

LA TRANSFORMACIÓN DE LA CIUDAD HISTÓRICA EN DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE¹

María GARCÍA HERNÁNDEZ
mgarciah@ucm.es
Libertad TROITINO TORRALBA
ltroitin@ucm.es
Universidad Complutense de Madrid.

Resumen / Abstract:

Las ciudades históricas españolas son destinos turísticos de larga tradición turística. La mayoría de ellas se configuran como destinos de turismo cultural de perfil básicamente patrimonial que han padecido de forma especialmente virulenta la crisis del consumo turístico interno de los últimos años. Por tanto son comunes las referencias a la necesidad de adaptar los recursos, productos y servicios turísticos de estas ciudades a las demandas del nuevo mercado turístico y, entre otros aspectos, captar la atención de los viajeros jóvenes y/o adeptos a la tecnología. De hecho, la propia EXCELTUR sitúa las TIC como uno de los ámbitos determinantes de la competitividad turística urbana. Y estos planteamientos resultan totalmente acordes con las posiciones de la administración turística estatal (*Plan Nacional e Integral de Turismo 2012-2015*) y el trabajo continuado de SEGITTUR. Sobre este contexto la investigación que sustenta este texto tiene como objetivo rastrear las iniciativas que vienen desarrollando las ciudades históricas españolas en este ámbito, en aras de evaluar su grado de compromiso/implicación con el concepto de “Destino Turístico Inteligente” (muy centrado todavía en la mera aplicación de tecnología en la gestión de servicios). Se trata de un estado de la cuestión elaborado a partir de recopilación documental, entrevistas y trabajo de campo. Esta investigación se enmarca en el proyecto titulado “*Nuevos enfoques para la planificación y gestión del territorio turístico: conceptualización, análisis de experiencias y problemas. Destinos turísticos inteligentes*” del Programa Estatal de Investigación, Desarrollo e Innovación (Retos de la sociedad). Y se configura como tarea previa a la implantación en un destino piloto de un sistema de indicadores con un cuadro de mando de gestión adaptado a las características que pueden definir un destino turístico inteligente (desde el ámbito de planificación y la gestión pública). Los resultados preliminares muestran cómo, si bien los ámbitos potenciales de aplicación de las TIC a nivel de destinos turísticos son muy numerosos (e-denuncia, acceso remoto a historiales médicos, regulación de aparcamiento, monitorización de elementos patrimoniales...), los desarrollos reales a nivel del manejo de las ciudades históricas generalmente se limitan a una ampliación de la aplicación de las TIC a la presentación del destino, si acaso buscando una mayor interacción con los visitantes a lo largo de las distintas fases del ciclo de viaje.

Palabras clave / key words: ciudad histórica, patrimonio inteligente, destino turístico inteligente.

¹ Dentro del proyecto: *Nuevos enfoques para la planificación y gestión del territorio turístico: conceptualización, análisis de experiencias y problemas. Destinos turísticos inteligentes*. Ministerio de Economía y Competitividad. Convocatoria 2014 del Programa Estatal de Investigación, Desarrollo e Innovación (Retos de la sociedad). Referencia: CSO2014-59193-R.