



**FACULTAD DE TURISMO Y FINANZAS**

**GRADO EN TURISMO**

**La llegada de la COVID-19 en los Smart Tourism Events**

Trabajo Fin de Grado presentado por María Jesús Maroto Caballos, siendo la tutora del mismo D<sup>a</sup> Concepción Foronda Robles.

Vº. Bº. de tutora:

Alumna:

Dña. Concepción Foronda Robles

Dña. María Jesús Maroto Caballos

Sevilla. Junio de 2021



**GRADO EN TURISMO  
FACULTAD DE TURISMO Y FINANZAS**

**TRABAJO FIN DE GRADO  
CURSO ACADÉMICO [2020-2021]**

TÍTULO:

**LA LLEGADA DE LA COVID-19 EN LOS SMART TOURISM EVENTS**

AUTOR:

**MARIA JESUS MAROTO CABALLOS**

TUTOR:

**D<sup>a</sup> CONCEPCIÓN FORONDA ROBLES**

DEPARTAMENTO:

**GEOGRAFÍA HUMANA**

ÁREA DE CONOCIMIENTO:

**GEOGRAFÍA HUMANA**

RESUMEN:

En el presente trabajo se realiza una investigación sobre la importancia del turismo inteligente y de los Smart Tourism Events para la actividad turística. El turismo inteligente es una nueva forma de entender el turismo que está constantemente relacionado con las nuevas tecnologías y con la incorporación de una mayor importancia al medio ambiente. Los Smart Tourism Events, por su parte, son los eventos que tienen como tema principal esta perspectiva turística.

El objetivo de esta investigación no es más que saber cómo ha cambiado la organización de estos eventos con la llegada de la pandemia sanitaria mundial de la COVID-19. Se realizará una selección de diversos congresos que tuvieron lugar en España en los últimos años previos a dicha pandemia y de otros que han tenido lugar durante la misma. Podremos ver que esta situación ha hecho que estos eventos utilicen la tecnología como principal herramienta y aumenten su número de asistentes.

**PALABRAS CLAVE:** Turismo Inteligente; tecnología; innovación; Smart Tourism Events; COVID-1

## ÍNDICE

<b>CAPÍTULO 1:</b> .....	5
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	5
<b>CAPÍTULO 2:</b> .....	7
<b>METODOLOGÍA</b> .....	7
<b>2.1. OBJETIVOS</b> .....	7
2.1.1. Objetivo principal .....	7
2.1.2. Objetivos secundarios .....	7
<b>2.2. MÉTODO DE ANÁLISIS</b> .....	7
<b>2.3. FUENTES EMPLEADAS</b> .....	8
<b>CAPÍTULO 3:</b> .....	9
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	9
<b>3.1. TURISMO INTELIGENTE</b> .....	9
<b>3.2. DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES (DTI)</b> .....	10
3.2.1. Estructura de un DTI.....	13
<b>3.3. SMART TOURISM EVENTS</b> .....	14
<b>CAPÍTULO 4:</b> .....	17
<b>ANÁLISIS Y RESULTADOS</b> .....	17
<b>4.1. CONGRESOS DE TURISMO INTELIGENTE</b> .....	17
<b>4.1.1. Congresos inteligentes pre- pandémicos</b> .....	17
4.1.1.1. II Congreso Mundial de DTI.....	18
4.1.1.2. XII TURITEC .....	19
4.1.1.3. II CETT Smart Tourism Congress.....	20
4.1.1.4. V Congreso Ciudades Inteligentes .....	21
4.1.1.5. IV Congreso Inteligencia Turística .....	23
4.1.1.6. III Congreso Internacional TTD.....	23
<b>4.1.2. Congresos inteligentes en el periodo pandémico</b> .....	26
4.1.2.1. VI Congreso Ciudades Inteligentes .....	28
4.1.2.2. CITCA Suncruise I.....	29
4.1.2.3. III CETT Smart Tourism Congress.....	30
4.1.2.4. TIS 2020.....	31
4.1.2.5. I Foro de Innovación y Conocimiento Andalucía Origen y Destino.....	33
4.1.2.6. XIII TURITEC .....	34
4.1.2.7. IV Congreso Internacional TTD .....	36

<b>CAPÍTULO 5:</b> .....	41
<b>CONCLUSIONES</b> .....	41
<b>CAPÍTULO 6:</b> .....	43
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	43

# CAPÍTULO 1:

## INTRODUCCIÓN

El siguiente Trabajo de Fin de Grado tiene como finalidad analizar el turismo inteligente, una nueva forma de ver el turismo que intenta complementarse con la sostenibilidad y que está teniendo buen asentamiento en la actualidad.

Al tener tanta importancia en nuestro día a día la tecnología, era de esperar que antes o después tuviera repercusión en la actividad turística. El turista actual está más cerca de cualquier información, y esto da lugar a que sea mucho más exigente. De ahí nace el concepto de turismo inteligente, y de cómo los oferentes del turismo intentan vender lo que sus demandantes buscan en cada momento.

El turista que llegaba al país previamente a la crisis económica de 2008-2009 era un turista incitado por las campañas de marketing y, en su mayoría, de sol y playa. Es en el año 2012, con la instauración del Plan Nacional e Integral de Turismo (PNIT), cuando este vuelve a alzarse en España tras su caída en la crisis. Pero el perfil de turista que llegaba hasta nosotros ahora no necesitaba de campañas de marketing ya que tenía al alcance de su mano toda la información posible.

Según Montejo y otros (2015, 40) “la era del turismo digital está caracterizada por la innovación: nuevos modelos de comunicación entre oferta y demanda turística (como plataformas APPS para móviles utilizadas para reservar un taxi, restaurante u hotel), modernos canales de comercialización e intermediación, adaptación a las nuevas tecnologías de la gestión interna empresarial y de la relación con los clientes y proveedores, presencia en redes sociales con el objetivo de promoción y fidelización.”

Aquí es donde entrará en escena el programa de los Destinos Turísticos Inteligentes y que contribuirá positivamente al sector turístico y que explicaremos de qué trata en este trabajo (SEGITTUR, 2019).

Es por ello por lo que resulta interesante analizar conceptualmente qué es el turismo inteligente y qué puede aportar a la actividad turística, para así poder entrar en el objetivo real de este trabajo de fin de grado: analizar los eventos que se realizan sobre este tema y como son utilizados como herramientas turísticas de las ciudades, y cuáles son los cambios que ha provocado la pandemia mundial de la COVID-19 en ellos.

La estructura del trabajo consta de una selección de los eventos más importantes en los dos últimos años anteriores a la pandemia, junto a otra selección de los más importantes de los dos años que llevamos después de ella. Tras esto, haremos un análisis de datos tales como autoría de los congresos, fecha de realización, sede, modalidad, asistentes, perfil y procedencia del asistente, los temas tratados, ponentes o las aportaciones sobre turismo inteligente en sus conclusiones.

Todos estos datos obtenidos serán el inicio para las conclusiones que obtendremos al finalizar el análisis de este trabajo sobre las diferencias entre los congresos prepandemia y postpandemia.



## **CAPÍTULO 2:**

# **METODOLOGÍA**

### **2.1. OBJETIVOS**

#### **2.1.1. Objetivo principal**

El objetivo principal que tiene el presente trabajo es analizar cómo ha cambiado la forma de organización de los congresos ante el fenómeno de la pandemia sanitaria de la COVID-19, y más concretamente los referidos al turismo inteligente.

#### **2.1.2. Objetivos secundarios**

- Estudiar, a grandes rasgos, en qué consiste el turismo inteligente y todos los antecedentes a su llegada hasta nuestra actualidad, los Destinos Turísticos Inteligentes, su estructura y condiciones.
- Demostrar el grado de importancia de los eventos turísticos para la actividad turística, en concreto el de los Smart Tourism Events.
- Analizar cada evento según su autor, modalidad, perfil de asistente, temas a tratar, etc., con la finalidad de conseguir cada una de sus características y, así, poder obtener las diferencias y similitudes entre ellos antes y durante el periodo pandémico.

### **2.2. MÉTODO DE ANÁLISIS**

En primer lugar, hemos realizado una búsqueda exhaustiva de documentos, libros y trabajos académicos que trataban sobre turismo inteligente o sobre los Smart Tourism Events comprendidos entre los años 2008 y 2019; y tras su lectura, hemos seleccionado ideas de interés para el correcto análisis de este trabajo. El resultado ha sido 15 artículos utilizados. La mayoría de ellos son en español, siendo uno de ellos de Ecuador. Pero también contamos con uno en portugués y cinco en inglés, siendo uno de ellos escrito por autores de nacionalidad china.

Se han considerado, además, un total de 15 artículos de prensa que trataban sobre los congresos que habíamos seleccionado comprendidos entre 2018 y 2021, 13 páginas oficiales de dichos congresos y 4 webs oficiales, entre ellas ayuntamientos, diputaciones y academias.

### 2.3. FUENTES EMPLEADAS

Para la realización de este trabajo de fin de grado se ha hecho uso de distintos recursos y herramientas. Entre ellas, nos encontramos con:

- Libros, artículos académicos, tesis u otros trabajos científicos. Se han recogido de las plataformas digitales de DIALNET, Google Académico o la Biblioteca US. La mayoría de esta tipología de herramienta ha sido usada para la investigación y posterior redacción del marco teórico. En total hemos usado 15 artículos que tenían como temática el turismo inteligente (sus características, cómo ha ido evolucionando esta idea, los ejes de actuación, etc.), los destinos turísticos inteligentes o los Smart Tourism Events como idea. El artículo más antiguo usado es del año 2008, pero la mayoría están comprendidos entre los años 2014 y 2019.
- Páginas webs oficiales de los congresos analizados. Este recurso ha sido de vital importancia para la recogida de datos tanto cualitativos como cuantitativos de dichos eventos. De estas páginas webs, utilizadas para la redacción del capítulo 4 de este trabajo, hemos podido obtener datos como la sede de cada congreso, la fecha del acto, el perfil del asistente y su procedencia, las temáticas que seguían o los organizadores y patrocinadores de cada uno. Son páginas vigentes, ya que normalmente tienen una pestaña donde se recogen todas las ediciones anteriores de cada congreso realizado.
- Páginas webs de organizaciones dentro del campo turístico. Situamos aquí a la empresa de comunicación especializada en información turística profesional “Hosteltur” o a la sociedad estatal española dedicada a la gestión de la innovación y las tecnologías turísticas “SEGITTUR”. Estas webs nos van a proporcionar datos numéricos importantes tanto para el marco teórico como para el análisis.
- Páginas webs de diversas instituciones públicas. Tales como la Real Academia Española, la web oficial de la Junta de Andalucía o la de algunos ayuntamientos. La RAE nos proporcionará diversas definiciones que usaremos para explicaciones concretas dentro de la redacción. Las páginas webs de ayuntamientos o la de la Junta de Andalucía, en cambio, serán utilizadas para datos más cualitativos sobre cambios en la actividad turística de cada lugar. La web de la Diputación de Zaragoza, por ejemplo, nos ayudará a analizar los antecedentes a la ideología inteligente del turismo.
- Artículos de prensa. Investigaremos en la plataforma de internet artículos de prensa que nos permitan llegar a datos aún no conseguidos a través de las anteriores herramientas. Un ejemplo de esos datos serán conclusiones tras el acto de cada congreso o el número de asistentes total. Las más utilizadas han sido la “Cadena Ser” y “eSMARTCITY”.



## CAPÍTULO 3:

# MARCO TEÓRICO

### 3.1. TURISMO INTELIGENTE

España ha mantenido una posición alta en los rankings mundiales de turismo durante muchos años: 2º posición tanto en llegadas de turistas internacionales como en ingresos generados por el turismo en el año 2019 (UNWTO, 2020).

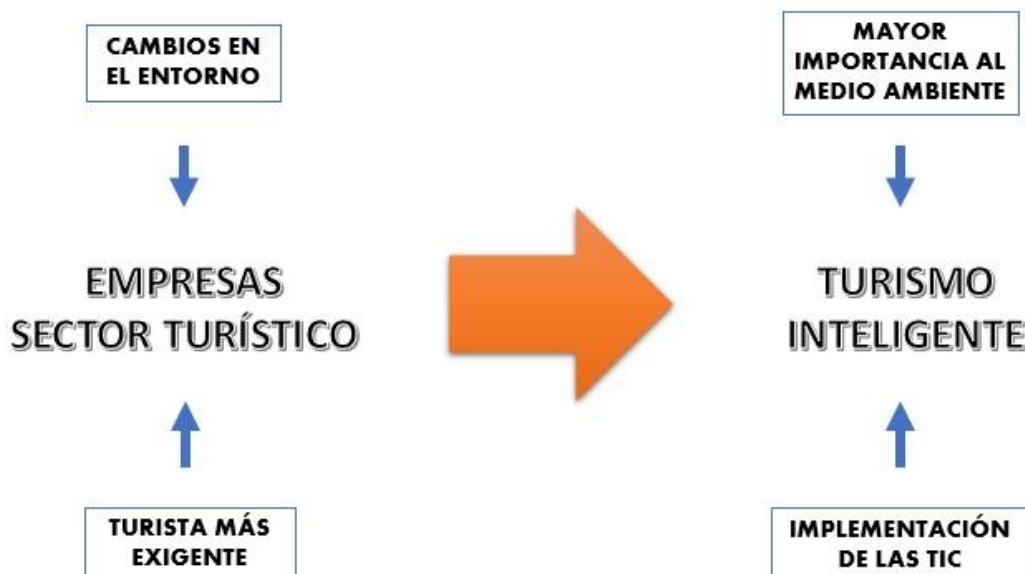
Pero esta privilegiada posición no nos debe hacer olvidar todos los factores que influyen en el entorno, tales como la globalización de la industria y aparición de nuevos mercados competidores, el cambio de hábito de los turistas, la importancia de la sostenibilidad y de las nuevas tecnologías de la información. Todo esto, sobre todo el último factor, da lugar al deber de planificar una estrategia turística diferente a la que teníamos años atrás. Según López de Ávila y González (2015, 61) “nos encontramos con un consumidor cada vez más exigente, que busca nuevas emociones y realiza un mayor número de viajes de menor duración. Los nuevos turistas apuestan por una gran variedad de experiencias creando, de esta forma, nuevas tendencias de consumo”.

La sostenibilidad es un concepto que el turista va a apreciar en gran medida, ya que exigirá un territorio que no esté degradado, natural y auténtico. Por lo tanto, las políticas turísticas que se lleven a cabo van a tener que seguir unas pautas de reducción de la estacionalidad del modelo actual, minimizando el impacto medioambiental y desarrollando nuevos modelos de gestión público-privados para implicar más a los agentes turísticos, y conseguir así una efectividad máxima (Montejo et al., 2015).

