



ISSN: 1390-5775

ISSN-e: 2661-6696

Evaluación del potencial de Quito como destino turístico inteligente: desafíos en sostenibilidad, innovación y marketing digital

Evaluation of Quito's potential as a smart tourism destination: Challenges in sustainability, innovation, and digital marketing¹

Paola López Bundschuh

<https://orcid.org/0000-0003-0765-7091>

paola.lopezb@ute.edu.ec²

Diego Salazar Duque

<https://orcid.org/0000-0003-2111-9134>

diegosalazarduque@hotmail.com³

Freddy Lasso Garzón

<https://orcid.org/0000-0002-5484-4562>

freddy.lasso@ute.edu.ec⁴

Víctor Llugsha Guijarro

<https://orcid.org/0000-0002-6894-9525>

victor.llugsha@ute.edu.ec⁵

Universidad UTE, Ecuador

¹ Manuscrito recibido el 8 de septiembre de 2025 y aceptado tras revisión editorial y de pares doble ciego el 9 de diciembre de 2025. Kalpana-Revista de Investigación. no. 29. Publicación semestral (diciembre-2025) ISSN-e: 2661-6696 ISSN: 1390-5775.

² Master en Estudios Socioambientales (FLACSO-Ecuador). Facultad de Ciencias Gastronómicas y Turismo de la Universidad UTE. Grupo de Investigación Sistema Turístico (GIST)

³ Ph.D. en Administración (Universidad Nacional de Rosario – Argentina). Facultad de Ciencias Gastronómicas y Turismo de la Universidad UTE. Grupo de Investigación Sistema Turístico (GIST).

⁴ Master en Ciencias con especialización en Sistemas Ambientales del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM, México). Facultad de Ciencias Gastronómicas y Turismo de la Universidad UTE. Grupo de Investigación Sistema Turístico (GIST)

⁵ Master en Innovación en Gestión Turística (Universidad de Barcelona – España). Facultad de Ciencias Gastronómicas y Turismo de la Universidad UTE. Grupo de Investigación Sistema Turístico (GIST)

Resumen

Los Destinos Turísticos Inteligentes han emergido como una estrategia clave para mejorar la experiencia del turista mediante el uso de tecnología, datos y sostenibilidad. En este contexto, el presente estudio analiza el potencial de la ciudad de Quito para convertirse en un destino turístico inteligente, evaluando sus condiciones actuales en dimensiones clave como gobernanza, sostenibilidad, accesibilidad, innovación, conectividad, inteligencia, información, marketing online y evolución de la actividad turística. A través de una metodología cualitativa basada en observación directa e indirecta, se aplicó la herramienta de autodiagnóstico Destinos Turísticos Inteligentes de la Comunitat Valenciana, adaptada al contexto ecuatoriano. Los resultados evidencian que Quito presenta un desempeño desigual entre las dimensiones evaluadas. Destaca en gobernanza y conectividad gracias a la existencia de planes estratégicos y servicios tecnológicos básicos, pero enfrenta debilidades notorias en sostenibilidad, innovación, accesibilidad y marketing digital. Se concluye que la transición de Quito hacia un Destino Turístico Inteligente requiere más que avances tecnológicos: demanda una visión estratégica sostenible que integre innovación, participación ciudadana y gobernanza colaborativa. La investigación subraya la necesidad de fortalecer la articulación entre actores públicos y privados para convertir los logros actuales en políticas de largo plazo que garanticen competitividad, sostenibilidad e inclusión en la gestión turística.

Palabras claves: destinos turísticos inteligentes; sostenibilidad; innovación turística; marketing digital; ciudades inteligentes; competitividad turística.

Abstract

Smart Tourism Destinations have emerged as a pivotal strategy to enhance the tourist experience through the integration of technology, data, and sustainability. This study assesses the potential of Quito, Ecuador, to become a smart tourism destination by evaluating its current performance across key dimensions, including governance, sustainability, accessibility, innovation, connectivity, intelligence, information, digital marketing, and tourism activity evolution. Employing a qualitative methodology based on direct and indirect observation, the DTI-CV self-diagnostic tool, adapted to the Ecuadorian context, was applied. The results show that Quito exhibits an uneven performance across the evaluated dimensions. The city stands out in governance and connectivity due to the presence of strategic planning and basic technological services, yet it faces significant weaknesses in sustainability, innovation, accessibility, and digital marketing. Overall, the findings position Quito at an intermediate stage in its progress toward becoming a Smart Tourism Destination. The study confirms that Quito's transition toward becoming a Smart Tourism Destination requires more than technological progress; it calls for a sustainable strategic vision that integrates innovation, citizen participation, and collaborative governance. The research highlights the need to strengthen coordination between public and private actors to transform current achievements into long-term policies ensuring competitiveness, sustainability, and inclusion in tourism management.

Keywords: Smart Tourism Destinations, sostenibilidad: sustainability; tourism innovation; digital marketing; smart cities; tourism competitiveness

Introducción

La evolución de la globalización tecnológica en el turismo se realiza sobre la base de las necesidades de la demanda lo que permite la interacción del turista con el entorno (Valderrama, 2018). Aquellos Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) que se encuentran ubicados en países desarrollados consideran esa tecnología y logran aprovecharla con los recursos que poseen, mejorando la calidad de permanencia de los residentes (Martínez, 2021) y de los visitantes, buscando cumplir el objetivo principal de los (DTI) que es mejorar la experiencia del turista mediante la personalización de servicios y productos a través de la tecnología y la integración de datos turísticos (Femenia & Neuhofer, 2018).

Implementar un modelo de turismo inteligente es una gran oportunidad para que los destinos sean más competitivos y sostenibles (Molina, 2022), con el fin de que los recursos turísticos tengan una duración a largo plazo.

Para desarrollar destinos turísticos inteligentes y aumentar su competitividad y sostenibilidad, es fundamental integrar estrategias coordinadas que planteen soluciones equilibradas desde el punto de vista económico, social, ambiental y tecnológico, de manera que se utilicen las últimas tecnologías y se aprovechen los recursos naturales y culturales, que puedan finalmente contribuir al desarrollo sostenible del destino (Shafiee et al., 2010).

