnicas y conocimientos que permiten a una persona resolver algún problema que tenga.

4.2.9 Innovación turística

La CEUPE (2022), lo define como el resultado final de la actividad innovadora, incorporada en forma de un producto (bienes o servicio) que ha pasado por un proceso tecnológico nuevo o mejorado e introducido en la industria del turismo.

Por lo cual, el autor Calderon (2018), lo define como la inclusión de nuevas ideas, productos, servicios y prácticas con la intención de ser más productivos, aprovechando al máximo los recursos disponibles: tiempo, materiales, espacios, etc. La innovación en los negocios turísticos se consigue de diferentes maneras: prestando mucha atención a la investigación y desarrollo y pensando en satisfacer necesidades y gustos de los clientes potenciales. Se puede decir que la innovación turística es todo lo nuevo que llegase aportar nuevas ideas para productos o servicios novedosos que puedan llamar la atención de posibles prospectos para su empresa.

4.2.10 Turismo Accesible

La autora Lindsay (2018), comenta que es el turismo que se especializa en diseñar viajes adaptados según el tipo de discapacidad y necesidades de cada persona. Es decir, debe estar libre de barreras físicas, barreras de la comunicación y de las barreras sociales. En otras palabras, toda la cadena de valor turística (transporte – hoteles – atractivos turísticos

excursiones – restaurantes) deben estar adecuados para un disfrute pleno con independencia y dignidad.

Por otro lado, según IDA (2022), el turismo accesible o turismo para todos es un concepto que se utiliza para englobar la accesibilidad de una zona turística. Por lo tanto, es un concepto global. Del cual se requiere, y debe ser un estándar: el diseño universal y la infraestructura accesible de hoteles, medios de transporte, y/o servicios auxiliares.

De acuerdo con (ORTOPRONO, 2021), es una forma de turismo que implica un proceso de colaboración entre los interesados para permitir a las personas con necesidades especiales de acceso (en distintas dimensiones, entre ellas las de movilidad, visión, audición y cognición) funcionar independientemente, con igualdad y dignidad, gracias a una oferta de productos, servicios y entornos de turismo diseñados de manera universal.

Se puede concluir que el turismo accesible es aquel turismo que integra a todo tipo de personas sin importar la discapacidad que tengan ya se por movilidad, visión, audición o cognitiva, por lo cual este se encarga de que puedan tener las mismas experiencias que una persona sin estas dificultades físicas.

4.2.11 Sostenibilidad

La definición de sostenibilidad se refiere, a la satisfacción de las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer las suyas, garantizando el equilibrio entre crecimiento económico, cuidado del medio ambiente y bienestar social. (RSS, 2020)

Por otro lado, empleando las palabras de Nirian (2022), es gestionar los recursos para satisfacer las necesidades actuales, sin poner en riesgo las necesidades del futuro. Esto considerando el desarrollo social, económico y el cuidado del medioambiente. De acuerdo con OpenMindBBVA (2021), la sostenibilidad es la consecución de un desarrollo económico que, aun asegurando la satisfacción de las necesidades del presente, no comprometa la posibilidad de que las generaciones futuras también puedan satisfacer las suyas utilizando los recursos naturales del planeta Tierra. Se puede concluir que la sostenibilidad es toda acción que satisface las necesidades que hay en la actualidad sin llegar a afectar o comprometer a las generaciones futuras.

4.2.12 Sustentabilidad

Sustentabilidad es la habilidad de lograr una prosperidad económica sostenida en el tiempo protegiendo al mismo tiempo los sistemas naturales del planeta y proveyendo una alta calidad de vida para las personas. (RSS, 2022)

Por otro lado, empleando las palabras de Trillini (2018), la sustentabilidad es un término ligado a la acción del hombre en relación a su entorno. Dentro de la disciplina ecológica, la sustentabilidad se refiere a los sistemas biológicos que pueden conservar la diversidad y la productividad a lo largo del tiempo. Por otra parte, está ligada al equilibrio de cualquier especie en particular con los recursos que se encuentran en su entorno.

De acuerdo con Ucha (2019), este termino se refiere al equilibrio existente entre una especie con los recursos del entorno al cual pertenece. Se puede concluir que el termino de sustentabilidad es toda aquella acción que mantenga el balance de los recursos a utilizar y busca una prosperidad económica.

4.2.13 Adopción de una teoría

En el estudio actual, se utilizará el concepto de INVAT-TUR (2015), ya que es la más adecuada para este proyecto debido a que especifica la metodología para poder analizar un Destino Turístico Inteligente, la cual toma en cuenta los cinco ejes: gobernanza, sostenibilidad, accesibilidad, innovación y tecnología.

CAPÍTULO V. METODOLOGÍA

5.1 Proceso de investigación

A continuación, se presentan los puntos a analizar de los 5 ejes de un DTI, tomando en cuenta el manual operativo para la configuración de Destinos Turísticos Inteligentes de INVAT-TUR (2015), esta consiste en el análisis de los ejes de: gobernanza, sostenibilidad, accesibilidad, innovación y tecnología. Después se encontrará el orden en el que se llevará a cabo el proceso de la investigación.

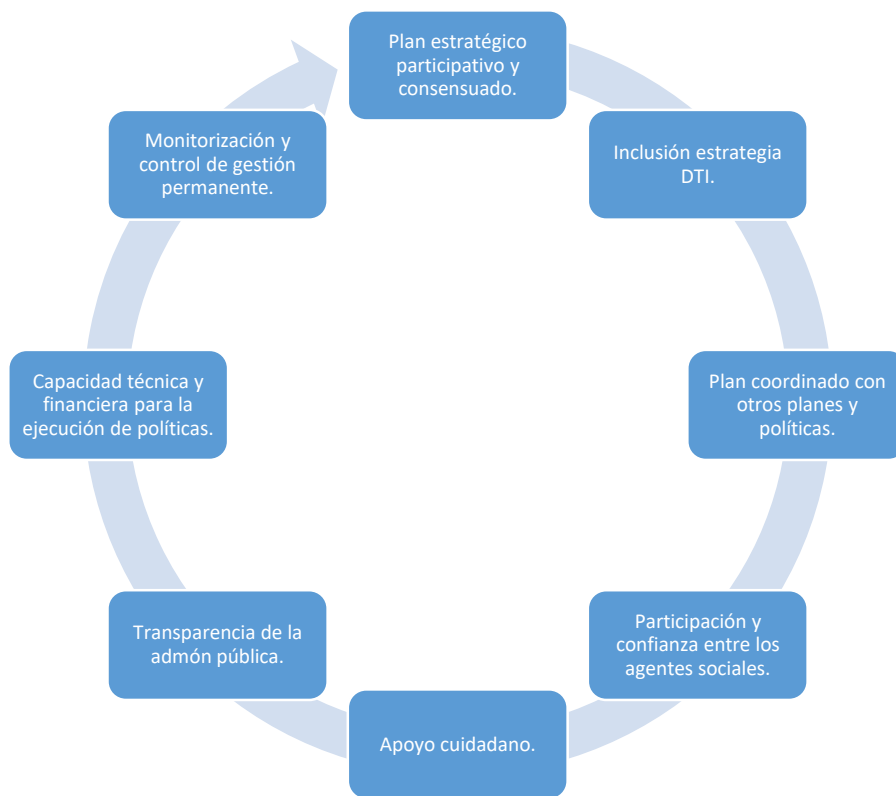


Ilustración 1: Marco analítico para medir la gobernanza de los destinos. Fuente: Elaboración propia

GESTIÓN DEL DESTINO	
Política turística	Porcentaje del destino con una estrategia de turismo sostenible debidamente monitorizada.
Gestión empresarial	Porcentaje de empresas con una certificación de calidad ambiental o sostenibilidad o con un programa de responsabilidad social corporativa
Satisfacción del consumidor	Porcentaje de turistas satisfechos con la experiencia turística
Información y comunicación	Porcentaje de turistas conscientes de los esfuerzos del destino por la sostenibilidad
IMPACTO ECONÓMICO	
Flujo turístico en el destino	Número de pernoctaciones por mes Gasto medio diario desglosado por conceptos
Rendimiento empresarial	Estancia media Grado de ocupación mensual
Empleo	Porcentaje del empleo turístico sobre el empleo total
Salud y seguridad	Salud y seguridad Porcentaje de empresas con inspección de incendios en el año pasado
Cadena de suministro (Tourist supply Chain)	Porcentaje de empresas que trabajan con proveedores locales

IMPACTO SOCIAL Y CULTURAL	
Impacto en la comunidad local	Número de turistas/100 residentes
Igualdad de género	Porcentaje de hombres y mujeres que trabajan en el sector turístico
Accesibilidad	Porcentaje de alojamientos accesibles o con certificados de accesibilidad Porcentaje de atracciones turísticas accesibles o con certificados de accesibilidad
Preservación patrimonio cultural	Porcentaje del destino con un plan de conservación (habría que adaptarlo a edificios o espacios con valor patrimonial)

IMPACTO AMBIENTAL	
Reducción del impacto del transporte	Porcentaje de turistas y excursionistas que utilizan diferentes modos de transporte para llegar al destino Distancia media desde el origen o desde el destino de estancia previa
Cambio climático	Porcentaje de empresas integradas en iniciativas para mitigar el cambio climático (compensación de CO2, sistemas energéticos de bajo consumo, etc.)
Gestión de residuos sólidos	Toneladas de residuos por residente por mes o año Porcentaje de residuos reciclados
Depuración de aguas	Porcentaje de aguas recicladas al menos en un segundo nivel
Agua potable	Comparación del agua potable consumida por pernoctación turística y por residente/noche
Consumo energético	Comparación de la energía consumida por pernoctación turística y por residente/noche
Protección paisajística y de la biodiversidad	Porcentaje de superficie del destino protegida
Gestión del alumbrado y ruido	Políticas del destino para reducir la contaminación lumínica y acústica
Calidad de las aguas de baño	Nivel de contaminación por 100 ml (coliformes fecales, campilobácter)

Imagen 3: La medición de la sostenibilidad: Los sistemas de indicadores. Fuente: INVAT-TUR (2015)