Podemos entender que la introducción de inteligencia en la actividad turística va a facilitar el intercambio de información entre todas las partes implicadas. Esto será efectivo para la mejora en la toma de decisiones y a la posibilidad de ofrecer por parte de los proveedores de servicios turísticos un servicio altamente mejorado (Jasrotia & Gangotia, 2018).

Ya en el año 2009, el presidente de los EE. UU., Barack Obama, inició esta andadura con el concepto de Planeta Inteligente. Y tras la popularización de él, los expertos chinos comenzaron a estudiar el concepto de Turismo Inteligente. Hasta que, en junio de 2011, Qiwei Shao, director de la Administración Nacional de Turismo de China (CNTA), lanzó oficialmente una declaración de intenciones para facilitar y defender el turismo inteligente en la siguiente década (Li et al., 2017).

Según Li y otros (2017, 293-294) tras 5 años de investigación por parte de estos expertos, seguían sin estar claros los fundamentos teóricos sobre turismo inteligente. Esto puede dar lugar a una llegada de falta de eficiencia y a una disminución de confianza por parte de las empresas. Por ello, se debe investigar al máximo esta idea para encontrar los elementos claves que canalizarían el turismo inteligente a su rendimiento óptimo.



**Figura 3.1. Nacimiento del Turismo Inteligente**

*Fuente: elaboración propia, 2021*

Como conclusión entendemos que a esta nueva forma de turismo se le conoce como inteligente al estar relacionado constantemente con las nuevas tecnologías y al incorporar una mayor importancia al medio ambiente. Y como podemos observar en la figura 3.1. “Nacimiento del Turismo Inteligente”, esta nueva forma de ver el turismo ha surgido por una mezcla entre todos los cambios que han surgido en el entorno y, a la vez, como ha ido evolucionando el turista hasta convertirse en un cliente muy exigente. En España, el foco de atención se encontrará en crear espacios inteligentes y útiles con ayuda de la tecnología, más conocidos como Destinos Turísticos Inteligentes.

### 3.2. DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES (DTI)

La Secretaría de Estado de Turismo, a través de SEGITTUR (Sociedad Estatal de Gestión de la Información y las Tecnologías Turísticas) lidera el proyecto Destinos Turísticos Inteligentes, el cual es pionero internacionalmente.

Su objetivo principal es implantar un nuevo modelo de mejora de la competitividad y desarrollo turístico basado en la gobernanza y la corresponsabilidad turística para poder liderar, desde la sostenibilidad, el desenvolvimiento del sector turístico a través de la innovación y la tecnología.

Esta iniciativa surgió en el Plan Nacional e Integral de Turismo 2012-2015 y genera los mecanismos adecuados para facilitar y agilizar la incorporación de innovaciones a los destinos. Por lo tanto, se define como DTI a “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” (SEGITTUR, 2019).

El documento formal de este plan se estructura en 6 ejes (Marca España, Cliente, Oferta y Destinos, Alineamiento, Conocimiento y Talento) e incluye 28 medidas con 104

acciones diferentes (Pérez Guerra, 2014). Persigue una serie de objetivos que podemos resumir en:

- Impulsar la competitividad de las empresas y destinos turísticos
- Renovar el liderazgo mundial del país para las próximas décadas
- Contribuir a la generación de riqueza, empleo y bienestar de los ciudadanos

Para promover sinergias y transferencia de conocimiento maximizando los beneficios de la metodología DTI, la ministra de Industria, Comercio y Turismo, en el año 2018, formalizó el lanzamiento de una Red DTI con cerca de 70 miembros.

Entre los objetivos que fomenta la Red de Destinos Turísticos Inteligentes, nos encontramos con los siguientes:

- Promover la conversión de los destinos turísticos españoles a destinos inteligentes y su adhesión a la Red.
- Fomentar la colaboración público-público y público-privada en el desarrollo de productos, servicios y actuaciones de los Destinos Turísticos Inteligentes.
- Contribuir a garantizar el liderazgo de España en materia de inteligencia turística a través de las actuaciones que realice la Red.
- Garantizar la calidad y la evolución del proyecto DTI.

Al acaparar tantos ámbitos, aparte del turístico, como tecnología, economía, sociedad, medio ambiente, arquitectura, cultura, derecho, etc.; un Destino Turístico Inteligente requiere la participación en conjunto de la empresa privada, la administración pública, las entidades de formación y las entidades de I+D+i, para elaborar y hacer totalmente efectivo el plan (López de Ávila & González, 2015).

Pero para entender la existencia de este plan turístico actual, nos debemos remontar a sus antecedentes. Tras todos los eventos que se produjeron en España en 1992, el país sufrió una acentuada crisis que afectó a la actividad turística. Esto permitió entrever la falta de competitividad de nuestra oferta turística agravada aún más por todos los problemas ambientales y urbanísticos (Pérez Guerra, 2014).

Los poderes públicos le comienzan a dar importancia, por tanto, al turismo en la década de los 90 y en los primeros años del siglo XXI. Se redactó “El libro blanco del turismo español”, el cual da lugar a dos iniciativas: el Plan Marco de Competitividad del Turismo Español (“Plan Futures”) y el Plan Integral de Calidad del Turismo Español (PICTE) (López de Ávila & González, 2015).

El Plan Marco de Competitividad del Turismo Español (Plan Futures I, 1992-1995) pretendía mejorar la oferta turística española mediante un fortalecimiento empresarial, una cualificación de los recursos humanos y la incorporación de las nuevas tecnologías, entre otras cosas. Este plan tuvo tanto éxito, que se prorrogó en el Plan Futures II (1996-1999). En este último cobraron mayor importancia los territorios turísticos incipientes objeto de los Planes de Dinamización Turística y los destinos consolidados en los Planes de Excelencia Turística (Pérez Guerra, 2014).

A nivel local o regional, tras la Cumbre de Río en 1992, nos encontramos con el proyecto Agenda 21 local y la puesta en marcha del proyecto “Municipio Verde” en 1998. A partir de los cuales, se antepone la preservación del medio ambiente en cualquier iniciativa de desarrollo (López de Ávila & González, 2015).

Aunque la opinión de la Diputación de Zaragoza difiere con esta última opinión de López de Ávila; ya que cree que “el concepto de desarrollo sostenible supone una visión integrada del desarrollo: no es un concepto exclusivamente ecológico, sino que es un triángulo de equilibrios entre lo ecológico, lo económico y lo social” (Diputación de Zaragoza, 2010).

Por otro lado, el Plan Integral de Calidad del Turismo Español (PICTE, 2000-2007) tenía como objetivo principal la calidad turística. Sus dos principios básicos eran la cooperación y la calidad, destacando en este último el Sistema Integral de Calidad del Turismo Español en Destinos (SICTED) (Pérez Guerra, 2014).

Según Foronda y García (2009, página 92), referente al PICTE es que “uno de sus grandes logros ha sido la apuesta de la Administración General de colaborar estrechamente con las Comunidades Autónomas y, especialmente, con los municipios, que son los que lideran los Planes en Destinos Turísticos. Para ello, se han creado estructuras permanentes de la calidad turística para orientar a las empresas.”

Todos estos planes fueron los que dieron paso al, anteriormente nombrado, Plan Nacional e Integral de Turismo 2012-2015 y a su iniciativa de Destinos Turísticos Inteligentes.

Actualmente nos encontramos en la persecución de los 17 objetivos planteados en la Agenda 2030. Este plan surgió un 25 de septiembre de 2015, en el cual 193 países se comprometieron a cumplir 17 objetivos (figura 3.2. Objetivos de Desarrollo Sostenible) de desarrollo sostenible de Naciones Unidas para el año 2030. Los objetivos persiguen la igualdad entre las personas, proteger el planeta y asegurar la prosperidad como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible.



**Figura 3.2. Objetivos de desarrollo sostenible.**

*Fuente: AndalucíaEScoop, 2019*

Entre estos 17 objetivos que vemos en la figura 3.2., hay varios que afectan de forma directa e indirecta a la actividad turística. Tanto el objetivo 8 como el 9, “Trabajo decente y crecimiento económico” e “Industria, innovación e infraestructura” respectivamente, nos muestran como la sostenibilidad es una cualidad perseguida en todos los aspectos vitales actualmente, y siempre se encuentra enlazada con tecnología e innovación. Características de las que presume el turismo inteligente.

El objetivo 11 titulado “Ciudades y comunidades sostenibles” nos muestra como el mundo está cada vez más urbanizado. Entre sus metas podemos encontrar reducción del impacto medioambiental negativo o ayuda para planificación sostenible a las

ciudades más afectadas, entre otras. Como hemos dicho anteriormente, el turista actual busca experiencias nuevas y, cada vez con más frecuencia, espacios que no estén muy explotados por el ser humano.

También podemos encontrar esta lucha por salvaguardar el uso del medioambiente en el objetivo 12 “Producción y consumo responsables”. Su meta principal es que el consumo de los recursos naturales y su posterior producción sea sostenible. Promueve un estilo de vida en el que la degradación medioambiental no es una opción, sino la consecución de una economía verde. Y es que, el cambio climático es ya una realidad asentada a la que se le debe poner remedio. Por lo que, el objetivo 13 “Acción por el clima”, también lucha por incorporar estrategias para sensibilizar a la población y a las empresas para así, dar un uso eficiente a todos los recursos que tenemos a nuestra mano.

Por último, las empresas turísticas deben actuar de una manera responsable con la vida submarina y terrestre. De ello se trata en los objetivos 14 y 15, “Conservar y utilizar sosteniblemente los océanos, los mares y los recursos marinos” y “Gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras, detener la pérdida de biodiversidad” respectivamente (Naciones Unidas, 2019).

### 3.2.1. Estructura de un DTI

Para que un destino pueda convertirse en DTI, SEGITTUR en primer lugar propone a los destinos una primera fase en la cual se aplica un procedimiento de diagnóstico integral. Esto permite diseñar un plan de acción que se fusiona con la propia estrategia del destino para poder dar paso a su transformación en un Destino Turístico Inteligente. Dicho diagnóstico está basado en un análisis de requisitos en base a cinco ejes: gobernanza, tecnología, innovación, sostenibilidad y accesibilidad (SEGITTUR, 2019).

En este trabajo entraremos a explicar los dos ejes que son más importantes en nuestro tema a tratar: tecnología e innovación. Ambos conceptos pueden parecer similares al, en su mayoría de veces, ir enlazados. Pero poseen una serie de diferencias que analizaremos en este apartado.

Según la Real Academia Española, la tecnología se define como “conjunto de teorías y de técnicas que permiten el aprovechamiento práctico del conocimiento científico” o “conjunto de los instrumentos y procedimientos industriales de un determinado sector o producto”. Al término de innovación lo define como “creación o modificación de un producto, y su introducción en un mercado” (Real Academia Española, 2020).

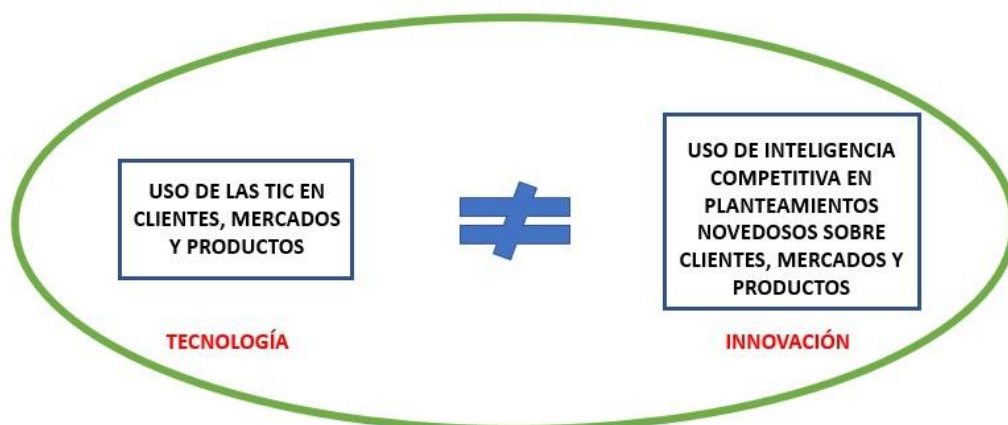
Pero en la terminología en la que nos encontramos, podemos concretar que la tecnología es a lo que llamamos incorporación de las TIC (tecnologías de la información y comunicación) para permitir el uso y aplicación de datos sobre clientes, mercados, productos... para así mejorar los procesos y servicios de un destino. Mientras que la innovación son todos los planteamientos novedosos de gestión tanto interna como externa para mejorar las actividades de un destino haciendo uso de inteligencia competitiva (Flores et al., 2018).

La innovación, según Espinosa Aguirre (2019, página 26) es el eje central de un DTI; ya que cada eje de los restantes depende de esta. La innovación no es sólo tecnológica, sino que también se trata de la modificación de procesos, métodos, productos o servicios ya existentes para renovarlos, mejorar la eficiencia, la rentabilidad y la competitividad.

En cambio, según Blanco (2015, página 105), el factor instrumental decisivo para el cambio sería el tecnológico y su uso de las TIC; aunque recalca que “un DTI no puede

ser un asunto exclusivo de herramientas tecnológicas, ni reducirse a un robusto algoritmo o a un centro de operaciones de avanzada tecnología orientado al análisis del sistema turístico del destino y programación de los comportamientos de los turistas”.

Según profesionales de turismo, las tecnologías para aplicar en un DTI se podrían clasificar en tres áreas: TIC, energía y movilidad. Se mencionan muchas herramientas, entre otras, macrodatos, business analytics, inteligencia de negocio, espacios interactivos con el medio, fast data, machine learning, modelos de dinámica de sistemas para la gestión estratégica del destino, datos abiertos, semantic information Discovery o software de visualización de datos (Blanco, 2015).



**Figura 3.3. Mejora de los procesos, actividades y servicios de un destino.**

*Fuente: elaboración propia, 2021*

Podemos sacar por conclusión que tenemos que usar el eje tecnológico a la hora de proponer cualquier innovación en un destino, y que, a su vez, la eficiencia del resto de los ejes propuestos depende de una innovación constante. Por lo que, como podemos observar en la figura 3.3. “Mejora de los procesos, actividades y servicios de un destino”, no hay uno más significativo que el otro, ni son lo mismo; pero ambos mejoran los procesos, la actividad y los servicios de un destino.

Al surgir esta forma de entender el turismo hace relativamente poco tiempo, se comenzaron a llevar a cabo una serie de eventos para que empresas y clientes supieran de sus características y propósitos. En el siguiente apartado analizaremos estos eventos sobre turismo inteligente.