La sostenibilidad es un pilar fundamental de los destinos turísticos inteligentes, que coadyuva a potenciar que los destinos perduren más en el tiempo disminuyendo el turismo masivo. La sostenibilidad entendida como aquel equilibrio entre los aspectos ambientales, socioculturales y económicos, enmarcados a su vez en los objetivos de desarrollo sostenible, que por sus siglas se les conoce como los ODS aprobados en 2015 por los países miembros de las Naciones Unidas para eliminar la pobreza, combatir la desigualdad y solucionar el cambio climático (Organización de las Naciones Unidas - Turismo, 2021).

En Ecuador, los últimos planes de turismo han enfatizado la sostenibilidad; sin embargo, aún existen brechas en la gestión de los destinos que dificultan su impulso o consolidación como Destinos Turísticos Inteligentes (DTI). En Ecuador la tecnología en el turismo se ha ido implementando progresivamente, pero a un paso lento, y aunque se ha mejorado en la recopilación de información del sector, todavía no existe un sistema eficaz de procesamiento de datos ni de análisis de la información. A pesar de esto, se han dado los primeros pasos para mejorar la calidad de los destinos con miras a convertirlos en destinos turísticos inteligentes. La ciudad de Quito, a través de la Empresa Metropolitana de Gestión de Destino Turístico – Quito Turismo, anunció en junio de 2024 una propuesta orientada a mejorar la competitividad de la ciudad, optimizar la experiencia del turista y fortalecer la relación con el entorno y los residentes, incorporando algunos principios clave de los DTI (Quito Turismo, 2024b).

Para llevar a cabo esta iniciativa, se adopta el modelo propuesto por la Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas de España (SEGITTUR), con el objetivo de desarrollar el proyecto de DTI en la ciudad mediante alianzas estratégicas; y, en octubre del mismo año se formaliza la propuesta en un convenio con la SEGITTUR para concretar los compromisos de convertir a Quito en un Destino Turístico Inteligente (Quito Turismo, 2024a). Se buscó además que el modelo adoptado se ajuste a las particularidades locales, integrando innovación tecnológica con la identidad cultural de la ciudad. Adicionalmente, el modelo cuenta con un enfoque integral y consolidado en la implementación de Destinos Turísticos Inteligentes – DTI, ampliamente reconocido a nivel internacional y con gran potencial de adaptarse al contexto ecuatoriano.

Los destinos en Ecuador, así como la operación turística se ha visto afectada en su gobernanza y efectividad en los últimos años a causa de distintos factores sociales, ambientales y económicos, que van desde cambios en las motivaciones de viaje de los turistas, modificación de las tendencias actuales, impacto de los eventos o desastres causados por el cambio climático hasta pandemias que han revolucionado la forma de hacer turismo. En ese contexto, quienes no

se adaptan a estos cambios están destinados a desaparecer. Además, la presión por incorporar tecnologías digitales y modelos de gestión sostenibles se ha convertido en un requisito fundamental para mantenerse competitivos.

Así mismo, existe una evolución de la tecnología que influye en la forma de vivir de las sociedades actuales, y en el desarrollo de las actividades económicas; siendo el turismo una de aquellas que más modificaciones ha tenido. Hoy en día el turista es más informado, también se interesa en los temas de sostenibilidad, espera la inmediatez de la información y de los servicios, está hiperconectado, así que espera encontrar facilidades tecnológicas en los destinos que visita así como una atención acorde a estas nuevas necesidades y expectativas; por lo tanto, aquellos operadores de servicios así como gestores y administradores de los destinos turísticos que no se adapten a esas nuevas realidades se enfrentan a retos que tienen que resolverlos para que los destinos sigan teniendo afluencia de visitantes y sean sostenibles en el tiempo.

Aunque la tecnología no es el único factor para que un destino turístico sea inteligente, es importante en los viajes que se realizan hoy en día, ya que facilitan la estancia de un turista en los destinos, coadyuvan a que la experiencia sea más satisfactoria, también les permite a los gestores y administradores recabar más información para mejorar la toma de decisiones inteligentes. Adicionalmente, contribuye al desarrollo sostenible y al bienestar de los residentes de los destinos, quienes también desean tener ingresos por turismo, pero al mismo tiempo contar con servicios de calidad en un ambiente saludable.

El presente artículo tiene como objetivo analizar el potencial de la ciudad de Quito como un destino turístico inteligente que permita contar con un diagnóstico de la situación actual de las condiciones turísticas de la ciudad en diferentes dimensiones como la gobernanza, la inteligencia, la información, la conectividad y la sostenibilidad. Para alcanzar este objetivo se propone aplicar la herramienta de autodiagnóstico de los destinos turísticos inteligentes de la Comunidad Valenciana DTI-CV disponible para su uso, la cual ha sido adaptada al territorio ecuatoriano en algunos aspectos que se han identificado necesarios. Esto justifica la necesidad de evaluar si la ciudad de Quito tiene potencial para ser un DTI y los aspectos que se deberían aprovechar, así como los aspectos que se podrían mejorar.

Metodología

La investigación se basó en un enfoque cualitativo, con un enfoque exploratorio centrado en la revisión bibliográfica digital de la información. Se emplearon métodos como la observación directa no participante y la observación indirecta. La observación directa no participante permitió captar comportamientos y dinámicas que ocurren de manera natural en el destino, sin intervenir en ellos. Por su parte, la observación indirecta consistió en una revisión de registros y documentos existentes ubicados principalmente en las páginas web de la Empresa Pública Quito Turismo y en las páginas de las secretarías del municipio de Quito como la Secretaría de Ambiente y otras. A partir de la información recopilada, se logró una comprensión integral sobre el nivel de valoración de un DTI, garantizando una mayor validez y fiabilidad en los resultados (López, 2023).

1.1. Unidad de análisis

La unidad de análisis se centró específicamente en las 32 parroquias urbanas del Distrito Metropolitano de Quito debido a la mayor disponibilidad y accesibilidad de información estadística y técnica sobre estas zonas, lo cual fue un factor clave para aplicar los indicadores propuestos en la herramienta de autodiagnóstico de los destinos turísticos inteligentes de la Comunidad Valenciana DTI – CV. Adicionalmente, la elección responde a consideraciones de factibilidad, ya que la concentración de recursos, infraestructura y actores del sector turístico en el área urbana permitió optimizar el tiempo y los recursos disponibles para el estudio, garantizando la recolección y análisis de datos de manera más eficiente y precisa.