ACCESIBILIDAD FÍSICA		
COMPONENTE	DEBILIDADES	LÍNEAS DE ACTUACIÓN
Entorno urbano	<p>Técnicas: aceras estrechas o inexistentes, con pendientes inadecuadas, con obstáculos, pavimentos deslizantes, pasos de peatones mal colocados y/o diseñados, franjas guías en pavimento, plazas de aparcamiento ubicadas en calles no accesibles o con pendientes superiores a las permitidas, escaso número de plazas de aparcamiento para personas discapacitadas, rampas con pendientes insalvables, cambios de cota mal diseñados, ascensores no adaptados, plazas y jardines poco adaptados a discapacitados, mobiliario urbano no adaptado e incluso mal ubicado, alcorques no cubiertos, carencias de señalización e información de edificios, mala iluminación urbana, etc.</p> <p>Turísticas: todas las debilidades técnicas del entorno urbano disminuyen la accesibilidad turística en destino. Así, estas debilidades técnicas son el punto de partida para desarrollar un turismo 100% accesible en destino</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Puesta en marcha de planes integrales de accesibilidad urbana - Pavimentos especiales para facilitar la orientación y las caídas - Escaleras iluminadas, con barandilla doble, con franjas antideslizamiento, etc. - Ascensores con barandillas perimetrales a una altura adecuada, con información visual y sonora, etc. - Señalización e información visual, acústica y táctil. - Diseños de señalética adaptados: con correcto tamaño, luminancia, altura adecuada, fáciles de localizar, etc. - Utilización de maquetas y planos de relieve.
Museos, Monumentos, Centros de Interpretación, playas, etc.	<p>Técnicas: falta de zonas especiales de aparcamiento, falta de puntos especiales de bajada y subida de viajeros, falta de señalización adaptada, mala accesibilidad del edificio, falta de ascensores o plataformas elevadoras, falta de cabinas e inodoros adaptados, mala accesibilidad horizontal y vertical, falta de asientos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo de material promocional 100% accesible. - Fomento de plazas de aparcamiento adaptadas en la cercanía de los recursos turísticos. - Mejora de la accesibilidad turística de los edificios (horizontal y vertical) - Diseño de material promocional adaptado (audioguías, signoguías,
Museos, Monumentos, Centros de Interpretación, playas, etc.	<p>especiales, falta de zonas de baño adaptadas, equipamientos y servicios totalmente accesibles, etc.</p> <p>Turísticas: falta de mostradores adaptados, información poco adaptada y/o no accesible de manera gratuita, falta de servicios especiales para discapacitados sin coste alguno (audioguías, signo guías,...), etc.</p>	<p>guías en braille, etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicios de información adaptados a las necesidades de las personas con discapacidad (mostradores, información, señalización, etc.) - Correcta iluminación urbana - Instalación de sillas ancladas al pavimento en lava pies de playas. - Certificación mediante norma UNE 17001-2 de accesibilidad universal.

<p>Oferta de alojamiento y restauración¹</p>	<p>Técnicas: número escaso de habitaciones plenamente accesibles, mal ubicadas respecto a los recorridos hacia las salidas de emergencia, desplazamiento poco ágil de los usuarios en su interior, muchas no disponen de avisadores de incendios para personas sordas, establecimientos no adaptados para acoger a perros guía, servicios de recepción poco, nada o mal adaptados, falta de menús adaptados, información de muy difícil lectura (por ejemplo, los menús), mala accesibilidad exterior e interior, falta de aseos accesibles, mala señalización para personas discapacitadas, etc.</p> <p>Turísticas: falta de información sobre la oferta de alojamiento y restauración accesible o adaptada a personas con discapacidad, falta de eventos gastronómicos adaptados, falta de información en formato adaptado sobre oferta de alojamiento y restauración, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Puesta en marcha de planes integrales de accesibilidad de la oferta de alojamiento y restauración - Promoción de oferta de alojamiento y restauración adaptada, en formatos accesibles y multicanal. - Puesta en marcha de planes de señalización para personas con discapacidad - Diseño de material promocional 100% accesible. - Certificación mediante norma UNE 170001-2 de accesibilidad universal.
<p>Oferta de servicios y oferta complementaria</p>	<p>Técnicas: mala accesibilidad horizontal y vertical, carencias en señalética, mobiliario no adaptado, etc.</p> <p>Turísticas: falta de información en formato accesible para discapacitados, fundamentalmente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Promoción de la oferta de servicios y oferta complementaria accesible - Diseño de material promocional accesible. - Expositores y vitrinas adaptados
<p>Otras actividades turísticas: fiestas, celebraciones, eventos culturales, eventos deportivos, etc.</p>	<p>Técnicas: problemas en accesos horizontales y verticales, personal no formado, falta de aparcamientos, de asientos especiales, de zonas reservadas, de auriculares, de bucles magnéticos, etc.</p> <p>Turística: falta de información adaptada para discapacitados, falta de audiodescripciones, lengua de signos, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Puesta en marcha de planes específicos de accesibilidad turística - Diseño de material promocional accesible - Utilización del lenguaje de signos en todos los eventos locales - Mejora de la accesibilidad horizontal y vertical - Certificación mediante norma UNE 170001-2 de accesibilidad universal.
<p>Servicios de información turística</p>	<p>Técnicas: mostradores no adaptados en puntos de información estivales, carencias en diseño de señalética, mala accesibilidad exterior e interior, etc.</p> <p>Turísticas: falta de material promocional para discapacitados, falta de productos específicos, falta de información para discapacitados, paneles interpretativos no adaptados, tipos de letra ornamentados, tipografías pequeñas en general.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Puesta en marcha de planes integrales de accesibilidad en materia informativa/promocional - Diseño de audio y signo guías - Aplicaciones para Smartphones pensadas para discapacitados. - Diseño de guías en braille - Señalización accesible de monumentos, recursos, recorridos, etc. - Planos y maquetas en relieve. - Servicio de préstamo de sillas de ruedas u otros dispositivos para visitantes con movilidad reducida. - Expositores y vitrinas adaptados a discapacitados - Señalización mediante braille de zonas interiores de las Oficinas de Turismo (mostradores, picaportes,

Servicios de información turística		<p>mecanismos eléctricos, etc).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formación de informadores en lenguaje de signos - Continuidad en cursos de atención a personas discapacitadas - Desarrollo de itinerarios accesibles que permitan el acceso a los puntos de información, a los espacios, instalaciones o servicios. - Diseño de guías de turismo sin barreras - Certificación mediante norma UNE 170001-2 de accesibilidad universal.
Medios de Transporte	<p>Técnicas: vehículos de transporte de pasajeros poco o nada adaptado a las personas con discapacidad, estaciones, terminales e instalaciones afines poco o nada adaptado (no existen rampas, desniveles insalvables, etc.), información no disponible de manera visual o sonora, no disponible en canales alternativos (webs, aplicaciones móviles, etc.)</p> <p>Turística: falta de información sobre itinerarios 100% accesibles, información de transporte poco o nada adaptada a las personas con discapacidad, rutas turísticas no disponibles para personas con discapacidad, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo de material informativo 100% accesible y multicanal - Instauración de indicadores de seguimiento de la accesibilidad del transporte público local. - Puesta en marcha de planes integrales de accesibilidad turística - Diseño y promoción de rutas 100% accesibles. - Certificación mediante norma UNE 170001-2 de accesibilidad universal.

ACCESIBILIDAD DIGITAL

COMPONENTE	DEBILIDADES	LÍNEAS DE ACTUACIÓN
Web	Técnicas: contenido no accesible	- Adaptación de las web al proto-

Web	<p>para personas con discapacidad, diseños no adaptados, no cumplen protocolos de accesibilidad WAI (Web Accessibility Initiative), mala presentación de contenidos, estructura, navegación, etc.</p> <p>Turísticas: inexistencia de contenidos específicos para discapacitados, falta de itinerarios accesibles, etc.</p>	<p>colo WAI, inicialmente al primer nivel: "A"</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo de contenidos/apartados específicos. - Cumplimiento de la norma norma UNE 139803:2004 sobre "Aplicaciones informáticas para personas con discapacidad: requisitos de accesibilidad para contenidos web" - Obtención de la etiqueta europea sobre accesibilidad web (EURACERT).
Material promocional	<p>Técnica: material promocional on-line no adaptado a discapacitados, con diseños y tipografías no acordes con necesidades.</p> <p>Turísticas: falta de audioguías, signoguías, guías de turismo accesible, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo de material promocional on-line 100% accesible para personas con discapacidad. - Certificación mediante norma UNE 170001-2 de accesibilidad universal.

Imagen 4: La accesibilidad turística en un DTI. Fuente: INVAT-TUR (2015)

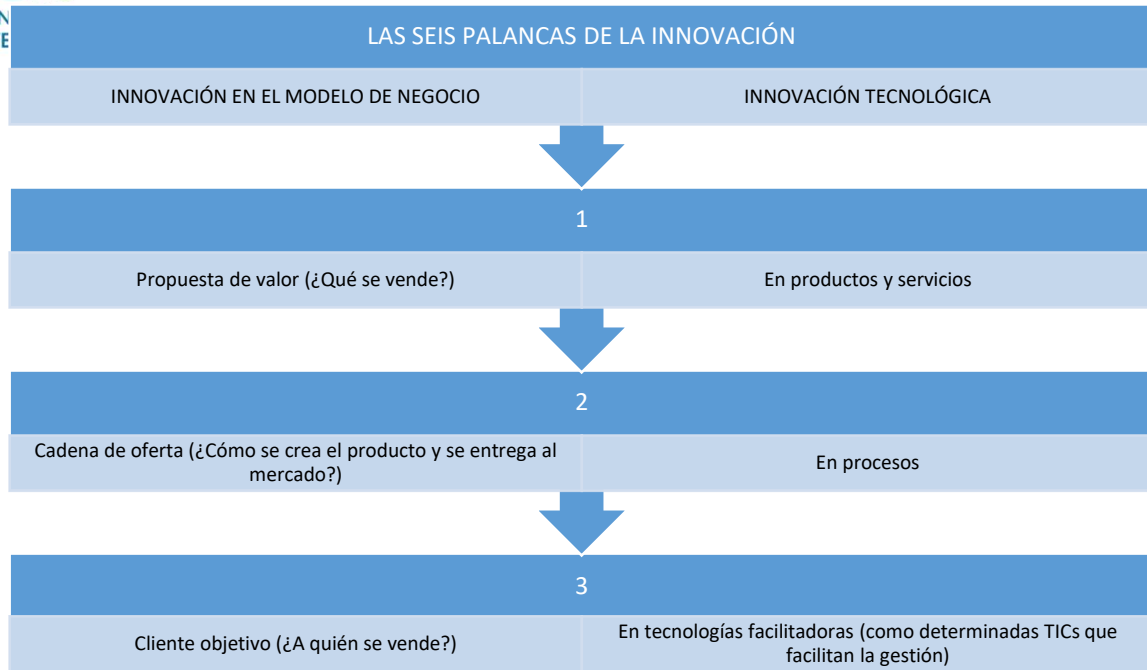


Ilustración 2: Las seis palancas de la innovación. Fuente: Elaboración propia

Tecnologías

- WI-FI Gratuito
- Aplicaciones para Smartphones
- Pagos vía móvil
- Tecnología RFID
- Tecnología NFC
- Códigos QR
- Wearable technologies
- Realidad aumentada
- Cloud computing
- Internet of Things (IoT)
- Big Data
- Monedas virtuales