### 3.3. SMART TOURISM EVENTS

Solo hace unas décadas que el turismo de eventos se estableció en la industria turística, pero desde ese momento, su crecimiento ha sido óptimo. Al igual que el campo profesional de la gestión de eventos (Getz, 2008).

Los eventos son hoy en día un elemento motivacional turístico. Para disfrutar de ellos es necesario realizar un viaje y trasladarse fuera de su residencia habitual por lo que estamos en el mismo proceso de viaje que el de un turista convencional (Fernández & Borroto, 2011).

Para más índole, según Fernández y Borroto (2011, página 1) “además pagan por los servicios que necesitan para disfrutar de su tiempo libre como transporte, actividades, visitas, compras de souvenir, etc., y para sobrevivir necesitan satisfacer sus

necesidades básicas en ambientes diferentes, pero buscan vivir el momento con experiencias inolvidables, sueños, imágenes, promesas y eso es lo que compran.”

Según Marujo (2014, páginas 3-4) “el turismo de eventos destaca como una tendencia prometedora que genera movimiento económico, político y social”, por lo que se ha convertido en un sector muy competitivo. Esto hace que esté muy valorado por los organismos públicos por razones estratégicas.

<b>ESTADÍSTICAS DEL 'RANKING ICCA' POR PAÍSES Y CIUDADES</b>									
Pos.	Países 2019	Reun.	Países 2018	Reun.	Pos.	Ciudad 2019	Reun.	Ciudad 2018	Reun.
1	Estados Unidos	934	Estados Unidos	1.037	1	París	237	París	216
2	Alemania	714	Alemania	695	2	Lisboa	190	Viena	184
3	Francia	595	<b>España</b>	<b>635</b>	3	Berlín	176	Berlín	182
4	<b>España</b>	<b>578</b>	Reino Unido	610	4	<b>Barcelona</b>	<b>156</b>	<b>Barcelona</b>	<b>179</b>
5	Reino Unido	567	Francia	603	5	<b>Madrid</b>	<b>154</b>	<b>Madrid</b>	<b>169</b>
6	Italia	550	Italia	564	6	Viena	149	Londres	164
7	China	539	Japón	505	7	Singapur	148	Lisboa	155
8	Japón	527	China	502	8	Londres	143	Singapur	155
9	Países Bajos	356	Países Bajos	388	9	Praga	138	Praga	146
10	Portugal	342	Canadá	335	10	Tokio	131	Bangkok	142

**Figura 3.4. Ranking ICCA de 2019.**

*Fuente: CONEXO.NET, 2020.*

Como podemos observar en la figura 3.4. “Ranking ICCA de 2019”, España se sitúa en el top 5 de países que más eventos organiza: en 2018 obtuvo la tercera posición con una totalidad de 635 eventos, mientras que en el 2019 cayó a la cuarta posición con 578 eventos. Además, es el único país que tiene incluido dos ciudades en el top 5, como son Madrid y Barcelona.

Esto solo deja en evidencia la clara calidad de los destinos españoles y de sus servicios e infraestructuras. Y es que, el turismo MICE se ha convertido en una meta esencial de la estrategia de promoción internacional de Turespaña por su importancia en la actividad económica del país (Hosteltur, 2019).

Las tipologías de eventos son muy variadas: celebraciones culturales, político-estatales, arte y entretenimiento, negocio y comercio, educativos y científicos, competiciones deportivas y recreativos, eventos privados... Todos ellos tienen en común que aportan beneficios al turismo del lugar donde se realizan.

Pero después nos encontramos con la tipología de evento que tiene que ver con la industria del turismo en sí. Situamos en ella ferias de turismo, convenciones, congresos, jornadas o seminarios... todos relacionados con la actividad turística.

Tras haber dejado claro esto, nos situamos ahora en el tema de este trabajo. Al igual que lo que pretende ofrecer el turismo inteligente es experiencias a un turista más exigente creado por el panorama actual, los eventos sobre turismo inteligente no iban a ser menos. Es una forma de tratar el turismo relativamente joven, por lo que tanto empresas como clientes se vuelcan en estos tipos de eventos para obtener información y poder avanzar en la consecución de sus objetivos.

También nos podemos encontrar con algunos eventos turísticos que no tengan como tema principal el turismo inteligente, pero que en algún momento del programa se trate, como es el caso del congreso de TUR4all, que en su segunda edición en este año 2021 trata sobre la accesibilidad en los destinos turísticos inteligentes. En su primera edición, en cambio trató sobre la accesibilidad en cruceros.

Existen eventos nacionales como puede ser el “Congreso Ciudades Inteligentes”, el cual lleva celebrando ya 6 ediciones en distintas ciudades de España. Y existen eventos internacionales que han posicionado su sede aquí como puede ser el “Tourism Innovation Summit” (TIS) con sede en la ciudad de Sevilla o el “Congreso Internacional de Inteligencia Turística” con sede en la ciudad de Málaga en todas sus ediciones.

De la misma manera que podemos encontrarnos con eventos organizados por universidades como “Congreso Internacional Turismo y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones” (TURITEC) planificado por la Facultad de Turismo de la Universidad de Málaga, o el “Smart Tourism Congress” organizado por la Cátedra de la Universidad de Barcelona de Turismo, Hostelería y Gastronomía CETT. O incluso foros organizados por la propia Consejería de Turismo como lo es el “I Foro de Innovación y Conocimiento Andalucía Origen y Destino”.

Por último, hay que tener en cuenta la importancia de que los visitantes a eventos se sientan involucrados con el destino, ya que cada vez con más habitualidad, se les utiliza por parte de los gobiernos como factores de atracción clave de un destino (Thomas et al., 2019).

En el siguiente apartado entraremos de lleno a analizar una serie de eventos sobre turismo inteligente que han tenido lugar en nuestro país. Investigaremos, entre otras cosas, los temas tratados y sus principales aportaciones.



## CAPÍTULO 4:

# ANÁLISIS Y RESULTADOS

### 4.1. CONGRESOS DE TURISMO INTELIGENTE

Son centenares los congresos realizados en España cada año. De hecho, el turismo MICE (Meetings, Incentives, Conventions & Exhibitions) generó 6.000 millones de euros en el año 2017 en nuestro país. Aunque al principio las ciudades de Madrid y Barcelona eran las únicas beneficiadas de esta tipología, los destinos de sol y playa la están comenzando a ver como un complemento. Y es que, el gasto medio del turista de congresos es mayor que el de uno de sol y playa: 208 y 146 respectivamente (Hosteltur, 2019).

Esta tipología turística está cogiendo importancia con el paso del tiempo: en el 2017 suponía el 6% del turismo total; mientras que, en la actualidad ya supone el 15%. Esto se traduce en que en el PIB español le corresponde el 12,4% y que genera más de 80.000 puestos de trabajo (This is the real Spain, 2021).

Como hemos comentado anteriormente, el turismo inteligente surgió hace poco tiempo. El uso de eventos relacionados con él ayuda en gran magnitud a poder llegar a muchos sectores y, así, poder hacer mejoras en la actividad turística. Porque eso es, entre otras cosas, lo que realmente intenta el turismo inteligente.

Por ello, es muy interesante analizar estos tipos de eventos. Conocer sus temas tratados, qué tipo de cargos suelen defender las ponencias, qué perfil de asistente los visitan, y otros datos de interés son los que expondremos a continuación en este trabajo.

A esto le sumamos la pandemia mundial que atropelló de lleno al mundo entero y, en consecuencia, a la actividad turística. Todas las medidas que han debido llevarse a cabo para salvaguardar la salud de las personas afectan a todos los sectores económicos, pero es el sector turístico uno de los mayores afectados por su propia naturaleza.

Es por esto por lo que también resultará interesante analizar si la forma de llevar estos eventos ha cambiado tras la crisis sanitaria y, de ser así, en qué forma.

En este apartado, por tanto, realizaremos una investigación sobre algunos congresos que han tenido lugar en España entre los años 2018 y 2019 (previos a COVID-19) y algunos que tuvieron lugar en el año 2020 o tendrán lugar en el año 2021 (posteriores a COVID-19).

#### 4.1.1. Congresos inteligentes pre- pandémicos

A continuación, analizaremos 6 congresos sobre turismo inteligente que tuvieron lugar en España, tanto nacionales como internacionales, entre los años 2018 y 2019. Por lo que, los siguientes eventos, se realizaron con total normalidad al no afectarles la pandemia del virus COVID-19. El número de asistentes a estos congresos pre-pandémicos fueron 700 de media aproximada, como nos muestra la figura 4.1. “Tabla resumen congresos pre- pandémicos”. Cada uno tiene una serie de características, las cuales iremos narrando.

Congresos pre-COVID	NACIONALIDAD	LUGAR	FECHA	ASISTENTES
II Congreso Mundial de DTI	Internacional	Oviedo (Asturias)	25-27 junio 2018	600
XII TURITEC	Internacional	Málaga (Andalucía)	10-11 octubre 2018	más de 30 comunicaciones
II STCB (CETT)	Internacional	Barcelona (Cataluña)	21-23 noviembre 2018	más de 25 comunicaciones
V Congreso Ciudades Inteligentes	Nacional	Madrid	26-jun-19	cerca de 500
IV Congreso Inteligencia Turística	Internacional	Málaga (Andalucía)	08-oct-19	10 comunicaciones
III Congreso Internacional TTD	Internacional	Málaga (Andalucía)	23-25 octubre 2019	más de 1000

**Figura 4.1. Tabla resumen congresos pre- pandémicos.**

*Fuente: Creación propia, 2021*

La forma en la que llevaremos a cabo el análisis se divide en la nacionalidad del evento, quién o quiénes son sus organizadores, cuál ha sido su sede, con cuántos asistentes contó, el perfil de asistente y su procedencia, qué temáticas tuvo, si se realizaron actividades paralelas, y cuales fueron las conclusiones sacadas tras su acto.

Tras terminar con este análisis, veremos las coincidencias y diferencias de todos ellos. Como podemos ver en la figura 4.1. "Tabla resumen congresos pre- pandémicos", los congresos seleccionados son:

- II Congreso Mundial de Destinos Turísticos Inteligentes
- XII TURITEC
- II Smart Tourism Congress Barcelona (CETT)
- V Congreso Ciudades Inteligentes
- IV Congreso de Inteligencia Turística
- III Congreso Internacional de Tecnología y Turismo para la Diversidad

La mayoría de ellos tienen como tema principal el turismo inteligente, excepto III Congreso Internacional TTD, cuyo tema principal es la mejora de la vida de las personas con algún grado de discapacidad. Ha sido seleccionado al tratar al turismo inteligente como una herramienta primordial para la consecución de dicho objetivo.

#### 4.1.1.1. II Congreso Mundial de DTI

Su nombre completo es Congreso Mundial de Destinos Turísticos Inteligentes, realizado en la ciudad de Oviedo los días 25, 26 y 27 de junio del 2018. Fue la segunda edición de un evento organizado por la Organización Mundial del Turismo (OMT) con la colaboración del Gobierno de España y del Gobierno del Principado de Asturias.

Este congreso es una reunión de expertos turísticos en la cual discuten nuevas oportunidades y desafíos en el sector y en los destinos en particular. Oportunidades que nacen a partir de un desarrollo, una implementación y gestión de productos y servicios innovadores creados por nuevas soluciones tecnológicas (Eventos SEGITTUR, 2019)

A la reunión asistieron más de 600 personas de más de 40 países. El perfil del asistente a este evento consta tanto de entidades del sector privado, como de investigadores, académicos, centros tecnológicos o incluso de políticos.

Entre los temas de los que se tratan en el congreso se encuentra la transformación digital dentro de los destinos, las soluciones tecnológicas para medir el impacto del turismo, la gobernanza en los destinos turísticos inteligentes, la importancia de las nuevas tecnologías en el desarrollo sostenible, o el papel de las plataformas abiertas y la gestión de datos para mejorar la competitividad de los destinos turísticos.

Su programa se dividió desde la tarde del primer día y la mañana de su tercero. Las actividades paralelas que tuvieron lugar fueron varios Smart Talk sobre los temas expuestos anteriormente, dos Keynote y una sesión “Elevator Pitch” dedicada a empresas emergentes. El “Elevator Pitch” trató prácticamente del mismo tema, pero es una forma de exponer la información completamente diferente. Su objetivo general es captar la atención, y que la impresión sea memorable y positiva. Es una interacción humana de calidad entre sus participantes que hace que se fomente el número de intervenciones y preguntas sobre la investigación (Gaffey, 2014).

Cabe destacar que en este congreso tuvo lugar el I Hackathon de Destinos Turísticos Inteligentes. Es una iniciativa impulsada por la OMT, el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo y el Gobierno del Principado de Asturias, con la colaboración de Minube. La competición se comprendió entre los días 23 y 24 de junio, en donde se intentó encontrar soluciones inteligentes basadas en tecnología para contribuir a un turismo más sostenible.

Bayona, la directora de Innovación de la OMT, concluyó que la tecnología está al servicio del desarrollo turístico de los destinos inteligentes y que mejora la toma de decisiones, las experiencias de los turistas y la calidad de vida de los residentes. Y es que la tecnología, según ha señalado, “debe ir de la mano de la humanización, porque nunca un robot sustituirá las emociones humanas”. Cree que para su desarrollo deben unirse seis actores: startups, corporaciones, inversores de capital riesgo, universidades, instituciones y gobiernos (Hosteltur, 2018).

#### 4.1.1.2. XII TURITEC

Este congreso que tuvo lugar los días 10 y 11 de octubre del año 2018, tiene por nombre completo “Congreso Internacional de Turismo y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”. Es la duodécima edición de un congreso organizado por la Facultad de Turismo de la Universidad de Málaga.

El primer año que surgió este evento de calibre internacional fue 1999, siendo el título de éste “Nuevas Tecnologías y Calidad”. Desde ese momento, se repitió cada año hasta el 2002, que se vino realizando cada dos años.

Sus protagonistas se dividen en tres comités: comité de honor, comité organizador y comité de científicos. Tuvieron lugar más de 30 comunicaciones, las cuales contaban con más de 10 nacionalidades diferentes. El perfil de asistente son profesionales del sector turístico e investigadores universitarios en TIC.

Los temas en los que se profundiza en esta duodécima edición son las tecnologías emergentes como el protocolo NDC, la importancia de la gestión segura de los datos en las plataformas tecnológicas turísticas, la tecnología de cadenas de bloques aplicadas al turismo (Blockchain), la importancia de la accesibilidad tecnológica y la inteligencia aplicada al turismo del mañana.