1.2. Levantamiento de la información

El proceso de levantamiento de información se llevó a cabo en varias fases. En primer lugar, se diseñó, adaptó y utilizó una matriz de ámbitos para el análisis y evaluación de destinos turísticos inteligentes, basada en el modelo de la Comunidad Valenciana DTI-CV que constituye una herramienta de autodiagnóstico de los destinos turísticos inteligentes (Herrera-Prado et al., 2024), la cual permitió evaluar y almacenar la información obtenida. Algunos indicadores fueron analizados conforme al contexto local, considerando especialmente las particularidades de la estructura administrativa, pública y geográfica del Ecuador, que difieren significativamente de las del contexto español. Esta adecuación se realizó de manera transversal en diversos ámbitos, como la gobernanza y la sostenibilidad. Asimismo, se identificaron ciertos indicadores que no resultan aplicables al territorio ecuatoriano, particularmente aquellos vinculados a herramientas y documentos de referencia de carácter local —como el Código de Ética Valenciano—, los cuales fueron reemplazados —en algunos casos— por insumos nacionales o internacionales equivalentes, o eliminados por falta de pertinencia. La matriz está conformada por 72 indicadores distribuidos en 9 dimensiones o ámbitos (ver tabla 1): gobernanza (10 indicadores), sostenibilidad (15 indicadores), accesibilidad (6 indicadores), innovación (6 indicadores), conectividad (5 indicadores), inteligencia (8 indicadores), información (9 indicadores), marketing online (8 indicadores) y evolución de la actividad turística (5 indicadores) (Veloz et al., 2022). Además, la mayoría de los indicadores incluyeron diversos apartados de evaluación.

Tabla 1. Dimensiones (ámbitos) e indicadores de análisis para Destinos Turísticos Inteligentes.

Gobernanza	Accesibilidad	Innovación	Conectividad	Sostenibilidad
GO1 Aplicación de un Plan Estratégico de Turismo (4*)	AC1 Recursos/atractivos turísticos accesibles (3*)	IN1 Fomento de la innovación turística (6*)	CO1 Conectividad de calidad en el destino (2*)	SO1 Planeamiento urbanístico adaptado a los principios de la sostenibilidad (6*)
GO2 Coordinación interdepartamental para el desarrollo del DTI (1*)	AC2 Servicio de información adaptado a personas con discapacidad (2*)	IN2 Implantación de sistema de gestión de la innovación en empresas y organismos públicos (1*)	CO2 Conectividad en oficinas de información y turística (1*)	SO2 Aplicación de planes o instrumentos específicos para el desarrollo turístico sostenible (4*)
GO3 Aplicación del Plan director DTI (3*)	AC3 Cumplimiento de accesibilidad Web (Protocolo WAI) (3*)		CO3 Conectividad en puntos de interés y atractivos turísticos	SO3 Fomento de la movilidad sostenible

GO4 Coordinación del proyecto DTI (1*)	AC4 Promoción del turismo accesible (4*)	IN3 Desarrollo de proyectos de innovación (2*)	disponen de WiFi público gratuito (1*)	(población superior a 20.000 habitantes) (4*)
GO5 Existencia de un Plan Operativo Anual (3*)	AC5 Transporte público accesible (1*)	IN4 Fomento de procesos de innovación colaborativa (2*)	CO4 WiFi de las empresas turísticas del destino para clientes/usuarios (2*)	SO4 Fomento de la eficiencia energética (7*)
GO6 Colaboración público-privada (4*)	AC6 Existencia de un inventario municipal de recursos, empresas y servicios turísticos accesibles (3*)	IN5 Emprendimiento (2*)	CO5 Sensorización del destino (1*)	SO5 Recogida y tratamiento de residuos (3*)
GO7 Desarrollo de la Administración Electrónica (1*)		IN6 Formación de población y ocupación en actividades vinculadas con la innovación (3*)		SO6 Abastecimiento, depuración y reutilización de aguas (4*)
GO8 Sistemas de gestión de calidad implantados con un enfoque de destino (1*)				SO7 Aplicación de un sistema de indicadores de sostenibilidad al destino (4*)
GO9 Campañas de sensibilización social hacia el turismo (1*)				SO8 Fomento de acciones de sensibilización a favor de la sostenibilidad (3*)
GO10 Análisis de retorno de iniciativas de fomento del turismo (3*)				SO9 Plan de adaptación al cambio climático (1*)

Evaluación de la actividad turística	Inteligencia	Información	Marketing online	
ET1 Grado de satisfacción de la demanda turística (1*)	IT1 Análisis de la demanda turística (2*)	IF1 Material promocional en formato digital (3*)	MO1 Monitorización de marca (2*)	SO10 Suscripción del Código Ético del Turismo Valenciano (ecuatoriano) (2*)
ET2 Evolución de la ocupación de los alojamientos turísticos (1*)	IT2 Barómetro empresarial (2*)	IF2 Punto de Información Turística 24/7 (2*)	MO2 Social Media: Plan y marketing (2*)	SO11 Índice de presión humana máxima y evolución de la población flotante (1*)
ET3 Evolución del gasto turístico (1*)	IT3 Analítica web y redes sociales (2*)	IF3 Asistencia virtual (3*)	MO3 Posicionamiento y acciones SEO (5*)	SO12. Figuras de protección y certificaciones ambientales o de calidad en recursos/attractivos turísticos (1*)
ET4 Estacionalidad de la demanda (1*)	IT4 Plataforma de Integración de la Información del destino (4*)	IF4 Web responsive (1*)	MO4 Inversión en publicidad online - SEM (4*)	SO13. Porcentaje de empresas con certificaciones ambientales (1*)
ET5 Paro registrado en el sector servicios (1*)	IT5 Analítica redes sociales (2*)	IF5 Presencia activa en redes sociales	MO5 Customer Relationship Management (CRM) y marketing contextual (4*)	SO14. Acciones de sensibilización a favor de la sostenibilidad para turistas (1*)
	IT6 Datos abiertos en turismo (2*)	IF6 Certificación con Q de calidad turística (1*)	MO6 Plan de marketing online (4*)	
	IT7 Monitorización de POIs (7*)	IF7 Información sobre conectividad WiFi (2*)	MO7 Inversión en publicidad en medios sociales (2*)	
	IT8 Geolocalización online de recursos. (8*)	IF8 Señalética sensorizada (2*)		