Ilustración 3: El escenario tecnológico Fuente: Elaboración propia

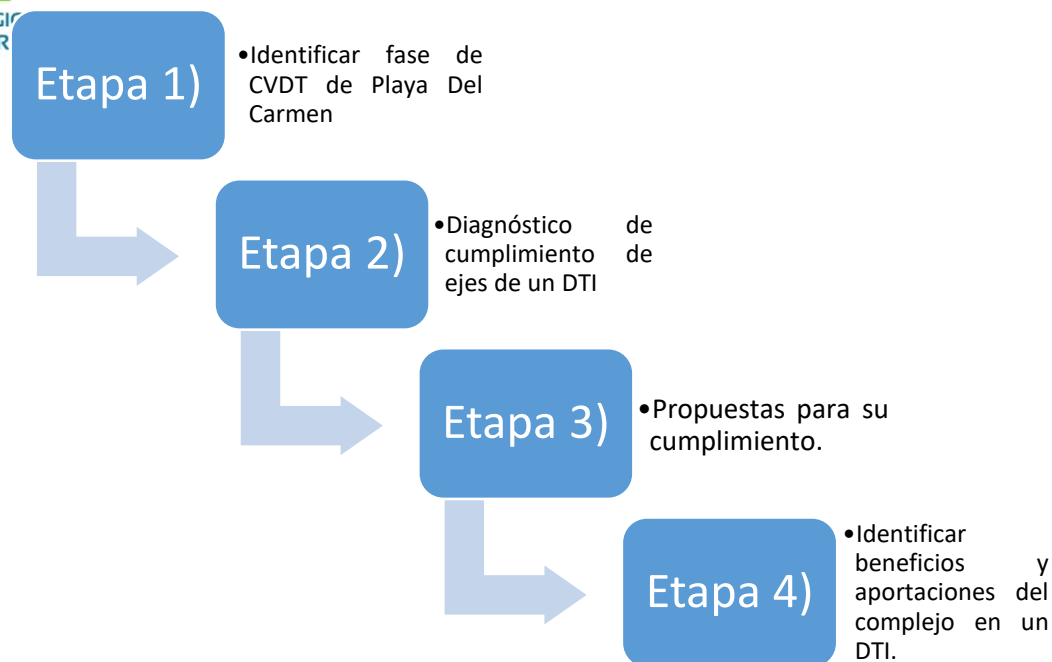


Ilustración 4: Etapas a desarrollar Fuente: Elaboración propia

5.2 Diseño metodológico

5.2.1 Enfoque de investigación

El enfoque a utilizar en esta investigación es cualitativo. La investigación cualitativa analiza datos no numéricos con el objetivo de obtener una aproximación exploratoria a los fenómenos que estudia, en otras palabras, este tipo de investigación se centra en el análisis, en profundidad, de un tema concreto. Habitualmente, busca conocer el objeto de estudio de forma detallada. (Arias, 2021)

Existe una diferencia entre la investigación cualitativa y la cuantitativa. De acuerdo con QuestionPro (2022), la investigación cuantitativa es un proceso estadístico que permite llegar a una conclusión a través de la recolección de datos cuantificables. En cambio, la investigación cualitativa recolecta información que no puede cuantificarse para concluir un proceso.

Con base a este enfoque, se estará aplicando como instrumento de investigación cualitativa lo que son checklists, con base a cada eje de un DTI, para verificar con que sí y con que no cumple el Complejo Iberostar Playa Paraíso, del cual se graficarán los resultados para poder interpretarlos.

5.2.2 Tipo de investigación

El tipo de investigación es documental y descriptiva, donde la documental es aquella que obtiene la información de la recopilación, organización y análisis de fuentes documentales escritas, habladas o audiovisuales, por lo tanto, lo que hace es recopilar datos de diferentes medios como diarios, bibliografías, vídeos, audios y cualquier otro tipo de documento. (Arias, 2020)

En este proyecto se recopiló información mediante artículos, páginas y documentos en internet, donde se planteó un problema, se delimitaron objetivos y se llega a interpretar toda la información que se halló mediante citas bibliográficas.

Por otro lado, la investigación descriptiva de acuerdo con Rus (2021), es la que analiza las características de una población o fenómeno sin entrar a conocer las relaciones entre ellas, por tanto, lo que hace es definir, clasificar, dividir o resumir. Por ejemplo, mediante medidas de posición o dispersión.

5.2.3 Método de investigación

El método de investigación del proyecto a realizar es el deductivo. Este consiste en extraer una conclusión con base en una premisa o a una serie de proposiciones que se asumen como verdaderas, se refiere a que se está usando la lógica para obtener un resultado, solo con base en un conjunto de afirmaciones que se dan por ciertas. (Westreicher, 2020)

De acuerdo a lo anterior, este método es el adecuado ya que va de lo general a lo particular, donde lo general es el análisis de beneficios y aportaciones y lo particular es el Complejo Iberostar Playa Paraíso.

5.2.4 Técnicas y herramientas de investigación

Técnica de investigación	Herramienta de investigación
Observación: esta consiste en observar de manera detallada las instalaciones del complejo como la convivencia entre sus colaboradores, esto con el fin de identificar el cumplimiento de los ejes de un destino turístico inteligente. De igual manera observar las condiciones en las que se encuentra Playa del Carmen.	Guía de observación: La elaboración de una guía de observación para cada eje (gobernanza, sostenibilidad, accesibilidad, innovación y tecnología) donde indique si se cumple o no dicho apartado, por lo cual se aplicará de manera digital para evitar un gasto de papel ya que el complejo trabaja bajo un enfoque sostenible, de tal manera que se

	usará una herramienta como Excel, Word o Google Sheets. De igual manera una guía de observación que ayude a identificar en qué fase del ciclo de vida de un destino turístico se encuentra Playa del Carmen.
Revisión bibliográfica: esta se llevará a cabo por medio de la revisión de páginas o documentos en la web, donde pudiesen indicar una manera para cumplir con los ejes que se requieren.	Fichas técnicas: La ficha técnica de las propuestas para el cumplimiento de los ejes serán de manera digital y contendrán los siguientes datos: nombre de la empresa, nombre del eje, nombre de punto no cumplido y propuesta para su cumplimiento.

Tabla 2: Técnicas y herramientas. Fuente: Elaboración propia.

5.2.5 Descripción del/los instrumento (s)

Las guías de observación serán aplicadas para cada uno de los ejes de los destinos turísticos inteligentes (gobernanza, sostenibilidad, accesibilidad, innovación y tecnología) analizando entre 5 a 19 puntos dependiendo el eje a evaluar, por otro lado, se harán otras 6 guías de observación que para poder identificar en cuál de las 6 fases del ciclo de vida del destino turístico se encuentra Playa del Carmen.

Las guías de observación consisten en hacer una lista de situaciones, características o hechos a observar en donde se colocan los puntos principales u objetivos específicos del estudio. (Alejandrina, 2017)

Por otro lado las fichas técnicas dependerán de la falta de cumplimiento en los puntos analizados de los ejes de un DTI, estas contendrán el nombre de la empresa, nombre del eje, el nombre del punto no cumplido y la propuesta establecida para su cumplimiento.

5.2.6 Diseño del/los instrumento (s)

CICLO DE VIDA DE UN DESTINO TURÍSTICO			
Nombre del destino	Playa del Carmen		
Fase:	Exploración		
Indicador	Aplica	No Aplica	Observaciones

El destino recibe pocos visitantes.			
Dichos visitantes son atraídos por los atractivos naturales, cultura, grupos étnicos, etc.			
Tiene una falta de infraestructura.			
Entorno físico y población poco afectados por presencia de visitantes.			
Beneficios económicos limitados.			
Relación positiva entre locales y turistas.			

Tabla 3: Guía de observación CVDT Exploración. Fuente: Elaboración propia.

CICLO DE VIDA DE UN DESTINO TURÍSTICO			
Nombre del destino	Playa del Carmen		
Fase:	Implicación		
Indicador	Aplica	No Aplica	Observaciones
Personas locales inician negocios destinados al turista.			
Existen inversores que muestran interés en desarrollar proyectos en el destino.			
Gobierno presionado por necesidad de desarrollar infraestructura.			
Inicio de promoción del destino.			

Tabla 4: Guía de observación CVDT Implicación. Fuente: Elaboración propia.

CICLO DE VIDA DE UN DESTINO TURÍSTICO			
Nombre del destino	Playa del Carmen		
Fase:	Desarrollo		
Indicador	Aplica	No Aplica	Observaciones
Aumento de flujo de visitantes.			
Aprovechamiento por parte de tour operadores/promotores turísticos para lanzar campañas publicitarias.			
Crecimiento de infraestructura (en especial el transporte).			

Atractivos naturales/culturales pierden importancia por atractivos artificiales.			
Control del mercado turístico pasó de manos locales a empresas externas.			
Mejoramiento en el nivel de vida de los habitantes.			
Relación tensa entre locales y los turistas.			

Tabla 5: Guía de observación CVDT Desarrollo. Fuente: Elaboración propia.

CICLO DE VIDA DE UN DESTINO TURÍSTICO			
Nombre del destino	Playa del Carmen		
Fase:	Consolidación		
Indicador	Aplica	No Aplica	Observaciones
Crecimiento desacelerado pero sigue ascendiendo.			
Turismo se convierte en principal fuente de ingresos.			
Fuga de capital por empresas extranjeras.			
Desgaste de infraestructura.			
Población local en descontento por el turismo de masas.			

Tabla 6: Guía de observación CVDT Consolidación. Fuente: Elaboración propia.

CICLO DE VIDA DE UN DESTINO TURÍSTICO			
Nombre del destino	Playa del Carmen		
Fase:	Estancamiento		
Indicador	Aplica	No Aplica	Observaciones
Demanda turística decrece y se encuentra estancada.			
Destino deja de estar de moda.			
Se busca un mercado alternativo o conservador.			

Problemas económicos, medioambientales y sociales.			
--	--	--	--

Tabla 7: Guía de observación CVDT Estancamiento. Fuente: Elaboración propia.

CICLO DE VIDA DE UN DESTINO TURÍSTICO			
Nombre del destino	Playa del Carmen		
Fase:	Declive o Rejuvenecimiento		
Indicador	Aplica	No Aplica	Observaciones
Perdida de afluencia en el destino.			
Falta de competitividad ante otros sitios en etapas tempranas.			
Uso alternativo a infraestructura turística.			
Cambio de enfoque del destino.			
El destino se vuelve más sostenible.			
El destino está dirigido a diferentes mercados.			

Tabla 8: Guía de observación CVDT Declive o Rejuvenecimiento. Fuente: Elaboración propia.

Nombre de la empresa		Iberostar Playa Paraíso		
Eje:	Gobernanza			
Indicador	Cumple	No Cumple	Observaciones	
Plan estratégico participativo y consensuado.				
Inclusión dentro de la empresa.				
Plan coordinado con otros planes y políticas (tomen en cuenta otras áreas).				
Participación y confianza entre los colaboradores.				
Apoyo por parte de colaboradores.				
Transparencia por parte de administrativos.				
Capacidad técnica y financiera para la ejecución de políticas.				

Monitorización y control de gestión permanente.

Tabla 9: Guía de observación Eje Gobernanza. Fuente: Elaboración propia.

