

## **Trabajo Fin de Máster para el premio UNE sobre trabajos académicos relacionados con la estandarización**

- Título: Diagnóstico del estado actual de Elche para su transformación en una Smart Destination
- Autor y fecha de defensa: Francisco Más Pérez (21/07/2017)
- Directora: María Dolores Gil Quiles
- Universidad y centro: Universidad Católica de Murcia (UCAM). Facultad de Ciencias Jurídicas y de la Empresa
- Titulación: Máster en Innovación y Marketing Turístico
- Calificación: Matrícula de Honor

España es líder mundial en el sector turístico al situarse entre los primeros puestos en llegadas de turistas internacionales y en ingresos generados por el turismo. Así pues, para seguir manteniendo el liderazgo, los destinos deben adaptarse a los profundos cambios que se están produciendo en los escenarios turísticos dominados por la innovación y las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

Por ello, surge el **Destino Turístico Inteligente** o también denominado **Smart Destination**. Este nuevo paradigma representa un innovador modelo de gestión turístico capaz de satisfacer las necesidades del mercado turístico actual y, a la vez, poder anticiparse satisfactoriamente al futuro inmediato. El éxito del DTI se fundamenta en la vertebración e interacción de sus cuatro pilares que son la innovación, la tecnología, la accesibilidad y la sostenibilidad. Todos ellos se interrelacionan formando un único modelo de destino más eficiente y cohesionado.

Con el objetivo de normalizar los requisitos, indicadores y métricas aplicables a un destino turístico para considerarlo inteligente, se está logrando fijar unas pautas comunes para crear un modelo estandarizado en todo el país. Para ello, se ha publicado la primera Norma de Destinos Inteligentes, la **UNE 178501: 2016 Sistema de Gestión de los Destinos Turísticos Inteligentes. Requisitos** y, actualmente, se está confeccionando el segundo Proyecto de Norma, el **PNE 178502: Indicadores y Herramientas de los Destinos Turísticos Inteligentes**. Ambas son normas pioneras a nivel internacional puesto que sientan las bases, la hoja de ruta y los indicadores para el nuevo modelo de gestión de los destinos turísticos en el siglo XXI.

Bajo esas premisas, resulta ahora el momento oportuno de incorporar el nuevo enfoque de Smart Destination en la política turística con el fin de generar una ventaja competitiva y diferenciarse de sus competidores. En consecuencia, el presente trabajo brinda una magnífica oportunidad para investigar en profundidad el nuevo paradigma Smart Destination para, a continuación, poder aplicar los conocimientos adquiridos y realizar, bajo el prisma de la normalización, un pormenorizado diagnóstico del estado actual del destino local de Elche para su posible conversión en un Destino Turístico Inteligente.

Para ello, en primer lugar, se ha procedido a **confeccionar un cuadro de mando** para obtener una visión rápida y global de la situación del destino turístico objeto de estudio. Con el cuadro de mando se reagrupan y sintetizan los parámetros para presentarlos de una manera práctica y comprensible a través de un conjunto de indicadores asociados a la gobernanza y a los ejes de un DTI como son la innovación, la tecnología, la accesibilidad y la sostenibilidad. Seguidamente, para la **elaboración del sistema de indicadores** se ha analizado, entre otras fuentes, el actual **PNE 178502: Indicadores y Herramientas de los Destinos Turísticos Inteligentes**.

Del análisis extraído se desprende que existen numerosos indicadores posibles que se pueden aplicar en un DTI siendo todos ellos válidos. Sin embargo, para el presente trabajo se han seleccionado aquellos más rentables para los cuales la importancia de la información que representan justifican el esfuerzo necesario para su obtención. Del mismo modo, se han considerado los indicadores que aporten valor y no sean redundantes para el destino.

Finalmente, una vez diseñado un sistema de indicadores sencillo y útil, concentrado en un total de 81 indicadores relevantes, pragmáticos y que se pueden emplear fácilmente en cualquier destino, se ha procedido a aplicarlos al destino objeto de estudio obteniendo una serie de resultados. De hecho, la normalización de los indicadores inteligentes es sumamente importante pues, su análisis, permite al destino visualizar las diferencias entre los resultados deseados y los reales lo que posibilita identificar las posibles áreas de mejora y establecer, en su conjunto, los requisitos mínimos en cada uno de los ejes para evaluar de forma holística el recorrido que le queda al destino hasta llegar a ser una Smart Destination.

En conclusión, una de las principales aportaciones al trabajo ha sido el diseño de un cuadro de mando, la implantación de un sistema de indicadores inteligentes útil para cualquier destino y su implementación en un destino turístico real como es el caso de estudio de Elche.