IF9	Aplicación móvil (app) propia (3*)	MO8 Comercialización en web DTI (2*)	SO15. Zonas verdes por población máxima de hecho (turistas más residentes) (1*)
-----	------------------------------------	--------------------------------------	---

Nota: Adaptado de Veloz et al. (2022). * = número de apartados analizados

En segundo lugar, se procedió al levantamiento de la información, el cual se llevó a cabo durante los meses de septiembre y octubre de 2024. Para este proceso, se emplearon dos métodos de investigación. El primero fue la observación indirecta, mediante la recopilación de información de las páginas web de las diferentes secretarías del Municipio de Quito y de la Empresa Pública Quito Turismo; documentos públicos provenientes de las páginas oficiales de Quito Turismo y el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. El segundo método consistió en la observación directa no participativa, a través de la cual se obtuvo información visual sobre el comportamiento y cumplimiento de ciertos ámbitos establecidos en la herramienta de evaluación, al visitar el destino sin interactuar en las actividades turísticas. Los sitios visitados para la observación incluyen áreas aledañas a atracciones turísticas de la ciudad y que tienen que ver con infraestructura principalmente instalaciones para la movilidad de personas con discapacidad; equipamiento del transporte público; parques y plazas con Wi-Fi y oficinas de información turística.

Respecto a la herramienta de evaluación utilizada, se tomaron en cuenta las nueve dimensiones operativas descritas anteriormente en la Tabla 1, cada una acompañada de sus indicadores correspondientes, que sirvieron como base para el análisis de los resultados. Cada indicador tiene una calificación máxima de 100 puntos, los cuales pueden estar distribuidos entre dos o más apartados de evaluación. La calificación total de un indicador se obtiene sumando los puntos asignados a cada uno de estos apartados. A cada apartado se le asignó el valor máximo de puntos si se cumple completamente. En caso contrario, se otorgan 0 puntos. Por ejemplo, si un indicador consta de 4 apartados, y cada uno tiene un valor de 25 puntos, si se cumplen 3 apartados, el indicador alcanzará una puntuación máxima de 75 puntos.

Existen otros indicadores que están compuestos de algunos apartados que van a depender del nivel de cumplimiento del porcentaje de alguna característica en el destino para asignarle el 100% o el 50% o el 25%; un ejemplo es el indicador de la dimensión de accesibilidad, que mide los recursos y atractivos accesibles cuyos apartados son:

Existencia de 1/3 de los recursos/rutas más visitadas accesibles: 33%

Existencia de 2/3 de los recursos/rutas más visitadas accesibles: 66%

Existencia de todos los recursos/rutas más visitadas accesibles: 100%

Desarrollo de la investigación

1.3. Destinos Turísticos Inteligentes (DTI)

El término de DTI (Carrizal et al., 2023), históricamente aparece en España mediante un proyecto impulsado por la SEGITTUR, como medidas para el Plan Nacional e Integral del Turismo del país 2012-2015. Un destino turístico inteligente se define como un territorio innovador con infraestructura tecnológica avanzada, comprometido con aspectos medioambientales, culturales y socioeconómicos. Este tipo de destino cuenta con un sistema de inteligencia que captura, analiza y comprende información en tiempo real para facilitar la interacción entre visitantes y entorno, mejorando así la calidad de las experiencias turísticas. La creación de un destino turístico inteligente requiere la colaboración conjunta de empresas privadas y públicas para elaborar un plan de acción integral que considere aspectos tecnológicos, económicos, sociales, medioambientales, arquitectónicos, jurídicos y culturales (Molina et al., 2022).

Por otro lado, también se lo puede definir como “un espacio innovador, accesible para todos, consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia que garantiza el desarrollo sostenible del territorio, facilita la interacción e integración del visitante con el entorno, e incrementa la calidad de su experiencia en el destino y la calidad de vida de los residentes” (Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas de España [SEGITTUR], 2021). Bajo ese esquema, el uso de tecnología y sistemas inteligentes respalda las actividades de administración, comercialización, organización y servicio, fortaleciendo la relación entre el turista y el destino. Este enfoque se centra en la creatividad y la legitimidad del encuentro, superando las prácticas convencionales de servicios turísticos (Ödemiş, 2022). En este contexto, la gestión pública es crucial para la construcción y administración de destinos turísticos inteligentes, permitiendo un aprendizaje continuo y aumentando las oportunidades en la prestación de productos y servicios turísticos (Gretzel, 2018; Salessi, 2017).

1.4. Uso de las TIC en destinos turísticos inteligentes

Debido a la globalización tecnológica, el sector turístico debe adaptarse a las nuevas necesidades y comportamientos del turista (Noriega et al., 2023). En este contexto, las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) desempeñan un papel fundamental al optimizar la gestión de recursos relacionados con el almacenamiento, procesamiento, organización, acceso, uso, distribución y comunicación de la información (Bartra-Rategui et al., 2024). Estas herramientas están presentes a lo largo de toda la cadena de valor turística, desde la búsqueda inicial de información sobre los productos y servicios hasta la etapa de posventa. En este sentido, el uso de las TIC y el adecuado almacenamiento de datos contribuyen a la toma de decisiones más eficientes y a la personalización de la oferta turística (Herrera-Prado et al., 2024).

1.5. Los Smart city

Una ciudad inteligente es un área urbana que emplea tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y otras tecnologías afines para optimizar la eficiencia de las operaciones cotidianas de la ciudad y la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos. El propósito fundamental de las ciudades inteligentes es mejorar la calidad de vida de los habitantes urbanos (Silva, 2018) basándose en tres pilares: el capital humano, la infraestructura tecnológica y la información. Este enfoque sugiere invertir en el desarrollo del capital humano, fomentar una alta participación en el gobierno y establecer una infraestructura que distribuya la información de manera efectiva. Así, se logra una mayor eficiencia en los servicios urbanos y, en consecuencia, una mejor calidad de vida (Barboza et al., 2025).