Como en todas las ediciones de TURITEC, durante los dos días que dura el congreso se presentaron conferencias sobre estos temas y comunicaciones paralelas sobre los trabajos seleccionados por el comité científico de entre todos los recibidos.

Entre algunas conclusiones de las que se sacaron de este evento podemos destacar la importancia de la contratación de profesionales especializados en tecnología. La gestión turística del patrimonio, por ejemplo, estaría mejorando cada vez más gracias al uso de las nuevas tecnologías de la información; siendo turismo y patrimonio dos materias que siempre han seguido caminos distintos sin puntos en común. Se activaría un turismo cultural gracias a su uso, contando con la sostenibilidad (Cerezo Medina & Guevara Plaza, 2018).

#### 4.1.1.3. II CETT Smart Tourism Congress

Este congreso, que tuvo lugar en Barcelona los días 21, 22 y 23 de noviembre del 2018, es la segunda edición de un congreso organizado por la Cátedra UB de Turismo, Hotelería y Gastronomía CETT de la Universidad de Barcelona. El CETT es el centro universitario de referencia de Turismo, Hotelería y Gastronomía, adscrito a dicha universidad (CETT, 2016).



**Figura 4.2. CETT en Cifras.**

*Fuente: CETT, 2016*

Con una clara vocación internacional, cuenta con un equipo de profesionales especializados que ofrece a los alumnos un modelo de creación y transmisión del conocimiento basado en el rigor, la innovación y la experiencia. En la figura 4.2. "CETT en Cifras" podemos observar como el alumnado es de 50 nacionalidades y como, los alumnos internacionales, comprenden un 25% del global.

El evento, dividido en tres días, a la vez se dividió cada día en una jornada dedicada a un sector: el primer día a emprendedores, el segundo a académicos y el último a profesionales. La Jornada de Emprendedores está dedicada para dar una oportunidad a aquellos emprendedores que tengan una idea relevante sobre el cambio del sector turístico con la aplicación de las TIC; mientras que la Jornada

Académica se dedica a la exposición, mediante un foro, de las opiniones de investigadores y estudiantes sobre turismo inteligente y su posterior discusión.

La Jornada Profesional, en cambio, reúne a académicos y protagonistas de la industria turística para exportar información y conocimiento entre la academia y la misma industria siempre desde una concepción inteligente del sector. Por tanto, contamos con un perfil de asistente que va desde responsables políticos, a profesionales turísticos, empresarios, gestores de destinos, de la comunidad académica, emprendedores, investigadores o estudiantes.

El evento contó con más de 25 comunicaciones, de entre 5 nacionalidades diferentes, basadas en tres líneas temáticas principales: gestión sostenible y responsable de destinos turísticos, innovación y creatividad en modelos de negocio, y vanguardia tecnológica en destinos y empresas turísticas. La primera centra su atención en los conceptos teóricos, las técnicas y los instrumentos que diseñan modelos de gestión responsables y eficientes desde el punto de vista de los escenarios turísticos, la segunda en la búsqueda de nuevos modelos de negocio innovadores adaptados al contexto actual, y la última en la exploración de las potencialidades y las limitaciones derivadas de la aplicación, dentro del sector, de las tecnologías más avanzadas.

Entre las conclusiones que se pudieron sacar del congreso encontramos las siguientes:

- Para dar respuesta a la actual gestión turística, no se puede limitar únicamente a la perspectiva tecnológica, sino que hay que encontrar un equilibrio y relación entre la generación de datos y los conocimientos ya conseguidos para la toma de decisiones.
- La solución para el turismo inteligente no es sólo el uso de innovaciones tecnológicas.
- El turismo inteligente es la interacción de turistas, residentes, empresas y destinos, y su integración en sistemas de gestión eficiente a través de la tecnología, la innovación y el conocimiento con el objetivo de lograr un turismo más sostenible, accesible y de calidad.

#### 4.1.1.4. V Congreso Ciudades Inteligentes

Este congreso organizado por Grupo Tecma Red y la Secretaría de Estado para el Avance Digital (SEAD) es la quinta edición del que lleva por título “Congreso Ciudades Inteligentes”. Tuvo lugar el 26 de junio de 2019 en Madrid y consiste en ser un foro de referencia profesional sobre las Ciudades Inteligentes a nivel nacional.

Grupo Tecma Red es el grupo editorial español líder en las temáticas de Sostenibilidad, Energía y Nuevas Tecnologías en la Edificación y la Ciudad. Por ello, desarrolla eventos de esta dimensión y así poder informar y transmitir conocimientos a todos los profesionales del sector (Grupo Tecma Red, 2017).

Entre los asistentes al evento había cerca de 500 congresistas, más de 40 miembros en el Comité Técnico, cerca de 70 entidades colaboradoras y 13 empresas patrocinadoras. El perfil de su asistente es de lo más variado, ya que coinciden en él representantes de la administración pública, arquitectos, ingenieros, urbanistas, proveedores de soluciones y sistemas, representantes de I+D+i, de centros tecnológicos, de asociaciones, constructores, promotores, representantes de ONG, de universidades, de centros de formación, etc.

Los temas que se trataron dentro del congreso fueron la importancia de una coordinación estratégica entre todos los actores del sector turístico, las ventajas de la replicabilidad de los proyectos, la necesidad de definir nuevos procesos y la calidad de los datos con el objetivo de mejorar los servicios públicos.

08:45 - 09:15 RECEPCIÓN Y ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN	15:30 - 16:30 BLOQUE PONENCIAS
09:15 - 09:45 INAUGURACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>Smart City y seguridad ciudadana: la inteligencia al servicio de eventos multitudinarios (ejemplo: Semana Santa de Sevilla) Francisco Javier Huesa - Jefe Servicio Sostenibilidad e Innovación Urbana, Ayuntamiento Sevilla</li> <li>CityOS (Barcelona Urban Platform) extrae valor de los datos y permite generar casos de uso que ponen al ciudadano en el centro Javier Berdonces - Responsable Arquitectura Sector Público Cataluña, Accenture</li> <li>Smart Cities: ciudades conectadas con la innovación Trinidad Moya - Responsable Planificación de Red Global del Negocio de Redes, Iberdrola</li> </ul> <p>Moderadora: Robert Álvarez - Secretario, Red Española Ciudades Inteligentes, RECI</p>
09:45 - 10:25 PONENCIAS MAGISTRALES	16:30 - 17:15 MESA REDONDA
<ul style="list-style-type: none"> <li>Estrategia española de Ciudades y Territorios Inteligentes: avances y novedades Antonio Alcolea - Subdirector General de Fomento de la Sociedad de la Información, Secretaría de Estado para el Avance Digital (SEAD), Ministerio de Economía y Empresa</li> <li>Balace de las convocatorias Red.es para el impulso de las Ciudades y Territorios Inteligentes Francisco Javier García - Director de Servicios Públicos Digitales, Red.es</li> </ul>	<p>Estrategia, financiación y sostenibilidad de las inversiones en los proyectos de ciudad/territorio inteligente: barreras y oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Elena González - Directora Adjunta Ciudades Inteligentes, Dirección Servicios Públicos Digitales, Red.es</li> <li>Antonio Vivero - Jefe Área de Movilidad y Seguridad, Ayuntamiento Vigo</li> <li>Javier Araujo - Desarrollo Negocio Smart Cities, T-Systems Iberia</li> <li>Alejandro Banegas - Director Desarrollo de Negocio, Mastercard España</li> <li>Iván Lequerica - Mediterranean Director, Geotab</li> </ul> <p>Moderador: José Javier Rodríguez - Subdirector Innovación y Ciudad Inteligente, Ayuntamiento Madrid</p>
10:25 - 11:25 BLOQUE PONENCIAS	17:15 - 18:15 BLOQUE PONENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mataró, locomotora con destino Ciudad Inteligente Antonio Merino - Gerente, Ayuntamiento Mataró</li> <li>RivaSmart un modelo de Ciudad Inteligente, innovadora y promotora de un modelo socioeconómico sostenible Carlos Ventura - Jefe Departamento de Telecomunicaciones, Ayuntamiento Rivas Vaciamadrid</li> <li>Urban Lab Sant Feliu, ecosistema de validación y prototipado de productos y servicios digitales Pablo Muño - Técnico de Innovación, Ayuntamiento Sant Feliu de Llobregat</li> </ul> <p>Moderador: M<sup>a</sup> Eugenia Simarro - Directora General de Organización y Recursos, FEMP</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cambiando las nubes por niebla: orquestando servicios IoT entre cloud y edge Javier Carpintero - Cloud &amp; IoT Presales Manager, NEC Iberica</li> <li>Smart Green: riego urbano inteligente a través de IoT y la inteligencia artificial Guillermo Mas - Responsable Proyectos Innovación Urbana, SUEZ España</li> <li>Sistemas de Información Geográfica Corporativo Municipal como elemento vertebrador para la elaboración de estrategias de Territorios Inteligentes Amelia del Rey - Responsable de Soluciones Geoespaciales, Prodevelop</li> </ul> <p>Moderador: M<sup>a</sup> José Rodríguez - Vocal JR y Coordinadora GT Desarrollo Urbano, CICCIP Madrid</p>
11:25 - 12:15 CAFÉ / NETWORKING	18:15 - 19:00 MESA REDONDA
12:15 - 13:00 MESA REDONDA	<p>Desarrollo urbano e innovación: las nuevas tecnologías en la implementación de la Agenda Urbana 2030</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sonia Hernández - Subdirectora General Adjunta de Políticas Urbanas, Ministerio de Fomento</li> <li>Enrique Martínez - Presidente, SEGITTUR</li> <li>María José Murciano - Gerente, Red Española de Desarrollo Rural</li> <li>Juan Carlos Abascal - Alcalde Ayuntamiento Ermua, Co-presidente Red Innpulso</li> <li>José Daniel Iglesias - Business Development Manager Smart Cities, IBERMÁTICA</li> </ul> <p>Moderadora: Inés Leal - Directora Congreso Ciudades Inteligentes, Grupo Tecma Red</p>
13:00 - 14:00 BLOQUE PONENCIAS	19:00 - 19:30 CONCLUSIONES CONGRESO Y CLAUSURA
<ul style="list-style-type: none"> <li>Diagnóstico de resiliencia urbana en el municipio de Benidorm Francisco Manuel López - TAG Seguridad Ciudadana, Emergencias y Movilidad, Ayuntamiento Benidorm</li> <li>Proyecto Hodeian: turismo inteligente para el territorio de Gipuzkoa Jesús Herrero - Gestor Mercado Turismo, Tecnalia Research &amp; Innovation</li> <li>La movilidad como servicio en Madrid (MaaS Madrid) Enrique Diego - Director Tecnología, Empresa Municipal de Transporte de Madrid, EMT</li> </ul> <p>Moderador: Rosalía Herrera - Secretaria, Red Ciudades de la Ciencia y la Innovación, Red Innpulso</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Roberto Sánchez - Director General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información, Secretaría de Estado para el Avance Digital (SEAD), Ministerio de Economía y Empresa</li> <li>Ángel Niño - Concejal, Ayuntamiento Madrid</li> <li>Inés Leal - Directora Congreso Ciudades Inteligentes, Grupo Tecma Red</li> </ul>
14:00 - 15:30 COMIDA / NETWORKING	

Figura 4.3. Programa V Congreso Ciudades Inteligentes 2019

Fuente: Congreso Ciudades Inteligentes, 2019

Aparte de las ponencias, como podemos ver en la figura 4.3., se realizaron tres mesas redondas, en las cuales se trataron temas que llevan por título "Retos para el desarrollo futuro de las Ciudades y Territorios Inteligentes en España", "Estrategia, financiación y sostenibilidad de las inversiones en los proyectos de ciudad/territorio inteligente: barreras y oportunidades" y "Desarrollo urbano e innovación: las nuevas tecnologías en la implementación de la Agenda Urbana 2030".

Al final del congreso tomaron la palabra para exponer las conclusiones sacadas de la jornada completa Roberto Sánchez, director General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información de la Secretaría de Estado para el Avance Digital (SEAD); Ángel Niño, concejal del Ayuntamiento Madrid; e Inés Leal, directora del Congreso Ciudades Inteligentes (Grupo Tecma Red).

Según Sánchez, se debe seguir avanzando en el despliegue 5G, ya que tendría un gran impacto en el desarrollo de las ciudades inteligentes. Añadió también la importancia del desarrollo de las capacidades de movimiento en el mundo digital teniendo las mismas garantías de seguridad y derechos que en el mundo analógico. Niño, en cambio, se centró en que para que la implementación de las redes 5G se produzca, la colaboración entre administraciones y entidades es clave; por ello hizo un llamamiento para llegar a acuerdos de colaboración y eliminar así las barreras a este despliegue (eSMARTCITY, 2019).

#### 4.1.1.5. IV Congreso Inteligencia Turística

Esta cuarta edición del Congreso de Inteligencia Turística tuvo lugar el 8 de octubre del 2019 en el Museo del Patrimonio Municipal de Málaga. Organizado por Next International Business School y el Instituto de Estudios Cajasol, cuenta con expertos de primer nivel del sector turístico que están trabajando en las áreas más innovadoras y pioneras para su desarrollo como perfil de asistente.

Entre sus patrocinadores nos encontramos con la OMT o SEGITTUR, junto a la Universidad de Lleida y la marca comercial del Clúster Español de Turismo de Salud "Spaincares". El cuerpo del evento fueron talleres teórico-prácticos que ayuden a generar un valor diferencial tanto en el sector privado como en el público.

El evento contó con 10 comunicaciones, encontrando representación internacional en una mesa redonda titulada "Experiencias internacionales en inteligencia turística", donde dialogaron Dña. Ámbar Alcántara, representante de Turismo República Dominicana y D. Luis Quispe Condoris, adjunto civil de la embajada de Bolivia en el Reino de España.

La transformación del turismo, una posible saturación de España y la sostenibilidad fueron las temáticas expuestas en las ponencias realizadas en este congreso. En una de esas ponencias, Antonio Pulido (presidente de la Fundación Cajasol y el Instituto de Estudios Cajasol) concluyó que Andalucía cuenta con grandes cifras anuales de llegada de turistas, pero que se ha visto beneficiada por los conflictos bélicos o crisis políticas del resto de países de la zona del Mediterráneo. Por ello, cree que se debe potenciar el talento y las nuevas estrategias a incorporar en la actividad turística, por lo que reiteró el compromiso de la Fundación Cajasol con la formación de talento (Fundación Cajasol, 2019).