Nombre de la empresa		Iberostar Playa Paraíso		
Eje:	Sostenibilidad			
Indicador	Cumple	No Cumple	Observaciones	
Movilidad urbana.				
Eficiencia energética.				
Recogida y tratamiento de residuos.				
Abastecimiento, depuración y reutilización del agua.				
Medición de parámetros ambientales.				
Gestión de edificios e infraestructuras públicas (red eléctrica, tuberías, alumbrado público, etc.).				
Política sostenible ante huéspedes.				
Gestión empresarial.				
Impacto en la comunidad local.				
Igualdad de género.				
Preservación patrimonio cultural.				
Reducción del impacto del transporte.				
Bajo impacto en cambio climático (compensación de CO2, sistemas energéticos de bajo consumo, etc.).				
Agua potable.				
Consumo energético.				
Protección paisajística y de la biodiversidad.				
Gestión del alumbrado y ruido.				

Tabla 10: Guía de observación Eje Sostenibilidad. Fuente: Elaboración propia.

Nombre de la empresa		Iberostar Playa Paraíso		
Eje:		Accesibilidad		
Indicador	Cumple	No Cumple	Observaciones	
Entorno Urbano.				
Acceso a la playa para personas en silla de ruedas.				
Oferta de alojamiento y restauración.				
Servicios de información turística.				
Medios de transporte.				

Tabla 11: Guía de observación Eje Accesibilidad. Fuente: Elaboración propia.

Nombre de la empresa		Iberostar Playa Paraíso		
Eje:		Innovación		
Indicador	Cumple	No Cumple	Observaciones	
Innovación tecnológica en productos y servicios.				
Innovación tecnológica en procesos.				
Innovación en tecnologías facilitadoras.				
Propuesta de valor innovadora.				
Cadena de oferta.				

Tabla 12: Guía de observación Eje Innovación. Fuente: Elaboración propia.

Nombre de la empresa		Iberostar Playa Paraíso		
Eje:		Tecnología		
Indicador	Cumple	No Cumple	Observaciones	
WI-FI Gratuito				
Aplicaciones para Smartphone.				
Pagos vía móvil.				
Tecnología RFID (Radio Frequency Identification)				

Tecnología NFC (Near Field Communication)			
Códigos QR			
Wearable technologies.			
Realidad aumentada.			
Cloud computing.			
Internet of Things (IoT)			
Big Data.			
Monedas Virtuales.			

Tabla 13: Guía de observación Eje Tecnología. Fuente: Elaboración propia

Iberostar Playa Paraíso			
Nombre del eje:		Nombre de indicador:	
Propuesta:			

Tabla 14: Ficha Técnica Propuesta de Cumplimiento de Eje. Fuente: Elaboración propia.

**ANÁLISIS DE LA APORTACIÓN DEL
COMPLEJO IBEROSTAR PLAYA
PARAÍSO EN UN DESTINO
TURÍSTICO INTELIGENTE**

**COMPLEJO IBEROSTAR DE
PLAYA PARAÍSO**



Objetivo de la propuesta:

Esta propuesta tiene como objetivo identificar la fase del ciclo de vida de un destino turístico en la que se encuentra Playa del Carmen como también el cumplimiento de cada eje de un destino turístico inteligente para proponer alguna solución y así saber cuáles serían los beneficios que tendría la empresa como también cuál sería su aportación dentro de un DTI.

Índice

Etapa 1: Identificación del Ciclo de Vida de Playa del Carmen

Etapa 2: Diagnostico de Cumplimiento de Ejes de un DTI.

Etapa 3: Propuestas para su cumplimiento.

Etapa 4: Identificar beneficios y aportaciones del complejo en un DTI.

Desarrollo

Etapa 1: Identificación del Ciclo de Vida de Playa del Carmen

CICLO DE VIDA DE UN DESTINO TURÍSTICO			
Nombre del destino	Playa del Carmen		
Fase:	Exploración		
Indicador	Aplica	No Aplica	Observaciones
El destino recibe pocos visitantes.		X	N/A
Dichos visitantes son atraídos por los atractivos naturales, cultura, grupos étnicos, etc.	X		El sitio es visitado principalmente por sus atractivos naturales.
Tiene una falta de infraestructura.		X	N/A
Entorno físico y población poco afectados por presencia de visitantes.		X	N/A
Beneficios económicos limitados.		X	N/A
Relación positiva entre locales y turistas.		X	N/A

CICLO DE VIDA DE UN DESTINO TURÍSTICO

CICLO DE VIDA DE UN DESTINO TURÍSTICO			
Nombre del destino	Playa del Carmen		
Fase:	Implicación		
Indicador	Aplica	No Aplica	Observaciones
Personas locales inician negocios destinados al turista.		X	N/A
Existen inversores que muestran interés en desarrollar proyectos en el destino.		X	N/A
Gobierno presionado por necesidad de desarrollar infraestructura.		X	N/A
Inicio de promoción del destino.		X	N/A

CICLO DE VIDA DE UN DESTINO TURÍSTICO

CICLO DE VIDA DE UN DESTINO TURÍSTICO			
Nombre del destino	Playa del Carmen		
Fase:	Desarrollo		
Indicador	Aplica	No Aplica	Observaciones
Aumento de flujo de visitantes.		X	N/A
Aprovechamiento por parte de tour operadores/promotores turísticos para lanzar campañas publicitarias.		X	N/A
Crecimiento de infraestructura (en especial el transporte).		X	N/A
Atractivos naturales/culturales pierden importancia por atractivos artificiales.		X	N/A
Control del mercado turístico pasó de manos locales a empresas externas.		X	N/A
Mejoramiento en el nivel de vida de los habitantes.		X	N/A
Relación tensa entre locales y los turistas.		X	N/A

CICLO DE VIDA DE UN DESTINO TURÍSTICO

CICLO DE VIDA DE UN DESTINO TURÍSTICO			
Nombre del destino	Playa del Carmen		
Fase:	Consolidación		
Indicador	Aplica	No Aplica	Observaciones
Crecimiento desacelerado pero sigue ascendiendo.	X		El sitio sigue siendo popular entre los turistas que lo visitan.
Turismo se convierte en principal fuente de ingresos.	X		El sitio depende mucho del turismo.
Fuga de capital por empresas extranjeras.	X		Existe una gran variedad de empresas extranjeras dentro del destino.
Desgaste de infraestructura.	X		Debido a tanto visitante, se llega a tapar algún drenaje y el agua (cuando llueve) se queda estancada.
Población local en descontento por el turismo de masas.	X		A las personas locales les puede llegar a irritar un poco el turismo de masas.

CICLO DE VIDA DE UN DESTINO TURÍSTICO

CICLO DE VIDA DE UN DESTINO TURÍSTICO			
Nombre del destino	Playa del Carmen		
Fase:	Estancamiento		
Indicador	Aplica	No Aplica	Observaciones
Demanda turística decrece y se encuentra estancada.		X	N/A

Destino deja de estar de moda.		X	N/A
Se busca un mercado alternativo o conservador.	X		En cuestión de la innovación, las empresas se tienen que acoplar de manera a que ofrezcan algo nuevo al público.
Problemas económicos, medioambientales y sociales.		X	N/A

CICLO DE VIDA DE UN DESTINO TURÍSTICO			
Nombre del destino	Playa del Carmen		
Fase:	Declive o Rejuvenecimiento		
Indicador	Aplica	No Aplica	Observaciones
Perdida de afluencia en el destino.		X	N/A
Falta de competitividad ante otros sitios en etapas tempranas.		X	N/A
Uso alternativo a infraestructura turística.		X	N/A
Cambio de enfoque del destino.		X	N/A
El destino se vuelve más sostenible.	X		Más y más empresas trabajan bajo un plan sostenible.
El destino está dirigido a diferentes mercados.	X		El destino se dirige a diferentes mercados, desde personas de negocios, turistas que vienen en busca de sol y playa, turismo de aventura, holístico, etc.

Etapa 2: Diagnostico de Cumplimiento de Ejes de un DTI.

Nombre de la empresa		Iberostar Playa Paraíso		
Eje:	Gobernanza			
Indicador	Cumple	No Cumple	Observaciones	
Plan estratégico participativo y consensuado.	X		N/A	
Inclusión dentro de la empresa.	X		N/A	
Plan coordinado con otros planes y políticas (toman en cuenta otras áreas).	X		N/A	
Participación y confianza entre los colaboradores.	X		N/A	
Apoyo por parte de colaboradores.	X		N/A	
Transparencia por parte de administrativos.	X		N/A	
Capacidad técnica y financiera para la ejecución de políticas.	X		N/A	
Monitorización y control de gestión.	X		N/A	

Nombre de la empresa		Iberostar Playa Paraíso		
Eje:	Sostenibilidad			
Indicador	Cumple	No Cumple	Observaciones	
Movilidad urbana.	X		N/A	
Eficiencia energética.	X		N/A	
Recogida y tratamiento de residuos.	X		N/A	
Abastecimiento, depuración y reutilización del agua.	X		N/A	
Medición de parámetros ambientales.	X		N/A	

Gestión de edificios e infraestructuras públicas (red eléctrica, tuberías, alumbrado público, etc.).	X		N/A
Política sostenible ante huéspedes.	X		N/A
Gestión empresarial.	X		N/A
Impacto en la comunidad local.	X		N/A
Igualdad de género.	X		N/A
Preservación patrimonio cultural.	X		N/A
Reducción del impacto del transporte.	X		N/A
Bajo impacto en cambio climático (compensación de CO2, sistemas energéticos de bajo consumo, etc.).	X		N/A
Agua potable.	X		N/A
Consumo energético.	X		N/A
Protección paisajística y de la biodiversidad.	X		N/A
Gestión del alumbrado y ruido.	X		N/A

Nombre de la empresa		Iberostar Playa Paraíso		
Eje:	Accesibilidad			
Indicador	Cumple	No Cumple	Observaciones	
Entorno Urbano.	X		N/A	
Acceso a la playa para personas en silla de ruedas.	X		N/A	
Oferta de alojamiento y restauración.	X		N/A	
Servicios de información turística.	X		N/A	
Medios de transporte.	X		N/A	

Nombre de la empresa		Iberostar Playa Paraíso		
Eje:	Innovación			

Indicador	Cumple	No Cumple	Observaciones
Innovación tecnológica en productos y servicios.	X		N/A
Innovación tecnológica en procesos.	X		N/A
Innovación en tecnologías facilitadoras.	X		N/A
Propuesta de valor innovadora.	X		Este punto es sutilmente cuestionable en cuestión de unos shows que quisieron implementar y no lograron ser un éxito por lo cual, tuvieron la iniciativa de vender algo nuevo pero no fue ejecutada a la perfección.
Cadena de oferta.		X	Tras la implementación de incorporar un nuevo elemento al entretenimiento nocturno, no se ejecutó de manera adecuada, ya que no fue bien recibido ante el público ya que solicitaron reembolsos.