En esa misma línea, en Valencia se desarrolló el proyecto de Destinos Turísticos Inteligentes Comunitat Valenciana (DTI – CV), el cual trató originalmente de adaptar el concepto de *smart city* a los destinos turísticos, en ese contexto generó un modelo DTI adaptable a los destinos valencianos (Herrera-Prado et al., 2024). Bajo ese esquema las *smart cities* son un modelo de referencia inicial para los destinos inteligentes. De manera similar, la visión de otros países respecto a este tipo de ciudades permite comprender cómo este concepto se adapta a distintos contextos. Chile, por ejemplo, muestra un cambio que va desde la planificación de las ciudades a través de la mejora de la tecnología y que a su vez mejora otros aspectos de la vida, aunque en varios lugares las *smart cities* se crean en base al desarrollo urbano (Ulriksen, C., 2023).

En ese sentido, el concepto de *Smart city* no representa una “nueva política urbana”, sino más bien una narrativa compuesta por un conjunto de estrategias público-privadas para el desarrollo de industrias tecnológicas en la ciudad. A diferencia de Chile, en España se plantea las *smart cities* más enfocadas a la parte cultural, ya que las ciudades no son nada sin ciudadanos y su cultura, y son ellos mismos el eje principal de ellas; además para crear estas ciudades se debe tener en cuenta el medio ambiente sus cambios actuales y la misma sociedad en cuanto a la forma de vivir la política (Fuentes, 2023).

En Asia-Pacífico, mientras tanto, desde 2010 se ha trabajado en ideas y proyectos sobre las *smart cities* teniendo siempre en cuenta la optimización de recursos y la eficiencia tecnológica que ha ido evolucionando a través de los años teniendo tres hallazgos importantes a través de los años: en primer lugar es que estas ciudades se enfocaron más en la parte de energía renovable; en segundo lugar las tecnologías de comunicación; y en finalmente la movilidad urbana, ya que están enfocados en tener ciudades más sostenibles y amigables con el medio ambiente (Ulriksen, C., 2023).

1.6. Relación entre los destinos turísticos y las ciudades inteligentes

Los destinos turísticos ubicados en ciudades han tenido que ir adaptándose a lo que se conoce como ciudades inteligentes, lo que conlleva fomentar la innovación, accesibilidad, desarrollo eficiente y sostenible, para mejorar la calidad de vida de los residentes y facilitando la interacción del visitante con el entorno (Aldana et al., 2022). Tomando en cuenta este fundamento, la principal diferencia entre una smart city y un smart destination radica en su

público objetivo: las *smart cities* están dirigidas a los residentes, mientras que los *smart destinations* se enfocan en los visitantes (González, 2020). Por lo tanto, es evidente que los visitantes tienen diferentes requerimientos de servicios en comparación con los residentes.

1.7. Criterios de evaluación para ser catalogado como destino turístico inteligente

Un destino turístico inteligente debe cumplir con ciertos aspectos para ser reconocido como tal. Para su reconocimiento, los destinos deben ser evaluados tomando en cuenta 5 dimensiones principales: la gobernanza, sostenibilidad, accesibilidad, innovación y tecnología. En este aspecto, evaluar la gobernanza implica medir variables como la cooperación público-privada, garantizando una gestión eficiente, transparente y participativa. En cuanto a la sostenibilidad, se debe considerar si existe una gestión correcta de los recursos disponibles, donde tome en cuenta aspectos socioculturales, económicos y medioambientales. La accesibilidad sobre la aplicación de políticas que aseguren la accesibilidad en productos, servicios y recursos turísticos. La innovación, sobre la implementación de procesos, sistemas, recursos y productos innovadores, enfocados específicamente en el turismo del destino. O tecnología, al evaluar la aplicación de herramientas de gestión y optimización en el destino (Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas [SEGITTUR], s.f.).

Siguiendo este principio, el Plan Estratégico de Turismo de Quito, elaborado por el municipio a través de Quito Turismo en su última versión de 2024 (Quito Turismo, 2024a), considera que la evaluación de un destino turístico inteligente debe realizarse a partir del modelo de ficha planteado por el Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas (Inva.tur) mediante la herramienta de autodiagnóstico DTI-CV. Y para ello es fundamental tomar en cuenta las cuatro primeras variables principales e incorporar cinco nuevas dimensiones donde se abarque un total de 72 indicadores distribuidos de la siguiente manera: gobernanza (10), sostenibilidad (15), accesibilidad (6), innovación (6), conectividad (5), inteligencia (8), información (9), marketing online (8) y evolución de la actividad turística (5) (Veloz et al., 2022).

Tomando en cuenta estas mismas variables, estudios desarrollados en Ecuador sobre los Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) evidencian el papel positivo de algunos indicadores como el marketing online y la conectividad, que resultan los más relevantes frente a otros como la innovación o la accesibilidad, cuyos avances aún son limitados (Veloz et al., 2022). En el caso de Cuenca, Veloz en su investigación aplica la norma española UNE 178501 mediante encuestas y entrevistas, determinando que el destino se encuentra en una etapa inicial. La conectividad en la zona urbana es favorable gracias al servicio de internet gratuito, aunque persisten carencias en áreas rurales con atractivos turísticos donde no existe cobertura. Entre las principales debilidades se señalan la escasa sensorización del destino, el limitado impulso a la innovación turística, la ausencia de sistemas de gestión de innovación en corporaciones y entidades públicas, así como la falta de programas de innovación, emprendimiento, formación de talento y procesos colaborativos que fortalezcan la competitividad del sector turístico.