#### 4.1.1.6. III Congreso Internacional TTD

El nombre completo de este congreso es "Congreso Internacional de Tecnología y Turismo para la Diversidad", y su tercera edición tuvo lugar los días 23, 24 y 25 de octubre del 2019 en el Palacio de Ferias y Congresos de la ciudad de Málaga. Organizado por la Fundación ONCE, cuenta con la asistencia de más de 1000 personas, siendo más de la mitad de ellas de fuera de España. Encontramos un perfil de asistente que va desde empresarios y emprendedores, hasta estudiantes, formadores, usuarios, etc.

Entre los temas tratados dentro del evento, encontramos muchos referentes a la mejora de la vida cotidiana de las personas con algún grado de discapacidad, los cuales muchos incluyen a la actividad turística y cómo las nuevas tecnologías les están beneficiando. Referentes directa o indirectamente al turismo, nos encontramos con los siguientes:

- Tecnologías y Servicios de Acceso a la Información y la Comunicación
- Interacción persona máquina
- Productos de apoyo
- Teleasistencia y Telecuidado: prolongación de la vida activa
- Hogar Digital y Vida Independiente
- Robótica para la autonomía personal
- Transporte para Todos
- Tecnologías para Smart City

- Tecnologías para el aprendizaje y la colaboración accesibles
- Realidad Aumentada / Virtual / Mixta
- Aplicaciones de las Tecnologías y soluciones al Turismo Accesible
- Regulaciones y normas relativas al turismo
- Accesibilidad en Hoteles y Museos
- Accesibilidad en el patrimonio cultural y natural
- Accesibilidad en el transporte
- Accesibilidad a la información turística
- Actividades turísticas para todos

MIÉRCOLES 23	JUEVES 24	VIERNES 25
<b>11:30-12:30 VIDEOJUEGOS INCLUSIVOS</b> Modera: Enrique García Cortés - Fundación ONCE <ul style="list-style-type: none"> <li>• Juan Aguado Delgado - Universidad de Alcalá de Henares</li> <li>• Pablo Pérez Ortega - Electronic Arts</li> <li>• Carlos de la Iglesia Fuertes - Director de Comunicación y Desarrollo Corporativo, Microsoft España</li> <li>• José María Moreno Peña - Director de AEVI (Asociación Española del videojuego)</li> </ul>	<b>11:30-12:30 NORMALIZACIÓN EN EL TURISMO Accesible (ENAT)</b> Modera: Ivor Ambrose - Director Gerente de la Red Europea de Turismo Accesible (ENAT) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Olaf Schlieper - Director de Innovación, Patronato Nacional de Turismo de Alemania</li> <li>• Marina Diotallevi - Jefa del Departamento de Ética, Cultura y Responsabilidad Social, Organización Mundial del Turismo</li> <li>• Sophie Bachet Granados - Directora Internacional, Blue Flag Internacional</li> </ul>	<b>11:30-12:30 POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS</b> Modera: Jesús Hernández Galán - Director de Accesibilidad Universal e Innovación, Fundación ONCE <ul style="list-style-type: none"> <li>• Neil Romano - Presidente Consejo Nacional de Estados Unidos sobre Discapacidad</li> <li>• Inmaculada Placencia Porrero - Dirección General de Empleo, Asuntos Sociales e Inclusión de la Comisión Europea</li> <li>• Jesús Celada Pérez - Director General de Políticas de Discapacidad, Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social</li> <li>• Estrella Torrecilla Crespo, Directora General de Turismo de la Junta de Castilla y León</li> </ul>
<b>12:30-13:30 CONFERENCIA INAUGURAL</b> Juan Manuel Montilla Macarrón "El Languí"	<b>12:30-13:30 GESTIÓN INCLUSIVA DE EMERGENCIAS</b> Modera: Lourdes González Perea - Experta en tecnología y accesibilidad, Fundación ONCE <ul style="list-style-type: none"> <li>• Andrés Balcazar de la Cruz - Director de atención a la discapacidad, Comisión Nacional DDHH México</li> <li>• Parul Sharma - Accessible Indian Campaign</li> <li>• Juan Antonio Ruso Fuentes - Coordinador del Proyecto Cliffo, Junta de Andalucía</li> <li>• Jesús Fernández Lozano - Profesor titular, Universidad de Málaga</li> </ul>	<b>12:30-13:30 CAMINO DE SANTIAGO INCLUSIVO</b> Modera: Jesús Hernández - Director de Accesibilidad Universal e Innovación, Fundación ONCE <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rafael Olmedo Soler - Fundador y CEO, GEKO NAVSAT</li> <li>• Carlos Bustos Plaza - Centro Nacional de Información Geográfica</li> <li>• Mª Nava Castro Domínguez - Directora de Turismo Xunta de Galicia</li> <li>• Jarnail Chudge - Microsoft AI + Research</li> </ul>
<b>13:30-14:30 INAUGURACIÓN</b> Modera: Jesús Hernández Galán - Director de Accesibilidad Universal e Innovación, Fundación ONCE <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alberto Durán - Vicepresidente de Fundación ONCE</li> <li>• Manuel Butler Halter - Director Ejecutivo de la Organización Mundial del Turismo</li> <li>• Anna Grazia Laura - Presidenta de la Red Europea de Turismo Accesible</li> <li>• Enrique Martínez Marín - Presidente de SEGITTUR</li> <li>• Manuel Muñoz Gutiérrez - Secretario General para el Turismo de la Junta de Andalucía</li> <li>• Francisco de la Torre - Alcalde de Málaga</li> </ul>	<b>13:30-14:30 LA ACCESIBILIDAD EN SMART CITIES</b> Modera: Daniel González Bootello - Director Cluster Andalucía Smart City <ul style="list-style-type: none"> <li>• Víctor Calise - Comisionado de la Oficina de Personas con Discapacidad del Alcalde de Nueva York</li> <li>• Francisco José Ramírez Criado - Empresa Malagueña de Transporte</li> <li>• James Thurston - Vicepresidente de G3ict para la Estrategia y Desarrollo Global</li> <li>• Gema Igual Ortiz - Alcaldesa de Santander</li> </ul>	<b>13:30-14:30 OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE</b> Modera: José Luis Borau Jordán - Responsable del Departamento de Accesibilidad al Medio Físico, Fundación ONCE <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carlos Sánchez - Coordinador de proyectos, Fundación ONCE</li> <li>• Federico Buyolo - Director Oficina Alto Comisionado Agenda 2030, Gobierno de España</li> <li>• Rosa María Regatos Soriano - Arquitecto Técnico del Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEAPAT)</li> </ul>
14:30-15:30 COMIDA	14:30-15:30 COMIDA	14:30 CONCLUSIONES Y CIERRE DEL CONGRESO

Figura 4.4. Programa TTD 2019

Fuente: TTD Congress, 2019

En la figura 4.4. "Programa TTD 2019" podemos ver una parte del programa completo de lo que fue este congreso. La ponencia inaugural estuvo a cargo de Juan Manuel Montilla Macarrón, más comúnmente conocido como "El Languí", actor y rapero español.

La mayoría del resto de ponencias tienen como tema principal la accesibilidad, término imprescindible para el turismo inteligente. "La accesibilidad en Smart Cities", "Accesibilidad en contenidos culturales", "Accesibilidad en los eventos MICE", "Accesibilidad en turismo internacional", "Turismo accesible: experiencias de usuarios" son algunos de sus títulos.

El evento, además, contó con un programa social a través del cual se organizaron visitas para sus asistentes. El primer día consistía en una visita Fundación a la Casa Natal de Picasso con 25 plazas disponibles para la visita en español y otras 25 plazas para la visita en inglés; y una visita al Museo Jorge Rando con 25 plazas disponibles para una visita en español. El segundo día, en cambio, consistía en un itinerario por el Paseo del Parque, con edificios monumentales y el MUPAM (Museo del Patrimonio Municipal de Málaga) para 25 plazas tanto en español como en inglés; y una disponibilidad de 50 plazas para una cata a ciegas en Fundación Osborne, impartida por su Brand Ambassador, Emmanuel Dupont-Machet, en la Sala de Exposiciones del Palacio de Ferias y Congresos de Málaga.



Este congreso aporta grandes cosas al turismo inteligente; ya que, demuestra que favorece la integración y accesibilidad de las personas con discapacidad y, por lo tanto, que la tecnología y los destinos inteligentes mejoran la vida de las personas.

CONGRESOS PRE- COVID	TEMÁTICA	ACTIVIDADES PARALELAS	CONCLUSIONES
<b>II Congreso Mundial de DTI</b>	Transformación digital Soluciones tecnológicas para medir el impacto Gobernanza Nuevas tecnologías en el desarrollo sostenible Plataformas abiertas y la gestión de datos para mejorar la competitividad	Elevator Pitch Smart Talks Keynote Hackathon	La tecnología debe ir de la mano de la humanización, porque nunca un robot sustituirá las emociones humanas
<b>XII TURITEC</b>	Protocolo NDC Gestión segura de los datos Blockchain Accesibilidad tecnológica y la inteligencia aplicada al turismo	Conferencias sobre las temáticas Comunicaciones paralelas sobre los trabajos seleccionados por el comité científico	Importancia de la contratación de profesionales especializados en tecnología
<b>II STCB (CETT)</b>	Gestión sostenible y responsable de destinos turísticos Innovación y creatividad en modelos de negocio Vanguardia tecnológica en destinos y empresas turísticas	Jornada emprendedores Jornada académicos Jornada profesionales	No se puede limitar únicamente a la perspectiva tecnológica, sino que hay que encontrar un equilibrio y relación entre la generación de datos y los conocimientos ya conseguidos
<b>V Congreso Ciudades Inteligentes</b>	Coordinación de los actores del sector turístico Ventajas de la replicabilidad de los proyectos Necesidad de definir nuevos procesos y la calidad de los datos	Bloques de ponencias Ponencias magistrales Mesas redondas	Seguir avanzando en el despliegue 5G y, para ello, la colaboración entre administraciones y entidades es clave
<b>IV Congreso Inteligencia Turística</b>	Transformación del turismo	Talleres prácticos teórico-	Potenciar el talento y las nuevas estrategias a

	Posible saturación de España Sostenibilidad	Mesa redonda internacional	incorporar en la actividad turística al verse España beneficiada en los últimos años por la situación política del resto de países del Mediterráneo
<b>III Congreso Internacional TTD</b>	Tecnologías y Servicios de Acceso a la Información, para Smart City, para la colaboración accesible Regulaciones y normas relativas al turismo Accesibilidad en los recursos turísticos	Ponencias Visitas guiadas	Demostración de que la tecnología y los destinos inteligentes mejoran la vida de las personas al favorecer la integración y accesibilidad de las personas con discapacidad

**Figura 4.5. Cuadro resumen congresos pre- pandémicos.**

*Fuente: Creación propia, 2021*

La figura 4.5. “Cuadro resumen congresos pre- pandémicos” nos muestra un resumen de las características de cada congreso. Podemos ver como los ejes de actuación del turismo inteligente son los protagonistas entre la temática de todos estos eventos, cogiendo gran relevancia la tecnología. Las actividades paralelas por las cuales se expone la información son mayoritariamente conferencias y ponencias, aunque también utilizan las mesas redondas para debatir las distintas opiniones de sus participantes en dicho momento.

Las conclusiones son variadas; ya que, eventos como el Congreso Mundial de DTI y el Smart Tourism Congress Barcelona creen que no se puede limitar todo el esfuerzo de mejora en la tecnología. Mientras que TURITEC y el Congreso Internacional TTD opinan que se tiene que seguir mejorando la tecnología utilizada con la contratación de profesionales en la materia para las empresas turísticas.

Pero todos ellos coinciden en que, para que el turismo inteligente realmente avance, la colaboración entre administraciones y entidades es clave.

#### **4.1.2. Congresos inteligentes en el periodo pandémico**

A continuación, analizaremos 4 congresos sobre turismo inteligente que tuvieron lugar en España, tanto nacionales como internacionales, en el año 2020, un Foro sobre Innovación y conocimiento que tuvo lugar en Andalucía en el 2021, y 2 congresos internacionales que aún no se han celebrado pero que son importantes de nombrar. Por lo que, los siguientes eventos, se realizaron con nuevas medidas al afectarles la pandemia del virus COVID-19. El número de asistentes a estos eventos fue de 1444 de media aproximada, como nos muestra la figura 4.6. “Tabla resumen congresos durante la pandemia”. Cada uno tiene una serie de características, las cuales iremos narrando.

Congresos COVID	NACIONALIDAD	LUGAR	FECHA	ASISTENTES
VI Congreso Ciudades Inteligentes	Nacional	Madrid	15-sep-20	más de 400 congresistas: 130 de forma presencial y 281 de forma online
CITCA Suncruise I	Nacional	Sevilla (Andalucía)	29-30 octubre 2020	140 asistentes presenciales, 256 reproducciones en streaming durante el primer día y 177 durante el último
III STCB (CETT)	Internacional	ONLINE	11-12 noviembre 2020	1070 asistentes (494 en la Jornada Profesional, 223 en la Jornada de Emprendedores y 353 en la Jornada Académica)
TIS	Internacional	Sevilla (Andalucía)	25-27 noviembre 2020	1.263 asistentes físicos y 3.891 asistentes virtuales en streaming
I Foro de Innovación y Conocimiento	Regional	Sevilla (Andalucía)	26-mar-21	14 pymes andaluzas
<b>Congresos aún no celebrados</b>				
XIII TURITEC	Internacional	Málaga (Andalucía)	25-26 octubre 2021	FORMATO PRESENCIAL
IV Congreso Internacional TTD	Internacional	ONLINE	15-19 noviembre 2021	FORMATO ONLINE

**Figura 4.6. Tabla resumen congresos durante la pandemia.**

*Fuente: Creación propia, 2021*

La forma en la que llevaremos a cabo el análisis será completamente igual que en el anterior sub- epígrafe. Dividiremos entre la nacionalidad del evento, quién o quiénes son sus organizadores, si contó con sede física u online, con cuántos asistentes contó y a través de qué medio, el perfil de asistente y su procedencia, qué temáticas tuvo, si se realizaron actividades paralelas, y cuáles fueron las conclusiones sacadas tras su acto.

Tras terminar con este análisis, veremos las coincidencias y diferencias de todos ellos. Como podemos ver en la figura 4.6. "Tabla resumen congresos durante la pandemia", los congresos seleccionados son:

- VI Congreso Ciudades Inteligentes
- CITCA Suncruise I
- III Smart Tourism Congress Barcelona (CETT)
- Tourism Innovation Summit (TIS)
- I Foro de Innovación y Conocimiento

Tanto el Congreso Ciudades Inteligentes, como el Smart Tourism Congress Barcelona, han sido anteriormente analizados en sus respectivas ediciones previas a la pandemia; por lo que podremos ver a simple vista sus diferencias. Incluimos como novedad al CITCA Suncruise, al TIS y al Foro de Innovación y Conocimiento como eventos que van a realizarse por primera vez en plena pandemia de la COVID-19. Este último ha sido seleccionado para análisis al ser "innovación" una herramienta esencial para el turismo inteligente, y, por tanto, éste tendrá gran protagonismo durante su acto.