Nombre de la empresa		Iberostar Playa Paraíso		
Eje:	Tecnología			
Indicador	Cumple	No Cumple	Observaciones	
WI-FI Gratuito	X		N/A	
Aplicaciones para Smartphone.	X		N/A	
Pagos vía móvil.	X		N/A	
Tecnología RFID (Radio Frequency Identification)	X		Cerraduras del hotel (llaves con tarjeta)	
Tecnología NFC (Near Field Communication)		X	N/A	
Códigos QR	X		N/A	
Wearable technologies.		X	N/A	
Realidad aumentada.	X		Tienen Oculus Rifts en Starcamp (animación kids)	
Cloud computing.	X		N/A	
Internet of Things (IoT)	X		N/A	
Big Data.	X		N/A	
Monedas Virtuales.	X		Ibero cash	

Etapa 3: Propuestas para su cumplimiento.

Iberostar Playa Paraíso			
Nombre del eje:	Innovación	Nombre de indicador:	Cadena de oferta
Propuesta:			

En el caso de la falla en los shows que se quisieron vender, se propone el lanzamiento de shows gratuitos similares a los que se les pretende sacar un valor monetario (pruebas pilotos con los huéspedes) y hacer un pequeño estudio de mercado donde les pregunten a los huéspedes si pagarían por un espectáculo similar y que les gustaría ver implementado en ellos, de igual manera integrar a esos shows una temática mexicana o prehispánica (en este caso algo que tenga que ver con la cultura Maya) pero tendría que ser muy visual (jugar con iluminaciones, vestuarios, escenografías que dejen sorprendida a la gente, interacciones con el público a medio espectáculo) ya que solo en México se puede dar a conocer bien la cultura mexicana y sus ramas de ella.



Imagen 5. Cultura Maya. Fuente: Google imágenes.

Iberostar Playa Paraíso

Nombre del eje:	Innovación	Nombre de indicador:	Cadena de oferta
-----------------	------------	----------------------	------------------

Propuesta:

Otra propuesta podría ser la integración de shows participativos, donde los huéspedes lleguen a subirse al escenario y compitan por un premio, cabe destacar que actualmente se lleva a cabo uno llamado “míster Iberostar” que es como un concurso entre los huéspedes donde participan por el título de “míster”, por lo cual se propone la integración de shows como “100 mexicanos dijeron” donde se podrán subir familias y competir contra otra familia con las distintas dinámicas que se tengan presentes.



Imagen 6. Game Shows. Fuente: Google imágenes.

Iberostar Playa Paraíso

Nombre del eje:	Tecnología	Nombre de indicador:	Tecnología NFC (Near Field Communication)
-----------------	------------	----------------------	---

Propuesta:

La tecnología NFC podría ser muy beneficiosa para el complejo Iberostar, para ello se propone la integración de pulseras con este tipo de tecnología incorporada para evitar perdida de llaves, puedan acceder a ciertos sitios ya que contendría toda la información del huésped como nombre, edad, numero de habitación, entre otra información requerida.



Imagen 7. Pulsera con tecnología NFC Fuente: Google imágenes.

Iberostar Playa Paraíso

Nombre del eje:	Tecnología	Nombre de indicador:	Tecnología NFC (Near Field Communication)
-----------------	------------	----------------------	---

Propuesta:

Otra propuesta para la utilización de la tecnología NFC podría ser el uso de tatuajes temporales NFC, estas serían algo característico del hotel que incluso podría servir como una estrategia de marketing ya que los clientes estarían impactados con dicho elemento que saldrían en sus fotos. Estos tatuajes tienen un chip NFC que le permite al portador acercar su celular y este le arrojaría información en tiempo real sobre eventos de último momento u actividades que se hayan cambiado, de igual manera, sería de gran ayuda para los colaboradores ya que podrían recopilar feedback en línea o solicitudes de servicios.



Imagen 8. Tatuajes temporales con tecnología NFC Fuente: Google imágenes.

Iberostar Playa Paraíso

Nombre del eje:	Tecnología	Nombre de indicador:	Wearable technologies.
-----------------	------------	----------------------	------------------------

Propuesta:

Para el wearable technology o tecnología portable, se propone la integración de unos lentes Smart, con ayuda del departamento de sistemas, ellos podrían crear una aplicación donde se grabaría la cara del huésped dentro de su app y los mismos lentes con ayuda del algoritmo que reconozca rasgos faciales mostrarían la información del huésped como nombre, lugar de procedencia, etc. Esto con el fin de crear una experiencia más personalizada.

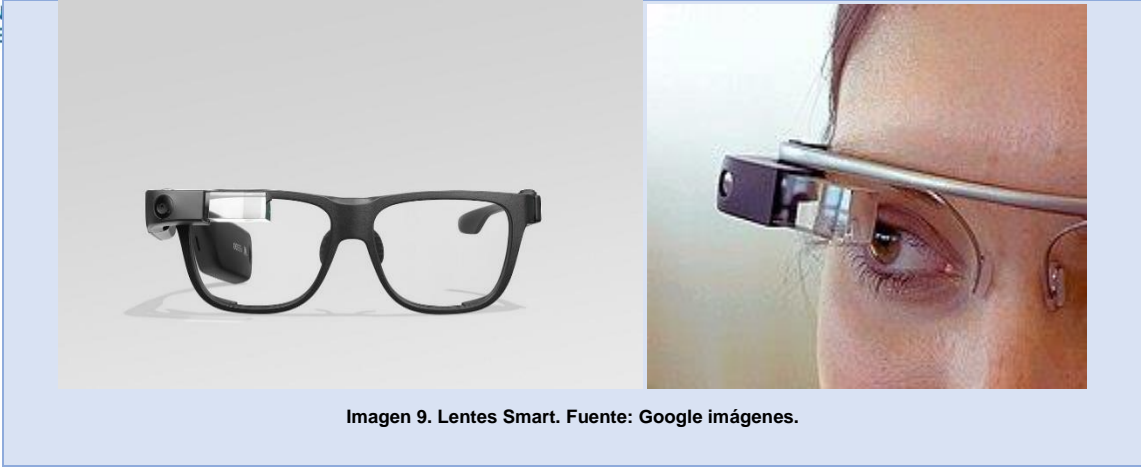


Imagen 9. Lentes Smart. Fuente: Google imágenes.

Iberostar Playa Paraíso			
Nombre del eje:	Tecnología	Nombre de indicador:	Wearable technologies.
Propuesta:			
<p>Otra propuesta para el uso de la tecnología podría ser en que los bell boys tengan un Smartwatch que les indique cuando un huésped requiera ser recogido en un carrito de golf, para ello, el departamento de sistemas podría crear un apartado en la app de Iberostar donde el huésped indique el momento que necesite transporte para que este le notifique a un bell boy por medio de su smartwatch y así el cliente no tenga que buscar a alguien con radio para solicitar un carrito.</p>			
<p>Imagen 10. Smartwatch. Fuente: Google imágenes.</p>			

Etapa 4: Identificar beneficios y aportaciones del complejo en un DTI.

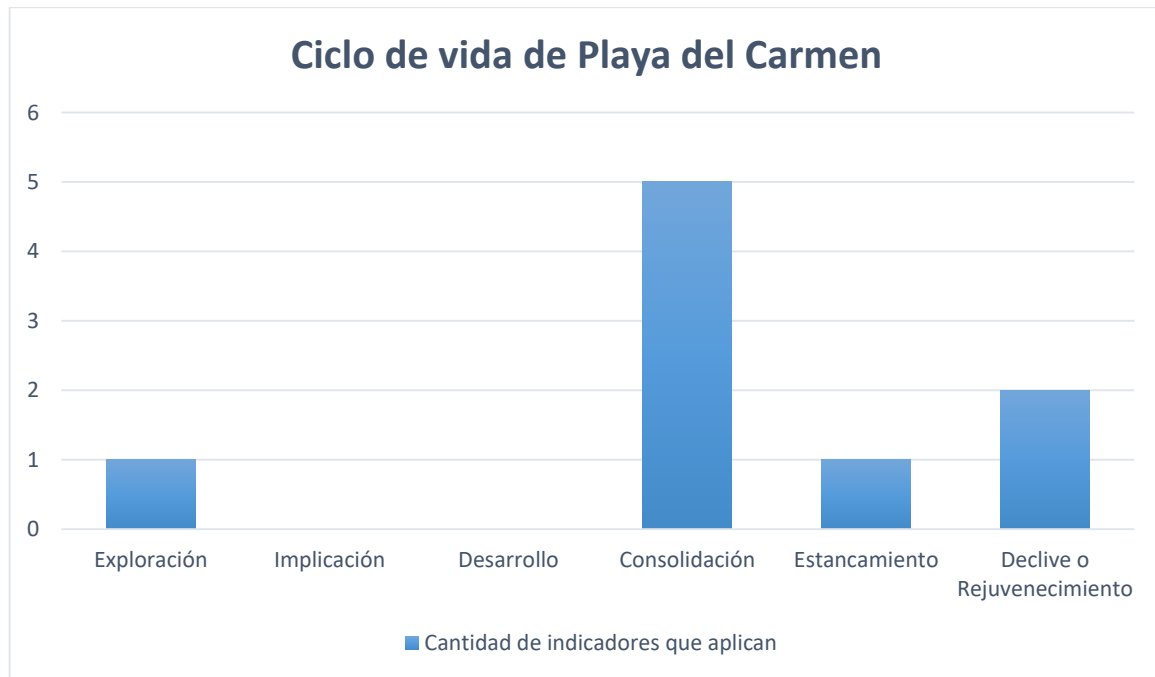
El complejo Iberostar de Playa Paraíso, en dado caso de que algún día el destino turístico de Playa del Carmen se convirtiera en un Destino Turístico Inteligente, este le aportaría

Información por medio del Big Data sobre las necesidades de los turistas y que es lo que han estado buscando últimamente, así permitiendo la creación de nuevos productos o servicios turísticos, además de beneficiar a la comunidad receptora y sin dañar al medio ambiente ya que el hotel implementa muchas practicas sostenibles e incluso permite que artesanos entren ciertas veces a la semana a vender sus productos, por lo cual esto creará una mejor reputación ya sea para el complejo como para el destino.

En cuestión de los beneficios, el hotel permitirá gestionar una buena convivencia entre los turistas y la comunidad receptora por medio de ventas artesanales, de igual manera se aumentará la competitividad ya sea del hotel como del destino por el hecho de aprovechar los recursos turísticos que se encuentran en la zona, del cual se hace promoción de estos mismo dentro de sus instalaciones. La mejora continua seria otro beneficio ya que al destino como al complejo le interesa mucho la opinión de los turistas lo cual se toma como una retroalimentación de su servicio brindado o producto ofertado, además de tener siempre en mente el desarrollo sostenible (cosa que no le costará nada a la empresa ya que lo tienen muy plasmado dentro de su gestión empresarial) esto permitirá el flujo de dinero dentro de la zona, volviéndole más competitivo.