1.8. Estudio analítico

El estudio determinó que, respecto al destino evaluado, los apartados (criterios) de gobernanza, sostenibilidad, accesibilidad, innovación, conectividad, inteligencia, información, marketing, y evolución turística presentaron el siguiente desempeño:

Gobernanza: el promedio general de la dimensión gobernanza es de 62.5, lo que indica un desempeño mixto. Áreas como la aplicación de planes estratégicos y la colaboración público-privada muestran resultados excelentes. Sin embargo, la coordinación interdepartamental y el análisis de retorno de iniciativas requieren mejoras significativas. En general, el destino está logrando buenos resultados en términos de planificación estratégica, transparencia y calidad de los servicios turísticos. No obstante, existen deficiencias importantes en la coordinación interdepartamental, la implementación del modelo DTI en conjunto con un plan elaborado de turismo inteligente y el análisis de retorno económico de las inversiones turísticas. Trabajar en estos aspectos podría llevar al destino a un nivel más avanzado en términos de gobernanza turística.

Sostenibilidad: el destino presenta un desempeño heterogéneo en cuanto a sostenibilidad. Aunque hay esfuerzos importantes en áreas como el planeamiento urbanístico, la movilidad sostenible y la adaptación al cambio climático, existen numerosas áreas críticas que necesitan atención sobretodo porque no se percibe un ente de control que implemente efectivamente los planes ni políticas públicas efectivas. Los indicadores que son necesarios mejorar incluyen la gestión de residuos, la aplicación de un sistema de indicadores de sostenibilidad, la suscripción a un código ético y el abastecimiento y reutilización de aguas. Quito cuenta con la certificación de Tourcert de destino sostenible que obtuvo a finales de 2024, pero aún no existe una medición de su plan de acción o implementación.

Accesibilidad: se observa que el destino ha dado pasos importantes en accesibilidad, especialmente en la adaptación de los servicios de información y el transporte público. Sin embargo, aún enfrentan desafíos significativos. Las deficiencias más notables se encuentran en la accesibilidad de los recursos turísticos, la adaptación de las webs turísticas, la promoción del turismo accesible en general y la ausencia de un inventario de destinos, atractivos o rutas turísticas accesibles. Para mejorar la accesibilidad en su totalidad, el destino debe enfocarse en aumentar la cantidad de recursos turísticos accesibles, mejorar la formación del personal en accesibilidad y crear un inventario accesible y una presencia digital que cumpla con las normas de accesibilidad. Con un puntaje promedio de 49 puntos, el destino está en una fase intermedia en términos de accesibilidad.

Innovación: el destino evaluado ha logrado un rendimiento destacado en áreas como la participación en proyectos de innovación y el fomento de la innovación colaborativa. Sin embargo, presentan importantes áreas de mejora, especialmente en el fomento de la innovación turística en términos de concursos de ideas y viveros de empresas, así como en la implantación de sistemas de gestión de la innovación. A pesar de estos puntos débiles, el puntaje promedio de 59.17 puntos refleja un nivel intermedio en términos de innovación. Se destacan los esfuerzos en promover el emprendimiento y la colaboración, pero también queda claro que el

destino debe centrarse en fortalecer las infraestructuras para la innovación, tanto en el ámbito empresarial como en la formación de la población local.

Conectividad: el destino tiene un rendimiento positivo en términos de conectividad en lugares clave, como los puntos de interés turístico y las empresas turísticas, lo que mejora la experiencia de los visitantes. En Quito, la cobertura de internet fijo alcanza aproximadamente el 85% en las zonas urbanas, con velocidades promedio de 75 Mbps gracias a la implementación de redes de fibra óptica, según datos de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL, 2023). Sin embargo, en las zonas periféricas, la conectividad es menor, con velocidades que no superan los 30 Mbps. Además, la implementación de tecnologías de sensorización es un avance notable en la gestión del destino. Quito ha comenzado a implementar sistemas de sensorización en lugares como el Teleférico y el Parque Metropolitano Guangüiltagua para monitorear el flujo de visitantes y el impacto ambiental. Estos sensores, instalados en 2023 como parte del Plan Metropolitano de Gestión Turística, recopilan datos sobre densidad de visitantes, temperatura y niveles de ruido, permitiendo una planificación más eficiente y sostenible. Sin embargo, hay áreas significativas que necesitan atención, especialmente en lo que respecta a la conectividad general en el destino a través de redes fijas y la conectividad en las oficinas de información turística, donde se ha observado que no existe Wi-Fi gratuito. El puntaje total de 70 puntos indica que el destino tiene un nivel de conectividad aceptable, pero no excelente. Es fundamental mejorar las infraestructuras en áreas menos conectadas y asegurar que las oficinas de turismo estén equipadas con las herramientas tecnológicas necesarias para apoyar la interacción de los turistas con el destino de forma eficiente.

Inteligencia: el destino muestra fortalezas en la recopilación de datos sobre la demanda turística y en la disponibilidad parcial de datos abiertos. Sin embargo, presenta graves deficiencias en el uso de tecnología para analizar, integrar y difundir la información, reflejadas en un puntaje total de 26,25 puntos, lo que indica un desempeño muy bajo en el manejo de la inteligencia turística. Las áreas críticas que requieren atención inmediata incluyen la falta de una plataforma de integración y de geolocalización, el uso de analítica web y redes sociales, y la monitorización de POIs y el análisis de la percepción empresarial. Para mejorar, el destino debería invertir en infraestructura tecnológica y en recursos humanos cualificados para gestionar los datos de manera más eficiente, facilitar la integración de la información y mejorar la interacción digital con los turistas. Sin estas mejoras, el destino podría perder oportunidades clave para optimizar la experiencia turística y su gestión.

Información: el desempeño general en información es moderado, con un promedio de 48.89 puntos. Los puntos fuertes en el destino incluyen la disponibilidad de material promocional digital, una *web responsive* y una presencia activa en redes sociales, aspectos esenciales para una promoción digital efectiva y la accesibilidad de los turistas a la información básica. Entre las áreas críticas se encuentran la falta de puntos de información 24/7, además que solamente existen cuatro puntos en toda la ciudad, lo que limita la disponibilidad de asistencia al turista en cualquier momento, la ausencia de asistencia virtual, que podría mejorar la interacción y el soporte al turista, la falta de certificaciones de calidad turística, que podría mejorar la confianza de los turistas, y la señalización inteligente y la aplicación móvil del

destino. Estas áreas necesitan una inversión significativa en tecnología para facilitar la experiencia del visitante y mejorar la gestión del destino.