Los congresos que aún no se han celebrado, como son el XIII TURITEC y el IV Congreso Internacional de Tecnología y Turismo para la Diversidad, será interesante nombrarlos porque tienen intención de llevarse a cabo de formas completamente distintas.

#### 4.1.2.1. VI Congreso Ciudades Inteligentes

La sexta edición de este congreso organizado por Grupo Tecma Red tuvo lugar en Madrid el 15 de septiembre de 2020. Su slogan fue “Descarbonizar, Digitalizar y Distribuir: Retos de futuro de las ciudades hacia el 2050”. En esta ocasión, se reunieron más de 400 congresistas: 130 de forma presencial y 281 de forma online (Grupo Tecma Red, 2020).

PERFIL PROFESIONAL	Nº ACREDITADOS	% ACREDITADOS	TIPO DE EMPRESA	Nº ACREDITADOS	% ACREDITADOS
Ingeniero / Ingeniero Técnico	109	26,52	Administración Pública	146	35,52
Gerente / Director / Administrador	65	15,82	Ingeniería / Consultoría	78	18,98
Proveedor de Servicios	33	8,03	Proveedor de Servicios	40	9,73
Organización / Asociación	30	7,30	Asociación	21	5,11
Informático	24	5,84	Fabricante /Distribuidora	17	4,14
Arquitecto / Arquitecto Técnico	22	5,35	Integradora de Sistemas	17	4,14
Periodista	14	3,41	Instaladora / Mantenedora	17	4,14
Economista	13	3,16	Medios de comunicación / Prensa	14	3,41
Docente / Estudiante	12	2,92	Académico / Formación	12	2,92
Otro	89	21,65	Otro	49	11,92
<b>TOTAL</b>	<b>411</b>	<b>100,00</b>	<b>TOTAL</b>	<b>411</b>	<b>100,00</b>

**Figura 4.7. Tipo de empresa y Perfil Profesional congresistas VI Congreso Ciudades Inteligentes 2020**

*Fuente: Grupo Tecma Red, 2020*

El perfil de asistente va desde administración pública, hasta arquitectos, ingenieros, urbanistas, proveedores de soluciones y sistemas, representantes de I+D+i, de centros tecnológicos, de asociaciones, constructores, promotores, representantes de ONG, de universidades, de centros de formación, etc. En la figura 4.7. “Tipo de empresa y Perfil Profesional congresistas VI Congreso Ciudades Inteligentes 2020” podemos observar el porcentaje de congresistas que le pertenece a cada grupo profesional o empresarial. Podemos comprobar que la asistencia de ingenieros, dentro del perfil profesional, es bastante notable en comparación con el resto. Lo mismo que le ocurre al porcentaje que le pertenece a la Administración Pública según el tipo de empresa.

En esta ocasión, entre los temas tratados nos encontramos con Gobierno, participación ciudadana e innovación social, Diseño urbano y accesibilidad, Transporte y movilidad, Eficiencia energética, Redes eléctricas inteligentes y energías renovables, Medioambiente urbano, Economía circular y calidad de vida, Transformación digital y servicios públicos 4.0, Seguridad y servicios a las personas, Destinos Turísticos Inteligentes, Territorios rurales inteligentes e islas inteligentes, y Proyectos de ciudad y territorio inteligente.

El congreso contó con dos ponencias magistrales, 15 comunicaciones orales, dos mesas redondas y una mesa de conclusiones y clausura; de las cuales un total de diez participantes intervinieron de forma telemática en bloques de ponencias y mesas redondas a consecuencia de la situación dada. Para ser más exactos, la primera ponencia magistral ya se realizó online, por Antonio Alcolea, subdirector general de Economía del Dato y Digitalización de la Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial (SEDIA), bajo el título ‘Oportunidades para ciudades y territorios en España Digital 2025’ y en la cual hizo un repaso de todas las acciones y planes en materia de desarrollo de ciudades y territorios inteligentes en las que trabaja SEDIA (eSMARTCITY, 2020).

Inés Leal, directora del evento, destacó en la inauguración de este, la efectividad demostrada en esos últimos meses por parte de las Smart Cities frente a la COVID-19. La Vicealcaldesa de Madrid, Begoña Villacís, destacó por su parte que las Ciudades Inteligentes son ciudades más adaptables y sensibles con el ciudadano, y que es lo que hacía falta en la actualidad en la que nos encontrábamos (Ibidem)

Entre las múltiples conclusiones que se sacaron del congreso, todos coinciden en que el turismo inteligente, con su innovación y tecnología, ayudará mucho a superar la crisis sanitaria que afecta al turismo. Pablo Hermoso, presidente de la Red Española de Ciudades Inteligentes y alcalde de Logroño, señaló que la COVID-19 ha acelerado el desarrollo e implantación de soluciones de ciudad inteligente para permitir el teletrabajo, gestionar los centros educativos y habilitar una comunicación más efectiva entre ayuntamientos y ciudadanos. En cambio, Juan Carlos Abascal, copresidente de la Red de Ciudades Ciencia e Innovación y alcalde de Ermua se centró en que uno de los desafíos que debe abordar las ciudades es la salvaguarda del medioambiente, para así conseguir dejar un mejor espacio a las futuras generaciones (Ibidem).

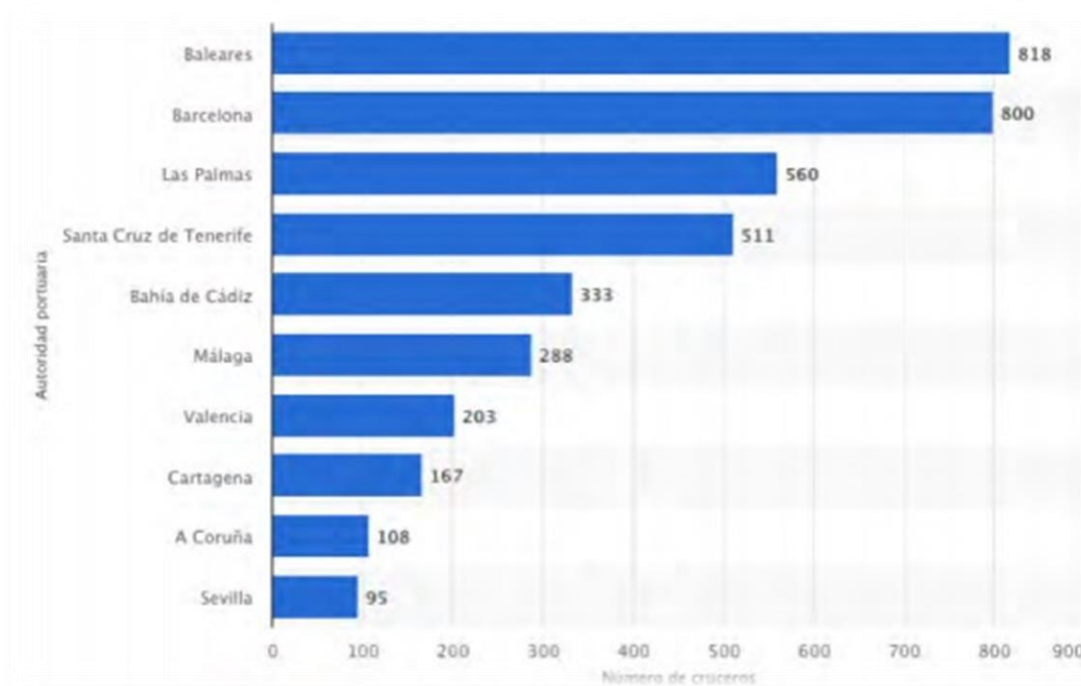
#### 4.1.2.2. CITCA Suncruise I

Su nombre completo es Congreso Internacional de Turismo de Cruceros en Andalucía y tuvo lugar en el Puerto de Sevilla los días 29 y 30 de octubre del 2020. Está organizado por SUNCRUISE Andalucía, Asociación para la Promoción de Andalucía como Destino de Cruceros, teniendo como eslogan “Nuevos Escenarios: Reinventando el Turismo de Cruceros”.

El evento contó con 140 asistentes presenciales de distintos puntos de España, y 256 reproducciones en streaming durante el primer día y 177 durante el último. El perfil de asistente es muy variado, encontrándonos con compañías navieras, especialmente boutique, empresas de transporte y logística, estudios de arquitectura e ingeniería, asociaciones del sector, hostelería y proveedores de catering, empresas medioambientales, empresas tecnológicas, Startups, universidades y centros de especialización, y prensa especializada (SUNCRUISE Andalucía, 2021).

Entre los temas que se trataron en el congreso, debemos destacar la insistencia en:

- Las tres prioridades que el sector turístico debe abordar urgentemente, sobre todo el de cruceros: sostenibilidad, el "big data" y la experiencia del viajero.
- El deseo de situar a los puertos de Andalucía en el panorama mundial de los cruceros y posicionarlos como referente en el sur de Europa, siendo ésta la única costa mediterránea atlántica.
- La necesidad de evolucionar la actual gestión de los puertos y destinos de la mano de la tecnología.
- El análisis de la gestión sostenible en su vertiente medioambiental y la aplicación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la economía circular en el turismo de cruceros.
- La importancia de idear experiencias amables con el territorio, ligadas tanto a éste como a su gente, siguiendo los principios del “legacy” en turismo.



**Figura 4.8. Principales puertos por número de cruceros en España en 2019**

*Fuente: SUNCRUISE Andalucía, 2021*

En la figura 4.8. Principales puertos por número de cruceros en España en 2019 podemos ver como la primera en el ranking sería Baleares, muy seguida por Barcelona. Si nos fijamos en las tres ciudades andaluzas que aparecen en el gráfico, estarían muy lejos de las cifras conseguidas por parte del primer puesto. Es muy significativo encontrar a Sevilla en la última posición, siendo sede del evento. Por ello, encontramos en los temas a tratar en el congreso anteriormente nombrados el querer situar a Andalucía como un referente mundial en el turismo de cruceros.

El cuerpo del evento estuvo dividido en tres bloques: "Tecnología y gestión de datos inteligente", "Tecnología y sostenibilidad" y "Nuevas experiencias: construyendo el futuro". Entre las conclusiones en materia de turismo inteligente que se obtuvieron de su realización encontramos la importancia que esta tipología turística le da a la sostenibilidad y a las nuevas tecnologías como el uso de nuevos combustibles, el gas natural licuado, o el desarrollo de gemelos digitales, que permiten diseñar una previsión digital de cualquier proyecto para analizar su funcionamiento y comportamiento antes de llegar a su aplicación en el mundo real; el papel fundamental que el turismo de cruceros va a jugar en la región; o la oportunidad que ofrece la tecnología para crear credenciales digitales; como por ejemplo aplicaciones donde el viajero puede llevar su pasaporte digital en su teléfono, que incluyan su información sanitaria y a través de la cuál sea sólo el propio usuario quien pueda controlar toda su información.

#### 4.1.2.3. III CETT Smart Tourism Congress

Esta tercera edición del Smart Tourism Congress organizado por la Cátedra UB de Turismo, Hotelería y Gastronomía CETT de la Universidad de Barcelona tuvo lugar los días 11 y 12 de noviembre del 2020, aunque en esta ocasión de forma completamente online.



**Figura 4.9. III CETT Smart Tourism Congress**

*Fuente: CETT, 2020*

En la figura 4.9. podemos ver que tanto la OMT como la Diputación de Barcelona han colaborado en la realización de este congreso. Su desarrollo fue como en sus dos ediciones anteriores, dividida en tres jornadas: emprendedora, académica y profesional; contando con la participación de ponentes internacionales. Las temáticas que se siguieron en esta edición fueron la gestión inteligente del turismo, y la digitalización en empresas y destinos turísticos.

Uno de los objetivos del evento era convertirse en un lugar de encuentro para compartir las visiones, experiencias y reflexiones del sector ante el impacto de la pandemia COVID-19. Esto dio lugar a conseguir un seguimiento total de 1070 asistentes divididos en 494 en la Jornada Profesional, 223 en la Jornada de Emprendedores y 353 en la Jornada Académica (CETT Smart Tourism Congress, 2020).

La conclusión principal sacada de este congreso es la contribución de la academia y la formación en la generación del conocimiento y del talento, que es clave para el desarrollo sostenible de empresas y destinos mediante la aplicación de medidas inteligentes y de transformación digital para, así, encontrar soluciones en los procesos de gestión y gobernanza que contribuyan al retorno de confianza al sector turístico (Ibidem).

Otra conclusión muy importante surgida tras el evento y tras esta situación que vivimos actualmente, es que la unión entre turistas, residentes, empresas y destinos debe ser más fuerte que nunca, para poder hacer frente de la mejor forma a ese futuro incierto que nos espera (Ibidem).

#### 4.1.2.4. TIS 2020

Este congreso internacional tiene por nombre completo Tourism Innovation Summit. Ha localizado su sede en la ciudad de Sevilla, y tuvo lugar los días 25, 26 y 27 de noviembre del 2020. Está organizado por NEBEXT, una empresa organizadora de eventos sobre innovación, tecnología y sostenibilidad. Entre los slogans del evento nos podemos encontrar con "Restart the new ways of travel" o "Where technology meets tourism".



Figura 4.10. TIS2020: WHERE TOURISM REACTIVATION BEGINS

Fuente: TIS 2020, 2020

En la figura 4.10. podemos ver que el evento contó con 1.263 asistentes físicos de 16 países diferentes, y con 3.891 asistentes virtuales en streaming de 56 países y 5 continentes. Es de destacar la existencia de una diferencia abismal entre el continente del que se recibe mayor porcentaje de asistencia (Europa, con 96%) y el resto.