6.1 Análisis e interpretación de resultados

Análisis del Ciclo de vida de Playa del Carmen



Gráfica 1. Ciclo de vida de Playa del Carmen Fuente: Elaboración Propia

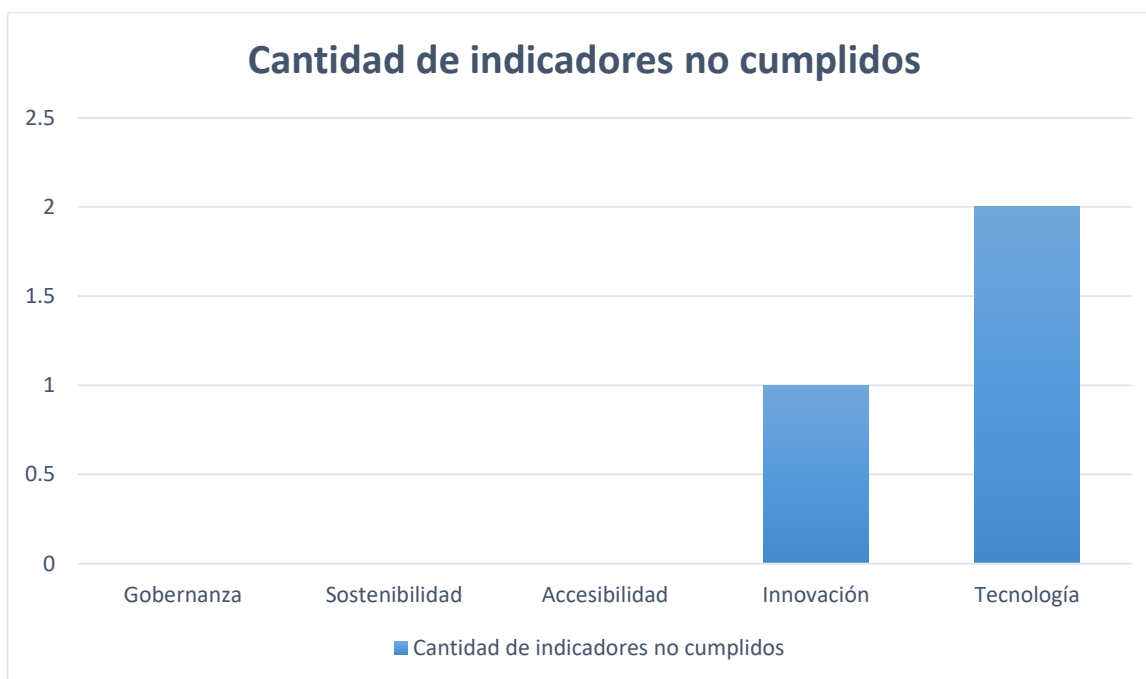
Una vez analizado el ciclo de vida de Playa del Carmen, se llegó a conclusión de que la etapa en la que se encuentra es la de consolidación, esto se debe a que cumple los 5 indicadores las cuales son:

- Crecimiento desacelerado, pero sigue ascendiendo: si aplica ya que el sitio aún es muy popular entre los turistas que lo visitan, tanto nacionales como internacionales.
- Turismo se convierte en principal fuente de ingresos: este destino depende demasiado del turismo, tanto que todo lo que venden está bastante comercializado, convirtiéndose en su principal fuente de ingresos.
- Fuga de capital por empresas extranjeras: dentro del destino existe una gran cantidad de fuga de capital debido a las empresas extranjeras que se llegan a establecer en la zona.

Desgaste de infraestructura: tanto es la demanda del sitio que cada vez llega más un turismo de masas por lo cual, entre más personas llegan, más desgaste habrá, un ejemplo son algunas calles del destino se encuentran desgastadas e incluso cuando llueve, el agua se queda estancada en las carreteras.

- Población local en descontento por el turismo de masas: tras la llegada de demasiados turistas, la población receptora se llega a irritar de vez en cuando debido al poco espacio en ciertos lugares.

Análisis del diagnóstico de cumplimiento de ejes de un DTI



Gráfica 2. Cantidad de indicadores no cumplidos Fuente: Elaboración Propia

Tras un análisis del diagnóstico del cumplimiento de los 5 ejes de un destino turístico inteligente, el Complejo Iberostar no cumple con 3 indicadores de dos ejes. Dichos ejes se dividen en:

- **Gobernanza:** la empresa es muy aplicada y disciplinada en cuestión de su administración por lo cual solo tiene puntos cuestionables dentro del manejo de presupuestos ya que se llegaron a tomar decisiones dudosas en el tiempo de la realización de dicha tesis, pero no fue algo que afectara al complejo en general.
- **Sostenibilidad:** dado a que la empresa cuenta con su propio departamento de sostenibilidad, ellos cumplieron con la totalidad de indicadores, un ejemplo de estos

es que eliminaron la utilización de plásticos de un solo uso de las habitaciones para evitar que terminen en áreas silvestres o acuáticas, de igual manera, en la reutilización del agua, ellos cuentan con una planta donde limpian y vuelven a reutilizar el agua, ya sea para el baño o el riego de plantas.

- **Accesibilidad:** el complejo cuenta con lo necesario para personas con capacidades diferentes, se observó cómo había huéspedes en sillas de ruedas disfrutando de la playa e incluso los baños de las habitaciones como los públicos tiene agarraderas para personas en dicho estado, de igual manera, se logró estar en presencia de un perro de ayuda por lo cual indicó que la empresa es inclusiva para todo tipo de cliente.
- **Innovación:** para dicho eje, este no cumplió con el indicador de “Cadena de Oferta” por lo cual fue debido a la mala implementación de querer incorporar nuevos shows dentro del entretenimiento nocturno, por lo cual fue mal recibido por parte de los huéspedes al querer cobrarles para acceder a dichos espectáculos.
- **Tecnología:** en este eje, el complejo no cumplió con dos indicadores las cuales fueron el de utilización de la “tecnología NFC” y “Wearable technologies”, fuera de eso cumplen con lo demás y puntos destacables son la tecnología RFID la cual se implementa por medio de las cerraduras de las habitaciones del hotel la cual es por medio de llaves con tarjetas, en el caso de realidad aumentada, esta aplica en el departamento de Starcamp (animación kids) ya que cuentan con Oculus Rifts, por último el indicador de “Monedas Virtuales” se cumple por medio de “Ibero Cash” que es como una moneda electrónica propia que maneja la empresa dentro de su establecimiento.

6.2 Conclusiones y recomendaciones

Se puede concluir que el Complejo Iberostar de Playa Paraíso realmente tiene lo necesario para poder estar dentro de un Destino Turístico Inteligente, ya que solo le fallan tres indicadores del eje de “Innovación” como el de “Tecnología” por lo cual se espera que, si en un futuro se llegasen a incorporar a un DTI, puedan hacer de uso de las propuestas establecidas para que puedan cumplir con todos los indicadores.

Pensando en que en un futuro, el destino de Playa del Carmen (que actualmente se encuentra en etapa de consolidación) se llegase a convertir en un DTI, este le aportaría información importante por medio del Big Data sobre las necesidades que tienen los turistas y lo que últimamente andan buscando lo cual abriría paso a la creación de nuevos productos

turísticos, de igual manera, traería consigo beneficios que gestionarían una convivencia de armonía con los turistas y la comunidad receptora, aumentando la competitividad del hotel, aprovechando los recursos turísticos encontrados en la zona, promocionándose dentro de las instalaciones.

Dado a que a la empresa le importa la opinión de su turista, este tendría una mejora continua como beneficio ya que estaría en constante mejora, gracias a las reseñas de los huéspedes, permitiéndole así destacar entre su competencia, aumentando su prestigio y teniendo una fidelización por parte de sus clientes, pero hay que tener en cuenta que como limitación se identifica que el presupuesto para poder llevar a cabo la propuesta no se tendría de manera inmediata y el proceso para desarrollar dichos cambios sería largo debido a la planeación que se llevaría para su integración.

Se recomienda que se hagan estudios de mercados para evitar que próximos cambios (como en el caso de los shows) sean un fracaso, ya que así lograrán identificar qué es lo que el cliente realmente querrá consumir y no será una pérdida de dinero, por lo cual les podría incluso llegar a ahorrar cierto capital que podrían incluir en otros presupuestos para futuros proyectos.

Otra recomendación podría ser el mantener la comunicación con los departamentos operativos, ya que estos son los primeros que llegan a recibir o escuchar alguna queja que tiene el cliente, pero es importante que los directivos estén abiertos a opiniones o sugerencias de parte de sus colaboradores ya que así podrán realmente tener éxito y crecer como empresa para que en un futuro la marca Iberostar sea como una de las mejores a nivel mundial.

- Alejandrina. (20 de Enero de 2017). *issuu.com*. Obtenido de https://issuu.com/alejandrina.ibarra.a/docs/importancia_de_las_gu_a_de_observa
- Antoni, J., & Vera, J. (1 de Agosto de 2019). Obtenido de <file:///C:/Users/MARCO/Downloads/Estado%20del%20arte/Dialnet-PlanificacionTuristicaEnEspanaDeLosParadigmasTradi-7042659.pdf>
- Arenas, A. (2020). Obtenido de file:///C:/Users/MARCO/Downloads/Estado%20del%20arte/Arenas_Afan_deRivera_Anabel.pdf
- Arias, E. R. (9 de Diciembre de 2020). *economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-documental.html>
- Arias, E. R. (5 de Febrero de 2021). *ecnomipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-cualitativa.html>
- Atlas. (2015). *atlas.inpi.gob.mx*. Obtenido de <http://atlas.inpi.gob.mx/quintana-roo/>
- Barberá, L. (2020). Obtenido de file:///C:/Users/MARCO/Downloads/Estado%20del%20arte/TFG_2020_Barbera%20Gonza%20lez_Lydia%20.pdf
- Cabral, T. (2018). Obtenido de file:///C:/Users/MARCO/Downloads/Estado%20del%20arte/tese_tarcita_cabral_ghizoni_de_sousa.pdf
- Calderon, W. A. (15 de Febrero de 2018). *entornoturistico.com*. Obtenido de <https://www.entornoturistico.com/innovacion-sector-turistico/>
- Castro, U. (22 de Junio de 2017). Obtenido de <file:///C:/Users/MARCO/Downloads/Estado%20del%20arte/Dialnet-DestinosTuristicosInteligentes-7932235.pdf>
- Castro, U., González, J., & Margarita, L. (Julio de 2017). *eumed.net*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/turydes/22/destinos-turisticos-inteligentes.html>