Marketing online: el promedio general de Marketing Online es de 41.25 puntos, lo que refleja un desempeño moderado, con áreas de mejora críticas que deben abordarse de manera urgente para optimizar las estrategias digitales del destino. Este puntaje evidencia que, aunque existen iniciativas de promoción, su alcance y efectividad no logran posicionar de manera competitiva a Quito frente a otros destinos. Además, se requiere fortalecer la presencia en plataformas digitales, mejorar la segmentación de audiencias y consolidar una estrategia integrada de comunicación turística que incremente la visibilidad y el *engagement* con potenciales visitantes.

Evolución turística: El promedio general de los indicadores es de 60 puntos, lo que refleja un rendimiento positivo, pero con importantes áreas de mejora. Es necesario mejorar el monitoreo de la ocupación de alojamientos, desarrollar un sistema de medición del paro en el sector servicios, mantener y mejorar las estrategias para la satisfacción y el gasto turístico, y continuar con la gestión de la estacionalidad. En resumen, el destino está logrando buenos resultados en términos de satisfacción, gasto y estacionalidad, pero la medición de la ocupación de alojamientos y el empleo turístico son áreas críticas que necesitan ser abordadas para mejorar la gestión y planificación turística a largo plazo.

Tabla 2. Evaluación del destino

ÁMBITOS	Gobernanza	Accesibilidad	Innovación	Conectividad	Sostenibilidad
Calificación por indicador	GO1 100	AC1 33	IN1 70	CO1 50	SO1 100
	GO2 0	AC2 100	IN2 0	CO2 0	SO2 50
	GO3 0	AC3 0	IN3 100	CO3 100	SO3 75
	GO4 0	AC4 61	IN4 100	CO4 100	SO4 70
	GO5 100	AC5 80	IN5 35	CO5 100	SO5 20
	GO6 100	AC6 20	IN6 50		SO6 0
	GO7 100				SO7 0
	GO8 100				SO8 67
	GO9 100				SO9 100
	GO10 25				SO10 0
					SO11 0
					SO12 30
					SO13 0
					SO14 100
					SO15 100

Promedio	62,5	49	59,17	70	47,44
----------	------	----	-------	----	-------

ÁMBITOS	Evolución de la actividad turística		Inteligencia		Información		Marketing online	
	Calificación por indicador	ET1	100	IT1	100	IF1	100	MO1
	ET2	0	IT2	50	IF2	0	MO2	50
	ET3	100	IT3	0	IF3	20	MO3	80
	ET4	100	IT4	0	IF4	100	MO4	25
	ET5	0	IT5	0	IF5	100	MO5	50
			IT6	60	IF6	0	MO6	25
			IT7	0	IF7	100	MO7	100
			IT8	0	IF8	0	MO8	0
				IF9	20			
Promedio		60		26,25		48,8		41,25

Nota: 0 = no cumple

En resumen, según los ámbitos evaluados, como se muestra en la tabla 2, de los 10 indicadores de gobernanza, 4 obtuvieron una valoración promedio inferior a 75 puntos. Algo similar ocurrió en accesibilidad e innovación. En cuanto a conectividad y evaluación de la actividad turística, cada uno presentó dos apartados con promedios inferiores. En sostenibilidad, 10 apartados no alcanzaron este valor, mientras que, en inteligencia, 7 de 8 apartados obtuvieron un promedio muy bajo. Finalmente, 5 apartados de información y 6 de marketing online no resultaron favorables. Es decir, a nivel general de los 72 apartados que conforman el modelo de evaluación del destino (100%), 45 de ellos (62,5%), no muestran una valoración significativa mayor al 75%.

Discusión

La evaluación realizada muestra que Quito presenta un desempeño heterogéneo en las dimensiones del modelo, con indicadores relativamente consolidados y otros aún escasos. Este tipo de resultados muestran una consistencia con lo que se ha descrito para destinos que se encuentran en una fase de transición hacia modelos inteligentes, especialmente en contextos latinoamericanos, donde la incorporación de tecnologías y marcos estratégicos convive con limitaciones institucionales y de gestión (Aldana et al., 2022; Carrizal et al., 2023). Más que un retraso aislado, los hallazgos sitúan a Quito en una trayectoria similar a la de otras ciudades que han comenzado a adaptar modelos europeos de DTI a realidades urbanas y turísticas distintas.

En gobernanza, las dificultades para articular de forma efectiva a los distintos departamentos municipales y para incorporar de manera sistemática la evaluación de resultados ilustran la brecha entre el diseño formal de la política y su implementación. Este desajuste ha

sido identificado como un reto central en la evolución de los destinos hacia modelos inteligentes, en la medida en que la gobernanza no solo requiere normas y planes, sino también capacidades de coordinación, rendición de cuentas y uso de información para la toma de decisiones. Las dimensiones de sostenibilidad y accesibilidad refuerzan esta idea.

Las mayores brechas se concentran en innovación, inteligencia turística, información y marketing digital. La presencia de iniciativas innovadoras y de canales de promoción en línea contrasta con el uso todavía limitado de datos para comprender y gestionar la experiencia turística. La literatura sobre destinos y experiencias turísticas inteligentes subraya que el valor no reside únicamente en disponer de infraestructura tecnológica, sino en la capacidad de integrar fuentes de información, analizarlas en tiempo real y utilizarlas para co-crear y personalizar productos con los distintos actores del sistema turístico. El caso de Quito se aproxima a este diagnóstico, si bien existe conectividad y presencia digital, todavía carece de una arquitectura de inteligencia turística que articule analítica web, geolocalización, sistemas de información municipales y retroalimentación de visitantes para orientar las decisiones públicas y privadas.

Desde una perspectiva más amplia, los resultados sugieren que la ciudad se sitúa en un modelo híbrido entre ciudad inteligente y destino turístico inteligente. Por un lado, Quito ha avanzado en procesos de planificación, uso de tecnologías urbanas y proyectos vinculados a la sostenibilidad, en línea con las tendencias de ciudades inteligentes descritas por Silva et al. (2018), Fuentes I Gasó (2023) y Ulriksen (2023). Por otro, la integración de estos avances en una estrategia turística basada en datos, centrada en la experiencia del visitante y en el bienestar de la comunidad local, todavía es parcial. Es por tanto necesario encontrar una articulación entre las agendas de ciudad inteligente y la política turística.