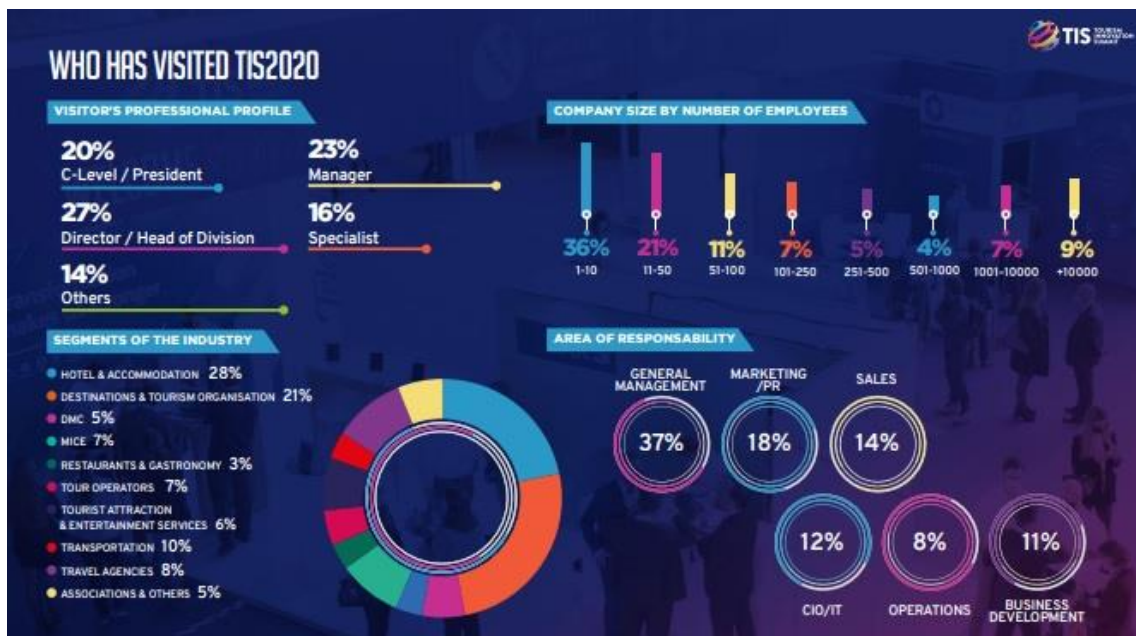


Figura 4.11. WHO HAS VISITED TIS2020

Fuente: TIS 2020, 2020



El perfil de asistente de este evento es ejecutivo de nivel C, especialmente directores generales y presidentes y jefes de división o gerentes, de diferentes tamaños de empresa, desde pymes hasta grandes empresas multinacionales. La figura 4.11. nos muestra que el sector empresarial que más visita este congreso es el Sector Hotelero y el de Instituciones Turísticas. También podemos ver como el mayor porcentaje según el área de responsabilidad de la empresa lo comprende la dirección general, del cual podemos saber que en su gran mayoría de empresas PYMES (36% Company Size by number of employees 1-10). Mientras que, si nos fijamos en la diversificación según perfil profesional del visitante, vemos que está bastante igualado entre presidentes, gerentes, especialistas, directores y otros; siendo los directores el porcentaje más alto (27%).

El evento reunió a más de 300 ponentes internacionales y 183 horas de conferencias sobre los diferentes segmentos de la industria: destinos, hostelería, viajes y movilidad, canales de distribución, ocio y actividades, MICE y viajes de negocios. Tuvo lugar un diseño de cinco agendas para cada perfil profesional: CEOs, CMOs, CIOs, Revenue Managers, DMCs, y tres agendas institucionales: Agenda Ministerial, Agenda de Consejeros de Turismo Regional y Agenda de Promoción de Ciudades Turísticas (Sobre TIS, 2020).

Entre los ponentes más destacados de este congreso tenemos a S. M. La Reina Leticia; Reyes Maroto, ministra de Industria, Comercio y Turismo; Luuc Elzinga, fundador y presidente de Tiqets; Abel Matutes, presidente de Palladium Hotel Group; Enrique Ybarra, CEO y fundador de City Sightseeing Worldwide; Gonzalo Cortázar, CEO de Caixabank; o Juanma Moreno, presidente de la Junta de Andalucía.

TIS2020 cerró su primera edición como el evento en el que se inició la reactivación turística. Se convirtió, además, en el primer evento internacional profesional del sector turístico celebrado en formato presencial en España. La Cumbre de Innovación Turística fue el primer paso de un gran viaje para reiniciar la industria de viajes y turismo y llevar tecnología e innovación al sector (ABCdeSevilla, 2021).

#### 4.1.2.5. I Foro de Innovación y Conocimiento Andalucía Origen y Destino

Organizado por la Consejería de Turismo de la Junta de Andalucía, este foro tuvo lugar en la capital andaluza el 26 de marzo del 2021. Consistió en un lugar de encuentro en el cual diversas empresas han podido conectarse para intercambiar productos y servicios que transformen y redefinan el modelo turístico. La modalidad del evento es "Workshop", tipología de evento en el que los asistentes que acuden a él van con la intención de aprender sobre un tema concreto de forma práctica.

En concreto las asistentes fueron 14 pymes andaluzas, junto a un área de exposición de soluciones tecnológicas de la mano de cada una de ellas. También podemos encontrar en este evento mesas de trabajo y sesiones sobre casos de éxito, o un área de networking donde compartir conocimiento, investigación y tecnología para la creación de desarrollo económico.

Cada pequeña empresa andaluza contó con 10 minutos de exposición aproximadamente. Entre ellas, podemos destacar la intervención de Ana Poley, cofundadora del proyecto de cuatro emprendedores andaluces que se ha ideado a nivel global para reactivar el sector hotelero: "Coliving Hotels". La 'start-up' creada desde Cádiz ofrece habitaciones libres en hoteles para vivir por temporadas. Ha sido premiada por la Organización Mundial del Turismo (OMT) en diciembre de 2020. Poley ha participado en la sección en la 'Camino de los Descubrimientos: De emprendedores a empresarios'.

Otra empresa que ha sido protagonista en esta sección ha sido “My Street Book” y su intervención a manos de Esther Rodríguez Ramos, cofundadora y CEO de esta startup acelerada desde Almería. “My Street Book” ha desarrollado con éxito un proveedor SaaS de gestión y promoción inteligente para destinos turísticos, y para la transformación digital de los negocios del sector (Cadena Ser, 2021).

Entre las conclusiones tras este evento, nos encontramos con que la dimensión sistémica de la crisis COVID-19 es también una oportunidad de transformación para redefinir el modelo turístico: es el momento de identificar a todos los agentes involucrados en la actividad turística como agentes activos de cambio, y colaborar estrechamente (Cadena Ser Málaga, 2021).

Tras las presentaciones del conjunto de empresas tuvo lugar una ronda de preguntas hacia éstas que, a causa de la COVID-19, también se pudo realizar de manera telemática.

#### 4.1.2.6. XIII TURITEC

Este congreso organizado por la Facultad de Turismo de la Universidad de Málaga tendrá lugar los próximos días 25 y 26 de octubre del 2021. Es importante su reseña ya que, a diferencia del resto de congresos que han tenido lugar tras la pandemia, la décimo tercera edición del Congreso Internacional Turismo y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones tiene la intención de celebrarse de forma presencial. No obstante, según evolucione la pandemia y las posibles medidas de restricción a la movilidad, el evento podría evolucionar a una versión híbrida bimodal.

Cada evento tiene una serie de objetivos, y entre los de TURITEC se encuentran el crear un marco de entendimiento y colaboración entre investigadores universitarios en tecnologías de la información y las comunicaciones y profesionales de las empresas e instituciones del sector turístico; y el presentar contribuciones científico-técnicas y experiencias de gestión en el sector. Tendrán lugar también, como en el resto de ediciones, varias conferencias de personalidades de relevancia del sector turístico en España y ponencias ofrecidas por expertos en los distintos campos del congreso (TURITEC, 2021).

<b>COVID-19 y Turismo</b>
Turismo y TICs, crisis y resiliencia
Estrategias digitales para la recuperación de empresas turísticas
Soluciones tecnológicas para la gestión de crisis en el sector turístico en respuesta a una pandemia
COVID-19 y movilidad turística
Cualquier otro tema relacionado con COVID-19 y el turismo y las TICs
<b>Destinos turísticos inteligentes</b>
Turistas inteligentes
Movilidad
Sostenibilidad
Internet de las cosas
Accesibilidad

Gobernanza
Innovación
<b>Economía de plataforma y turismo</b>
Marcos conceptuales avanzados, pero también de análisis empíricos enfocados en el estudio del comportamiento socioeconómico y espacial de la economía de plataforma en turismo
Innovaciones metodológicas, diseño de investigación en progreso y enfoques de recopilación de datos para estudiar la economía de plataforma
Casos que exploren la complejidad y especificidad del comportamiento de los usuarios
La articulación de la economía de plataforma en relación con la tecnología y a la creación de redes en la economía digital
Procesos y contribución en la construcción de nuevas imágenes turísticas de los destinos
Economía de plataforma, procesos de gentrificación urbana y mercado de la vivienda
La economía de plataforma en el ámbito rural
Sinergias, conflictos y controversias en la regulación de la economía de plataforma en diferentes contextos geográficos y en diferentes escalas territoriales
Procesos de adaptación y resiliencia de la economía de plataforma en tiempos de COVID
<b>Reputación digital. Electronic word of mouth (eWOM)</b>
Contenido Generado por el Usuario (UGC)
Contenido Generado por Viajes (TGC)
Análisis de UGC y TGC
BigData, análisis de sentimientos, minería de textos, análisis de contenido
Plataformas de opinión, medios sociales, reseñas en línea, motivaciones de los creadores de reseñas, roles, satisfacción, opiniones falsas, reseñas sospechosas, quejas electrónicas, reputación en línea, respuesta gerencial, credibilidad, confianza, recomendaciones, calificaciones, puntuaciones, clasificaciones, etc.
Procesamiento del lenguaje natural (PNL)
Comunidades de viajes en línea, creación conjunta de valores, destrucción conjunta de valores, foros de viajes, intercambio de conocimientos
<b>Miscelánea</b>
Aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación al turismo
Cambios en la estructura de mercado online
G.D.S., I.D.S. y centrales de reservas
Tecnologías móviles aplicadas al turismo y wearables
Web 3.0 y web semántica
Inteligencia artificial aplicada al turismo
Modelos de toma de decisiones en turismo

Ciberseguridad
GIS y bases de datos espaciales
Tecnología en sistemas de información avanzados
Sistemas inteligentes y agentes
Sistemas de comercio electrónico en turismo
Las TIC en la educación. E-learning y MOOC
Tecnología aplicada a la puesta en valor del patrimonio
Realidad aumentada
Sistemas de recomendación basados en información contextual y geolocalizada
Blockchain
Innovación y emprendimiento

**Figura 4.12. EJES TEMÁTICOS***Fuente: TURITEC, 2021*

En la figura 4.12. “Ejes temáticos” nos muestra una lista con las líneas de interés con las que contará el congreso. Sabemos que se agruparán en cuatro salas temáticas que contendrán algunos trabajos de conceptualización, propuestas metodológicas, análisis y estudios de casos empíricos sobre la COVID-19 y el turismo, los Destinos Turísticos Inteligentes, la economía de plataforma y el turismo, la reputación digital (eWOM) y una mezcla de cosas diversas.

#### 4.1.2.7. IV Congreso Internacional TTD

Este congreso organizado por la Fundación ONCE tendrá lugar entre los próximos días 15 y 19 de noviembre del 2021. Es importante nombrarlo ya que, a diferencia de su anterior edición, la cuarta del Congreso Internacional de Tecnología y Turismo para la Diversidad se celebrará en formato online. Se organizarán sesiones de tarde para conseguir mayor participación a nivel internacional (América Latina, Asia, Estados Unidos, etc.) (TTD Congress, 2021).

Las temáticas con la que contará este evento estarán relacionadas tanto con el Turismo y Tecnología aplicadas al Turismo, como temáticas propias de cada ámbito: robótica, interacción persona máquina, impresión 3D, telemedicina, teleasistencia, exoesqueletos, wearables, videojuegos, accesibilidad en el ocio digital y la cultura, transporte y movilidad, ciudades y destinos inteligentes, etc. Para fomentar la participación de sus asistentes, contará con un espacio de networking que facilite el intercambio de conocimiento (Ibidem).

Congresos pandémicos	TEMÁTICA	ACTIVIDADES PARALELAS	CONCLUSIONES
VI Congreso Ciudades Inteligentes	<p>Gobierno, participación ciudadana e innovación social</p> <p>Diseño urbano y accesibilidad</p> <p>Transporte y movilidad</p> <p>Eficiencia energética, Redes eléctricas inteligentes y energías renovables</p> <p>Medioambiente urbano</p> <p>Economía circular y calidad de vida</p> <p>Transformación digital y servicios públicos 4.0</p> <p>Seguridad y servicios a las personas</p> <p>Destinos Turísticos Inteligentes, Territorios rurales inteligentes e islas inteligentes</p> <p>Proyectos de ciudad y territorio inteligente</p>	<p>2 ponencias magistrales</p> <p>15 comunicaciones orales</p> <p>2 mesas redondas</p>	<p>El turismo inteligente, con su innovación y tecnología, ayudará mucho a superar la crisis sanitaria que afecta al turismo</p>
CITCA Suncruise I	<p>Sostenibilidad</p> <p>"Big data" y la experiencia del viajero</p> <p>Situar a los puertos de Andalucía en el panorama mundial de los cruceros</p> <p>Evolucionar la actual gestión de los puertos y destinos de la mano de la tecnología</p>	<p>División de tres bloques para las ponencias</p>	<p>La importancia que esta tipología turística le da a la sostenibilidad y a las nuevas tecnologías</p>

	Análisis de la gestión sostenible		
<b>III STCB (CETT)</b>	Gestión inteligente del turismo Digitalización en empresas y destinos turísticos	Jornada emprendedores Jornada académicos Jornada profesionales	Contribución de la academia y la formación en la generación del conocimiento y del talento, que es clave para el desarrollo sostenible de empresas y destinos
<b>TIS</b>	Destinos Hostelería Viajes y movilidad Canales de distribución Ocio y actividades MICE y viajes de negocios	Ponencias	Evento en el que se inició la reactivación turística
<b>I Foro de Innovación y Conocimiento</b>	Intercambio entre empresas de productos y servicios que transformen y redefinan el modelo turístico Presentación de Star-ups andaluzas	Workshop	Identificar a todos los agentes involucrados en la actividad turística como agentes activos de cambio para colaborar estrechamente
<b>XIII TURITEC</b>	COVID-19 y turismo Destinos Turísticos Inteligentes Economía de plataforma y turismo Reputación Digital (eWOM) Miscelánea	Conferencias	
<b>IV Congreso Internacional TTD</b>	Turismo y Tecnología aplicadas al Turismo Robótica	Espacio networking de	

	<p>Accesibilidad en el ocio digital y la cultura</p> <p>Transporte y movilidad</p> <p>Ciudades y destinos inteligentes</p>		
--	--	--	--

**Figura 4.13. Cuadro resumen congresos durante la pandemia.**

*Fuente: Creación propia, 2021*

La figura 4.13. “Cuadro resumen congresos durante la pandemia” nos muestra un resumen de las características de cada congreso. Podemos ver como los ejes de actuación del turismo inteligente siguen los protagonistas entre la temática de todos estos eventos, pero esta vez sumándole el tema de la COVID-19 y sus consecuencias. Las actividades paralelas por las cuales se expone la información son mayoritariamente conferencias y ponencias, muchas de ellas realizadas en plataforma online.