- CEUPE. (2022). *ceupe.com*. Obtenido de <https://www.ceupe.com/blog/la-innovacion-en-organizaciones-turisticas.html#:~:text=Innovaci%C3%B3n%3A%20es%20el%20resultado%20final,en%20la%20industria%20del%20turismo.>
- Cuentame. (2020). *cuentame.inegi.org.mx*. Obtenido de <http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/qroo/poblacion/educacion.aspx?tema=me&e=23>
- Cuentame Inegi. (2022). *cuentame.inegi.org.mx*. Obtenido de <http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/qroo/territorio/clima.aspx?tema=me&e=23>
- Data México. (2020). *datamexico.org*. Obtenido de <https://datamexico.org/es/profile/geo/quintana-roo-qr#calidad-vida>
- Data México. (2021). *datamexico.org*. Obtenido de <https://datamexico.org/es/profile/geo/quintana-roo-qr#:~:text=En%20junio%20de%202021%2C%20las,fue%20de%20%2DUS%2423.5M.>
- Destino Turístico Inteligente. (2022). *destinosinteligentes.es*. Obtenido de <https://www.destinosinteligentes.es/los-5-ejes-que-definen-los-destinos-turisticos-inteligentes/>
- Destinos Inteligentes. (Febrero de 2022). *destinosinteligentes.es*. Obtenido de <https://www.destinosinteligentes.es/metodologia/>
- El Punto Sobre la i. (2 de Febrero de 2020). *elpuntosobrelai.com*. Obtenido de <https://www.elpuntosobrelai.com/conoce-y-disfruta-a-las-especies-endemicas-de-quintana-roo/>
- Explorando Mexico. (2016). *explorandomexico.com.mx*. Obtenido de <https://www.explorandomexico.com.mx/state/22/Quintana-Roo/geography>
- Freire, S. M. (10 de Abril de 2020). *entornoturistico.com*. Obtenido de <https://www.entornoturistico.com/destinos-turisticos-inteligentes-dti/#:~:text=Entre%20estos%20beneficios%20se%20encuentran,residente%20y%20la%20competitividad%20empresarial.>

- González, P. (28 de Julio de 2020). *digibuo.uniovi*. Obtenido de https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/59672/TFM_PaulaGonzalezMateos.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Iberostar. (22 de 01 de 2022). *iberostar.com*. Obtenido de <https://www.iberostar.com/mx/hoteles/playa-paraiso/>
- IDA. (2022). *institutodeaccesibilidad.com*. Obtenido de <https://institutodeaccesibilidad.com/blog/turismo-accesible-o-turismo-para-todos-concepto-y-relacion-con-la-accesibilidad/>
- IFEMA. (14 de Abril de 2021). *ifema.es*. Obtenido de <https://www.ifema.es/noticias/turismo/destinos-turisticos-inteligentes>
- IGI-GLOBAL. (2022). *igi-global.com*. Obtenido de <https://www.igi-global.com/dictionary/smart-destination/58504>
- INAFED. (s.f.). *inafed.gob.mx*. Obtenido de <http://www.inafed.gob.mx/work/enciclopedia/EMM23quintanaroo/mediofisico.html>
- IQAIR. (6 de Febrero de 2022). *iqair.com*. Obtenido de <https://www.iqair.com/mx/mexico/quintana-roo>
- iUrban. (12 de Julio de 2021). *iurban.es*. Obtenido de <https://iurban.es/que-es-el-turismo-inteligente/>
- Lindsay, A. M. (7 de Diciembre de 2018). *entornoturistico.com*. Obtenido de <https://www.entornoturistico.com/que-es-el-turismo-accesible/>
- López, A., & García, S. (2020). Obtenido de <https://www.mincotur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/395/LOPEZ%20DE%20AVILA%20y%20GARCIA.pdf>
- México Travel Club. (2022). *mexicotravelclub.com*. Obtenido de <https://www.mexicotravelclub.com/atractivos-turisticos-en-quintana-roo>
- Muiño, S. (10 de Abril de 2020). *entornoturistico.com*. Obtenido de <https://www.entornoturistico.com/destinos-turisticos-inteligentes->

dti/#:~:text=Los%20destinos%20tur%C3%ADsticos%20inteligentes%20aportan,la
%20tecnolog%C3%ADa%20y%20la%20accesibilidad.

- Nirian, P. O. (2022). *economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/sostenibilidad.html>
- OpenMindBBVA. (11 de Enero de 2021). *bbvaopenmind.com*. Obtenido de <https://www.bbvaopenmind.com/ciencia/medioambiente/glosario-5-conceptos-clave-entender-la-sostenibilidad/>
- ORTOPRONO. (14 de Agosto de 2021). *ortoprono.es*. Obtenido de <https://ortoprono.es/blog/que-es-el-turismo-accesible-segun-la-omt/>
- Pagador Barton, A., & Uriarte Delgado, N. (18 de Diciembre de 2020). Obtenido de file:///C:/Users/MARCO/Downloads/Estado%20del%20arte/PagadorB_A.pdf
- Para Todo México. (15 de Marzo de 2019). *paratodomexico.com*. Obtenido de <https://www.paratodomexico.com/estados-de-mexico/estado-quintana-roo/hidrologia-quintana-roo.html>
- Porto, J. P. (2021). *definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de/tecnologia/>
- QROO . (24 de Enero de 2022). Obtenido de <https://qroo.gob.mx/recomposicion-del-tejido-social/cultura>
- QROO GOB. (2017). *qroo.gob.mx*. Obtenido de <https://qroo.gob.mx/eje-1-desarrollo-y-diversificacion-economica-con-oportunidades-para-todos/diversificacion-y>
- QROO GOB. (2022). *qroo.gob.mx*. Obtenido de <https://qroo.gob.mx/inicio/index.php/perfil-de-turista-por-destino/>
- QuestionPro. (2022). *questionpro.com*. Obtenido de https://www.questionpro.com/es/investigacion-cualitativa.html#diferencias_cualitativa
- Real Academia Española. (2021). *dle.rae.es*. Obtenido de <https://dle.rae.es/gobernanza>
- Real Academia Española. (2021). *dle.rae.es*. Obtenido de <https://dle.rae.es/tecnolog%C3%ADa>

Rodríguez, J. R. (Junio de 2019). Obtenido de

file:///C:/Users/MARCO/Downloads/Estado%20del%20arte/TFM_JairoRegoRodr%C3%ADguez.pdf

Roldán, P. N. (2020). *economipedia.com*. Obtenido de

<https://economipedia.com/definiciones/tecnologia.html>

RSS. (2020). *responsabilidadsocial.net*. Obtenido de

https://www.responsabilidadsocial.net/sostenibilidad-que-es-definicion-concepto-tipos-y-ejemplos/#Que_es_la_Sostenibilidad

RSS. (8 de Enero de 2022). *responsabilidadsocial.net*. Obtenido de

https://www.responsabilidadsocial.net/sustentabilidad-que-es-definicion-concepto-principios-y-tipos/#Que_es_la_Sustentabilidad

Rus, E. (05 de Febrero de 2021). *economipedia.com*. Obtenido de

<https://economipedia.com/definiciones/investigacion-descriptiva.html>

SEDETUR. (5 de Enero de 2022). *qroo.gob.mx*. Obtenido de

<https://qroo.gob.mx/sedetur/avanzamos-en-la-implementacion-del-plan-maestro-de-turismo-sustentable-quintana-roo-2030>

SEDETURQROO. (Febrero de 2021). *Sedeturqroo.gob*. Obtenido de

<https://sedeturqroo.gob.mx/ARCHIVOS/COMO%20VAMOS%20FEBRERO%202021%20.pdf>

SEGITTUR. (11 de Octubre de 2019). *segittur.es*. Obtenido de

<https://www.segittur.es/blog/destinos-turisticos-inteligentes/la-omt-recoge-los-5-ejes-de-destinos-turisticos-inteligente-de-espana-en-su-declaracion-de-nursultan/>

SEGITTUR. (2022). *Segittur.es*. Obtenido de <https://www.segittur.es/destinos-turisticos-inteligentes/proyectos-destinos/destinos-turisticos-inteligentes/>

SYNTONIZE. (2022). *syntonize.com*. Obtenido de <https://www.syntonize.com/turismo-inteligente-el-futuro/>

Territorio Indígena y Gobernanza. (2021). *TodoWebDesign*. Obtenido de

<https://www.territorioindigenaygobernanza.com/web/que-es-la-gobernanza/>

Thinktur. (2022). *Thinktur.org*. Obtenido de <https://www.thinktur.org/media/Manual-de-destinos-tur%C3%ADsticos-inteligentes.pdf>

Tourismdds. (2022). *tourismdds.com*. Obtenido de <https://tourismdds.com/destinos-inteligentes/>

Travelpulse. (22 de Septiembre de 2021). *Travelpulse.mx*. Obtenido de <https://www.travelpulse.mx/noticias/destinos/tequila-el-primer-destino-turstico-inteligente-de-mexico-y-america-latina.html>

Trillini, C. (2020). *definicion.mx*. Obtenido de <https://definicion.mx/sustentabilidad/>

Turismoi. (2022). *turismoi.mx*. Obtenido de <https://turismoi.mx/quintana-roo/ciudades.html>

Ucha, F. (Septiembre de 2019). *definicionabc.com*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/sustentabilidad.php>

Vázquez, J. (16 de Septiembre de 2021). *El Economista*. Obtenido de <https://www.eleconomista.com.mx/estados/Quintana-Roo-cerraria-el-ano-2021-con-12-millones-de-visitantes-20210916-0053.html>

Visión del Turismo. (26 de Diciembre de 2018). *visiondelturismo.es*. Obtenido de <https://www.visionesdelturismo.es/destinos-turisticos-inteligentes-importancia-certificacion/>

Westreicher, G. (19 de Mayo de 2020). *economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/metodo-deductivo.html>

Westreicher, G. (2022). *economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gobernanza.html>

Yicheng, L. (2021). *zagan.unizar.es*. Obtenido de <https://zagan.unizar.es/record/106337/files/TAZ-TFM-2021-324.pdf>

Anexos

Concentrado del estado del arte

Nombre del Documento	“Hoteles inteligentes y nuevas tecnologías aplicadas en la industria hotelera. Estudio del caso de FlyZoo Hotel”
Autor	Li, Yicheng
Palabras Claves de Búsqueda	Inteligente, hotel, tecnología
Palabras Claves del Artículo	Hotel Inteligente, hostelería, inteligencia artificial, servicio al cliente, estudio de caso.
Descripción	<p>En este trabajo, se realiza un estudio de caso representativo de los hoteles inteligentes –el caso del Hotel FlyZoo– para entender la percepción de los consumidores sobre las aplicaciones de las nuevas tecnologías en el sector hotelero. La primera parte se basa en un análisis descriptivo de las reseñas de los consumidores que ya han experimentado el hotel para entender sus razones para elegir el hotel, sus preferencias y su satisfacción con los distintos tipos de nuevas tecnologías utilizadas en el mismo. En la segunda parte, se efectúa un breve cuestionario para preguntar a los consumidores sus percepciones sobre la aplicación de nuevas tecnologías en hoteles, incluyendo su interés en los distintos tipos de tecnología, la medición de su valor percibido, la disposición a pagar, las razones para alojarse, así como la preferencia por las nuevas tecnologías o</p>

los servicios humanos antes y después de la epidemia de covid-19. Los resultados del cuestionario muestran que existen diferencias en el nivel de interés del consumidor por los distintos tipos de tecnología y que la epidemia ha tenido un impacto en el nivel de preferencia por las nuevas tecnologías.