Es por esto por lo que la procedencia de los asistentes a estos congresos se ha visto ampliada, al poder acceder a ellos desde cualquier punto del mundo.

Las conclusiones, en esta ocasión, no son muy variadas. Y es que la llegada de la pandemia mundial de la COVID-19 ha demostrado que el turismo inteligente es la única salida para que la actividad turística pueda evolucionar. El turismo inteligente, gracias a su innovación y tecnología, ayudará a superar la crisis sanitaria que afecta al turismo.

Entre las conclusiones, también podemos ver que la insistencia de identificar a todos los agentes involucrados en la actividad turística como agentes activos de cambio para colaborar estrechamente sigue siendo un problema que necesita solución. Con esta difícil situación, esta problemática se ha visto destacada.





## CAPÍTULO 5:

# CONCLUSIONES

El turismo inteligente es el presente y futuro del turismo en todo el mundo. Su preocupación por la innovación, la tecnología y la sostenibilidad hace posible que la actividad turística salga de la crisis en la que se ha visto sumergida a causa de la COVID-19 de manera más rápida y fácil.

Los congresos, concretamente los Smart Tourism Events, comprendían una herramienta de gran ayuda para el avance de esta forma de entender el turismo; pero en la actualidad en la que nos encontramos, se demuestra en una situación real que tanto la sociedad como el entorno están en constante movimiento y cambio, y que debemos estar preparados.

Nos hemos dado cuenta de la importancia que está obteniendo el turismo MICE para todo tipo de destinos. Hace algún tiempo, era la tipología turística que sólo tenía protagonismo en las grandes ciudades españolas como Madrid o Barcelona; pero actualmente hemos sabido que algunos destinos de sol y playa también lo están utilizando como complemento de su turista actual.

Y es que, tras este trabajo, nos ha resultado llamativo que Andalucía tiene bastante protagonismo a la hora de ser sede de realización de un congreso, tanto nacional como internacional. Son Sevilla, y en mayor medida Málaga, ciudades que han sido actores principales en nuestra investigación.

Esto no es casualidad, ya que el pasado mes de octubre de 2019, Málaga fue elegida Capital Europea de Turismo Inteligente 2020, única representante española que optaba a este título. La ciudad compitió contra otras 35, pertenecientes a un total de 17 estados miembros de la UE. La ciudad ha dejado atrás el turismo de sol y playa para potenciar otros aspectos como la sostenibilidad, la innovación y la cultura.

Por otro lado, tras el análisis entre las diferencias de los Smart Tourism Events, prácticamente todos se han adaptado a la nueva normalidad a la perfección. Las “webinars” y las nuevas tecnologías han sido herramienta indispensable para que esto ocurriera. Un webinar hace referencia a un contenido formativo que tiene lugar a través de internet en formato vídeo y en directo. Los congresos que hemos seleccionado y analizado, con la llegada de la COVID-19 y sus restricciones tanto de movilidad como de aforo, han tenido que hacer uso en algunas ponencias de esta herramienta o directamente en la retransmisión del congreso en cuestión para aumentar su alcance.

La mayoría de los Smart Tourism Events que hemos analizado, dividían la procedencia del asistente entre online y un pequeño porcentaje presencial. Pero hemos encontrado tres congresos que únicamente tiene como procedencia una de estas dos formas: el III CETT Smart Tourism Congress y el IV Congreso Internacional TTD, que única y exclusivamente tuvo lugar el primero y tendrá lugar el segundo de forma online; y el XIII TURITEC, que aún no se ha celebrado pero su intención es que sea de manera presencial.

La pandemia ha traído infinitas cosas malas a nuestro país y al mundo entero, pero si tenemos que encontrar algo bueno referente al tema del presente trabajo es que las nuevas tecnologías de la información y sus avances en innovación han permitido que el contenido de estos eventos esté al alcance de cualquier persona de cualquier punto del mundo con mayor facilidad. Así lo hemos podido observar con los asistentes de media que obteníamos antes de la pandemia (700 aproximadamente) y los que obtenemos durante ella (1444 aproximadamente).

Es interesante reseñar que esta tipología de congresos no se ha visto mermada por la situación; es decir, no han dejado de realizarse Smart Tourism Events. Existen algunos que no han sabido adaptarse a la situación y han retrasado sus ediciones, pero este no es el caso de la mayoría. De hecho, hemos podido ver que eventos como el Tourism Innovation Summit (TIS) realizó su primera edición durante la COVID-19.

Se ha evidenciado la importancia de la tecnología y la innovación para el futuro de la actividad turística, las cuales son ejes de actuación importantísimos del turismo inteligente. Por ello, insistimos en que esta situación ha sido clave para reflejar que solo se puede avanzar en materias de turismo desde una perspectiva inteligente.

## CAPÍTULO 6:

# BIBLIOGRAFÍA

- ABCdeSevilla. (2021). *La Cumbre de Innovación Turística vuelve a Sevilla para debatir sobre las nuevas formas de viajar.* de [https://sevilla.abc.es/sevilla/sevi-cumbre-innovacion-turistica-vuelve-sevilla-para-debatir-sobre-nuevas-formas-viajar-202104212059\\_noticia.html?ref=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F](https://sevilla.abc.es/sevilla/sevi-cumbre-innovacion-turistica-vuelve-sevilla-para-debatir-sobre-nuevas-formas-viajar-202104212059_noticia.html?ref=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F)
- About TIS. (2020). *Vea los aspectos más destacados de la última edición de TIS2020.* de <https://www.tisglobalsummit.com/about-tis/past-editions-tis/>
- AndalucíaEScoop. (2019). *¿Cómo se pueden lograr los objetivos de la Agenda 2030 a través de la economía social?* . de <https://www.andaluciaescoop.org/como-se-pueden-lograr-los-objetivos-de-la-agenda-2030-a-traves-de-la-economia-social/>
- Andalucía y Destino. (2021). *Foro de turismo inteligente.* de <https://origenydestino.andalucia.org/evento/foro-de-turismo-inteligente/>
- Blanco, J. (2015). *Libro blanco de los destinos turísticos inteligentes.* Editorial Almuzara.
- Cadena Ser. (2021). *'I Foro de Innovación y Conocimiento Andalucía Origen y Destino en 2021'.* de [https://cadenaser.com/emisora/2021/03/25/radio\\_sevilla/1616667631\\_860962.html](https://cadenaser.com/emisora/2021/03/25/radio_sevilla/1616667631_860962.html)
- Cadena Ser Málaga. (2021). *La innovación tecnológica y social para relanzar el turismo, eje del Foro de Innovación y Conocimiento.* de [https://cadenaser.com/emisora/2021/04/26/ser\\_malaga/1619444282\\_660384.html](https://cadenaser.com/emisora/2021/04/26/ser_malaga/1619444282_660384.html)
- Cerezo Medina, A., & Guevara Plaza, A. J. (2018). *XII Congreso Internacional de Turismo y Tecnologías de la información y las comunicaciones* (U. de Málaga (UMA) (ed.)). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/libro/727160.pdf>
- CETT. (2016). *¿Qué es el CETT?* .de <https://www.cett.es/es/sobre-el-cett/que-es-el-cett/cett-ub>
- CETT. (2018). *Edición 2018.* de <https://www.cett.es/smarttourismcongress/es/edicion-2018>
- CETT. (2020). *Smart Tourism Congress.* de <https://www.cett.es/smarttourismcongress/es/>

CETT Smart Tourism Congress. (2020). *III CETT STCB CONCLUSIONES*.

CONEXO.NET. (2020). *España descendió en 2019 de tercera a cuarta posición como destino MICE*. de <https://www.nexotur.com/noticia/107620/conexo/espana-descendio-en-2019-de-tercera-a-cuarta-posicion-como-destino-mice.html>

Congreso Ciudades Inteligentes. (2019). *5 CONGRESO CI 2019*. de <https://www.congreso-ciudades-inteligentes.es/5-congreso-ci-2019/>

Congreso Inteligencia Turística. (2019). *Programa 2019*. de <https://www.congresointeligenciaturistica.com/programa-2019/>

Diputación de Zaragoza. (2010). *Área de servicios y desarrollo municipal: antecedentes*. de <http://www.dpz.es/areas/area-de-servicios-y-desarrollo-municipal/servicio-de-recursos-agrarios/medio-ambiente/agenda-21-local/antecedentes>

Eventos SEGITTUR. (2019). *II Congreso Mundial de Destinos Turísticos Inteligentes*. de <https://eventos.segittur.es/19238/detail/ii-congreso-mundial-de-destinos-turisticos-inteligentes.html>

eSMARTCITY. (2019). *La apuesta de España por ciudades y territorios inteligentes demuestra su madurez en el V Congreso Ciudades Inteligentes*. de <https://www.esmartcity.es/2019/07/25/apuesta-espana-ciudades-territorios-inteligentes-demuestra-madurez-5-congreso-ciudades-inteligentes>

eSMARTCITY. (2020). *El VI Congreso Ciudades Inteligentes consolida la apuesta española por las smart cities para afrontar los desafíos urbanos*. de <https://www.esmartcity.es/2020/10/06/6-congreso-ciudades-inteligentes-consolida-apuesta-espanola-smart-cities-afrontar-desafios-urbanos>

Espinosa Aguirre, L. V. (2019). *Diagnóstico de Quito como destino turístico inteligente*. PUCE-Quito.

Fernández González, N., & Borroto Martínez, J. L. (2011). *La Gestión De Los Eventos Como Un Producto Turístico*. *Turismo y Desarrollo Local*, 10.

Foronda Robles, C., & García López, A. M. (2009). *La apuesta por la calidad como elemento diferenciador en los destinos turísticos: planes renovados*. *Cuadernos de Turismo*, 23, 89–110.

Flores Ruiz, D., Perogil Burgos, J., & Miedes Ugarte, B. (2018). *¿ Destinos turísticos inteligentes o territorios inteligentes?. Estudio de casos en España*. *Revista de Estudios Regionales*, 3, 193–219.

Fundación Cajazol. (2019). *IV Congreso Internacional de Inteligencia Turística en Málaga: Una apuesta por la competitividad turística*. de <https://fundacioncajazol.com/iv-congreso-internacional-de-inteligencia-turistica-en-malaga-una-apuesta-por-la-competitividad-turistica/>

Gaffey, A. (2014). The elevator pitch. *American Psychology Association (APA)*.

Getz, D. (2008). Event tourism: Definition, evolution, and research. *Tourism Management*, 29(3), 403–428.

Grupo Tecma Red. (2017). *Inicio*. de <https://www.grupotecmared.es/>

Grupo Tecma Red. (2020). *Dossier Resultados* (Vol. 986, Issue 8). <https://www.congreso-ciudades-inteligentes.es/wp-content/uploads/Congreso-CI-2-2016-Informe-Resultados.pdf>

HOSTELTUR. (2018). *Destinos inteligentes: la tecnología, al servicio del desarrollo turístico*. de [https://www.hosteltur.com/128861\\_destinos-inteligentes-tecnologia-al-servicio-desarrollo-turistico.html](https://www.hosteltur.com/128861_destinos-inteligentes-tecnologia-al-servicio-desarrollo-turistico.html)

HOSTELTUR. (2019). *El turismo de congresos genera 6.000 M € en España*. de [https://www.hosteltur.com/127017\\_el-turismo-de-congresos-genera-6000-m-en-espana.html](https://www.hosteltur.com/127017_el-turismo-de-congresos-genera-6000-m-en-espana.html)

Jasrotia, A., & Gangotia, A. (2018). Smart cities to smart tourism destinations: A review paper. *Journal of Tourism Intelligence and Smartness*, 1(1), 47–56.

Junta de Andalucía. (2021). *La Junta desarrolla un mapa para geoposicionar la oferta alojativa de Andalucía*. de <https://www.juntadeandalucia.es/organismos/turismoregeneracionjusticiayadministracionlocal/actualidad/noticias/detalle/254517.html>

López de Ávila Muñoz, A., & González Sánchez, S. (2015). Destinos turísticos inteligentes. *Economía Industrial*, 395, 61–69.

Li, Y., Hu, C., Huang, C., & Duan, L. (2017). The concept of smart tourism in the context of tourism information services. *Tourism Management*, 58, 293–300. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2016.03.014>

Marujo, N. (2014). Os eventos turísticos como campo de estudo académico. *Turydes-Revista Turismo y Desarrollo*, 17(7), 1–11.

Montejo Bujan, Y., García Montero, B., Pérez Varela, I., & Fernández Alcantud, A.

(2015). El sector turístico español: un valor en alza. *Economistas*, 142, 29–40.

Naciones Unidas. (2019). *OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE*. de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

Pérez Guerra, R. (2014). La intervención administrativa en el sector turístico español: La política turística. *Revista Aragonesa de Administración Pública*, 43, 396–413.

Real Academia Española. (2020). *Actualización 2020*. de <https://dle.rae.es/contenido/actualizaci%C3%B3n-2020>

SEGITTUR. (2019). *DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES*. de <https://www.segittur.es/destinos-turisticos-inteligentes/proyectos-destinos/destinos-turisticos-inteligentes/>

SUNCRUISE Andalucía. (2021). *2º Congreso Internacional de Turismo de Cruceros en Andalucía Málaga 2021 Congreso Día del “ Nuevos Escenarios : Reinventando el Turismo de Cruceros ” Antecedentes CITCA Sunruise 2020 Sevilla Memoria y conclusiones*.

This is the real Spain. (2021). *El poder del turismo de congresos y eventos en España*. de <https://www.thisistherealspain.com/es/actualidad/el-poder-del-turismo-de-congresos-en-espana>

TIS 2020. (2020). *POST-SHOW REPORT TOURISM INNOVATION SUMMIT 2020. November*.

Thomas Bustard, J. R., Bolan, P., Devine, A., & Hutchinson, K. (2019). The emerging smart event experience: an interpretative phenomenological analysis. *Tourism Review*.

TTD Congress. (2019). *Programa*. de <https://www.ttd-congress.com/es/programa/2019>

TTD Congress. (2021). *IV congreso internacional de tecnología y turismo para la diversidad*. de <https://www.ttd-congress.com/es>

TURITEC. (2021). *Ejes temáticos*. de <https://turitec.com/ejes-tematicos/>