Tabla 15. Hoteles inteligentes y nuevas tecnologías aplicadas en la industria hotelera. Estudio del caso de FlyZoo Hotel. Fuente. Elaboración propia.

Nombre del Documento	El turismo y las nuevas tecnologías: “De las ciudades inteligentes a los destinos turísticos inteligentes (DTI)”.
Autor	Paula González Mateos
Palabras Claves de Búsqueda	Smart city, Ciudades inteligentes, Tics, Destinos Turísticos Inteligentes.
Palabras Claves del Artículo	Tics, Destino Turístico Inteligente, DTI
Descripción	El estudio analiza el proceso de cambio en el cual la sociedad se encuentra inmersa, derivado de las nuevas concepciones de vida promovidas por el proceso de globalización y el impacto de las Tics, que han desencadenado en un nuevo contexto de competencia y competitividad en todos los ámbitos de la vida social y económica, y viviendo como afecta a la industria turística.

Tabla 16. El turismo y las nuevas tecnologías: “De las ciudades inteligentes a los destinos turísticos inteligentes (DTI)”. Fuente. Elaboración Propia

Nombre del Documento	Los destinos turísticos inteligentes en el medio rural como instrumento para un desarrollo turístico sostenible “plan de acción para Taramundi como destino turístico inteligente”:
Autor	Jairo Rego Rodríguez
Palabras Claves de Búsqueda	Gobernanza, innovación, tecnología, accesibilidad y sostenibilidad, DTI.
Palabras Claves del Artículo	Destinos Turísticos Inteligentes (DTI), Recurso Turístico, Tecnología
Descripción	En los últimos años ha sido evidente la evolución que el sector turístico ha experimentado en innovación y uso de nuevas tecnologías de la información y la comunicación. Por todo ello y con la intención de adaptarse a estos cambios y seguir manteniendo el liderazgo y competitividad turística han surgido los Destinos Turísticos Inteligentes (DTI). Los DTI suponen la adopción de un modelo que se fundamenta en cinco pilares básicos, gobernanza, innovación, tecnología, accesibilidad y sostenibilidad.

Tabla 17. Los destinos turísticos inteligentes en el medio rural como instrumento para un desarrollo turístico sostenible “plan de acción para Taramundi como destino turístico inteligente”. Fuente. Elaboración Propia.

Nombre del Documento	Turismo sostenible: Un hotel adaptado para personas discapacitadas
Autor	Lydia Barbera González

Palabras Claves de Búsqueda	Sostenibilidad, hotel, DTI
Palabras Claves del Artículo	Destino Turístico Inteligente, Sostenibilidad, hotel sostenible
Descripción	<p>Relacionado con la sostenibilidad y los Destinos Turísticos Inteligentes (DTI), se ha creado un hotel para personas discapacitadas. Un sector de la población que hoy en día está poco presente en la actividad turística debido a las dificultades que se encuentra a la hora de viajar y concretamente de alojarse, ya que pocos establecimientos están adaptados.</p> <p>Esta propuesta que se fundamentará sobre el paradigma de la sostenibilidad, contará con los siguientes puntos. En primer lugar, se explicará la importancia de la sostenibilidad económica, social y medioambiental para la competitividad del sector turístico, y más concretamente el hotelero. También se investigará los diferentes beneficios que conlleva a las empresas implantar una gestión empresarial sostenible y cuáles son los pasos que se han de seguir para hacer que un hotel lo sea.</p>

Tabla 18. Turismo sostenible: Un hotel adaptado para personas discapacitadas. Fuente. Elaboración propia.

Nombre del Documento	Modelo de competitividad de Destino Turístico Inteligente
-----------------------------	---

Autor	Tarcita Cabral Ghizoni
Palabras Claves de Búsqueda	Inteligente, hotel, tecnología, destino turístico inteligente.
Palabras Claves del Artículo	Destino inteligente, Destino Turístico Inteligente, DTI
Descripción	<p>Relacionado con la sostenibilidad y los Destinos Turísticos Inteligentes (DTI), se ha creado un hotel para personas discapacitadas. Un sector de la población que hoy en día está poco presente en la actividad turística debido a las dificultades que se encuentra a la hora de viajar y concretamente de alojarse, ya que pocos establecimientos están adaptados.</p> <p>Esta propuesta que se fundamentará sobre el paradigma de la sostenibilidad, contará con los siguientes puntos. En primer lugar, se explicará la importancia de la sostenibilidad económica, social y medioambiental para la competitividad del sector turístico, y más concretamente el hotelero. También se investigará los diferentes beneficios que conlleva a las empresas implantar una gestión empresarial sostenible y cuáles son los pasos que se han de seguir para hacer que un hotel lo sea</p>

Tabla 19. Modelo de competitividad de Destino Turístico Inteligente. Fuente. Elaboración Propia.

Nombre del Documento	El uso de la tecnología inteligente en hoteles a nivel internacional y su aplicación en el Perú
Autor	Andrea Pagador Barton
Palabras Claves de Búsqueda	DTI, Tecnología, Destino turístico Inteligente, hoteles.
Palabras Claves del Artículo	Hotelería, Turismo, Administración, DTI, Tecnología
Descripción	<p>Actualmente, la tecnología ha transformado la vida de las personas, influyendo de manera positiva en los servicios hoteleros que la han incorporado como principal herramienta en la experiencia de los clientes. El uso de la tecnología inteligente en el sector hotelero tiene gran impacto en los niveles de satisfacción de los huéspedes; ello permite reconocer sus principales necesidades y atenderlas de manera personalizada. Asimismo, permite otorgar una mayor comodidad, lo cual desencadena una mejor experiencia en el espacio en que se encuentra.</p> <p>La investigación se centra en el estudio del uso de la tecnología inteligente o Smart technology que los huéspedes emplean durante su estadía en hoteles a nivel internacional y su posible aplicación en la gestión de hoteles en el Perú.</p>

Tabla 20. El uso de la tecnología inteligente en hoteles a nivel internacional y su aplicación en el Perú. Fuente. Elaboración Propia.

Nombre del Documento	Planificación turística en España. De los paradigmas tradicionales a los nuevos enfoques: planificación turística inteligente
Autor	Josep Antoni Ivars-Baidal
Palabras Claves de Búsqueda	Destino Turístico Inteligente, tecnología,
Palabras Claves del Artículo	Destino turístico, planificación, paradigma, planificación inteligente, gobernanza.
Descripción	<p>La interrelación de estas dinámicas con los destinos turísticos plantea incógnitas que afectan a la planificación y a la propia evolución hacia un turismo más sostenible. La consiguiente necesidad de nuevos enfoques y paradigmas de planificación fundamenta el presente trabajo, desde un enfoque teórico y conceptual, en el que se lleva a cabo un análisis evolutivo de la planificación turística en España y se debaten distintos planos, tales como el desgaste de los modelos teóricos de referencia; el descrédito de la planificación; el reto de la digitalización; la dificultad de aplicar nuevas técnicas, métodos y fuentes de información; o la aparición de dinámicas turísticas en la sociedad local que reconfiguran las relaciones entre residentes y turistas. El artículo plantea las bases de la planificación inteligente de destinos como un nuevo paradigma de planificación turística, por su capacidad para aglutinar diferentes procesos y ante la posibilidad de que este enfoque pueda suponer una acentuación del papel del mercado</p>

en la planificación turística, si no se reflexiona adecuadamente sobre su naturaleza y alcance.

Tabla 21. Planificación turística en España. Fuente. Elaboración Propia.

Nombre del Documento	Destinos turísticos inteligentes: ¿estrategia para el desarrollo local en países pobres?
Autor	Ulises Castro Álvarez
Palabras Claves de Búsqueda	DTI, Destino turístico inteligente, tecnología.
Palabras Claves del Artículo	Destinos turísticos inteligentes, desarrollo local, competencia y competitividad
Descripción	La era de la globalización impulsada por el desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (Tics), desencadena un nuevo contexto de competencia y competitividad en todos los ámbitos de la vida social y económica. El turismo no ha escapado a las nuevas condiciones de la vida postmoderna, originándose el concepto de los destinos turísticos inteligentes el cual se ha venido posicionando particularmente en países desarrollados. El objetivo del presente trabajo es analizar el panorama que ante esta situación se presenta para los países en vías de desarrollo, sus regiones y destinos turísticos, surgiendo cuestionamientos tales como ¿Será posible construir destinos turísticos inteligentes en países pobres para mantener la competitividad

en el contexto global y fortalecer el desarrollo local? ¿Qué alternativas de competitividad pueden utilizarse ante el desarrollo tecnológico de los destinos inteligentes de los países desarrollados?. El trabajo se presenta en tres apartados: a) Revisión conceptual respecto de destinos turísticos inteligentes, b) Revisión de experiencias en la construcción de este tipo de destinos y el contraste con el contexto de los países en desarrollo, y, c) Reflexiones finales con el propósito de realizar un acercamiento a un tema que reviste gran complejidad e importancia en la gestión del turismo en países como los latinoamericanos, donde la pobreza y la disparidad sigue siendo el distintivo en la sociedad y es necesario transitar a pasos agigantados hacia horizontes que permitan mantener los niveles de competitividad en el turismo mundial, más aún, si éste se contempla prioritariamente como motor de crecimiento económico.

Tabla 22. Destinos turísticos inteligentes: ¿estrategia para el desarrollo local en países pobres? Fuente. Elaboración Propia.

Nombre del Documento	Ciudades y destinos inteligentes como sistemas de gestión más eficientes y sostenibles
Autor	Anabel Arenas Afán de Rivera
Palabras Claves de Búsqueda	Gobernanza, innovación, tecnología, accesibilidad y sostenibilidad, DTI.

<p>Palabras Claves del Artículo</p>	<p>Smart City, Smart Governance, Smart Mobility, Smart Economy. Destino inteligente.</p>
<p>Descripción</p>	<p>El continuo desarrollo de las tecnologías está transformando las ciudades y está dando lugar a nuevas necesidades no solo para sus habitantes, sino también para aquellos que la visitan. Por eso surgen las ciudades y los destinos inteligentes, para ofrecer una gestión más eficiente que dé respuesta a las necesidades de los ciudadanos y de los nuevos turistas.</p> <p>Primero, se definirán los conceptos de Smart City (Ciudad Inteligente) y Destino Turístico Inteligente (DTI); en segundo lugar, sus dimensiones y ejes de actuación; en tercer lugar, las diferencias entre ambos conceptos; y finalmente, los beneficios o ventajas que aportan tanto a los ciudadanos, como a los turistas y al medio ambiente. Por último, se expondrá el caso de Palma de Mallorca como Destino Turístico Inteligente ejemplar.</p>

Tabla 23. Ciudades y destinos inteligentes como sistemas de gestión más eficientes y sostenibles. Fuente. Elaboración Propia.