Finalmente, es importante considerar que los resultados se derivan de una metodología de corte cualitativo, apoyada en una herramienta de autodiagnóstico, lo que otorga profundidad al análisis de la gestión institucional, pero deja en segundo plano la percepción directa de residentes, empresas y turistas. Tal como plantean López (2023) y Zelada et al. (2025), la comprensión de los DTI se enriquece cuando se combinan indicadores de desempeño con enfoques participativos y estudios longitudinales. En este sentido, el caso de Quito aporta un punto de partida para adaptar y poner a prueba modelos de DTI en el contexto ecuatoriano, pero abre también la necesidad de futuros trabajos que integren datos cuantitativos, comparaciones con otros destinos de la región y la voz de los distintos actores del sistema turístico.

Conclusiones

La evaluación multidimensional de Quito como Destino Turístico Inteligente (DTI), basada en la matriz adaptada DTI-CV, revela potencial para consolidarse como un destino competitivo, con avances notables en ciertas dimensiones, pero con brechas significativas que limitan su madurez. Es importante también recalcar que existieron algunas limitaciones metodológicas para contar con toda la información para el análisis, como la disponibilidad de datos y la dispersa información de la organización administrativa local. Asimismo, el acceso a

información de primera mano en la entidad municipal fue restringido, ya sea por limitaciones en los sistemas de registro, por la ausencia de datos actualizados o por la falta de mecanismos de transparencia activa. Estas condiciones afectaron la posibilidad de medir con precisión algunos indicadores, especialmente aquellos vinculados a la gobernanza, la sostenibilidad y la innovación tecnológica.

En gobernanza, la ciudad destaca por la existencia de una empresa pública encargada de la gestión turística y un plan estratégico, reflejando fortalezas en planificación y colaboración público-privada. En conectividad, el uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC), como la implementación de Wi-Fi en sitios estratégicos y sensores en lugares como el Teleférico para monitorear el flujo de visitantes. Asimismo, la dimensión de inteligencia muestra progresos con una aplicación turística propia, alineada con la importancia de inteligencia en el manejo de datos en tiempo real. Sin embargo, deficiencias críticas persisten en coordinación interdepartamental, análisis del retorno económico y la proyección hacia un modelo de DTI integral, lo que contrasta con los estándares de gobernanza participativa y transparente propuestos en el marco teórico.

En sostenibilidad, existen esfuerzos relevantes, pero la ausencia de políticas públicas efectivas para la gestión de residuos y el manejo del agua, junto con la falta de un ente de control, limita el equilibrio ambiental, sociocultural y económico promovido por los Objetivos de Desarrollo Sostenible. La accesibilidad, refleja avances en servicios de información y transporte público, pero carencias en recursos turísticos accesibles y plataformas digitales inclusivas restringen la interacción efectiva entre visitantes y entorno, en la relación entre DTI y ciudades inteligentes. Las dimensiones de innovación, información y marketing digital, presentan debilidades significativas, como la falta de incentivos para la innovación turística, puntos de información 24/7 y una estrategia comunicacional integrada, lo que contrasta con la necesidad de personalización de la oferta turística. En inteligencia turística se identifica la limitada integración y análisis de datos, aspecto que es un pilar clave para los DTI.

En respuesta al objetivo general de este estudio, que busca diagnosticar el potencial de Quito como DTI mediante un análisis multidimensional, los resultados validan la adaptabilidad de herramientas europeas como la matriz DTI-CV a contextos latinoamericanos emergentes, enriqueciendo la literatura sobre turismo inteligente con un caso empírico sudamericano. Para consolidarse como DTI, Quito debe priorizar inversiones en infraestructura tecnológica, formación de talento humano y políticas públicas integradas que fortalezcan la sostenibilidad, la accesibilidad y la gobernanza. La colaboración público-privada será determinante para superar las brechas identificadas y alinear la ciudad con los estándares internacionales de los DTI, maximizando su competitividad y mejorando la calidad de vida de residentes y visitantes, en línea con los principios de las ciudades inteligentes y los DTI. Para orientar trabajos posteriores que permitan ampliar la comprensión del tema, se proponen las siguientes líneas de investigación, alineadas con el alcance del estudio y diseñadas para extender su impacto teórico y aplicado:

- Estudios comparativos transnacionales: Analizar el potencial DTI de Quito en contraste con otros destinos latinoamericanos (Bogotá o Lima), evaluando la transferencia de

modelos europeos y midiendo impactos en equidad social mediante enfoques mixtos (cuantitativos y cualitativos).

- Evaluación longitudinal de intervenciones: Monitorear la evolución de las dimensiones deficientes post-implementación de estrategias recomendadas, utilizando indicadores de sostenibilidad para cuantificar cambios en el tiempo.
- Incorporación de perspectivas comunitarias: Explorar la percepción de residentes locales sobre el DTI mediante etnografías participativas, abordando temas de gentrificación y empoderamiento comunitario en la innovación turística.
- Integración de tecnologías emergentes: Investigar el rol de IA en la gobernanza turística de Quito, con énfasis en privacidad de datos y ciberseguridad, para desarrollar modelos predictivos de flujo turístico sostenible.
- Análisis de políticas y financiamiento: Examinar barreras regulatorias y mecanismos de financiamiento público-privado para DTI en Ecuador, proponiendo marcos normativos que alineen el turismo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU.

Finalmente, este estudio proporciona un punto de partida para futuras investigaciones y planes de acción que permitan a Quito aprovechar su potencial y superar los desafíos identificados. La evolución hacia un DTI no solo beneficiará a los visitantes, sino también a la comunidad local, generando un turismo más sostenible, inclusivo y dinámico. Asimismo, impulsa la necesidad de integrar políticas públicas, inversiones tecnológicas y capacitación del talento humano, factores clave para consolidar la competitividad del destino. De igual manera, se resalta la importancia de la cooperación entre actores públicos y privados para garantizar la implementación efectiva de estrategias innovadoras. No obstante, si estos esfuerzos no se acompañan de una visión integral, con recursos suficientes y una verdadera voluntad política, existe el riesgo de que el concepto de DTI en Quito quede reducido a una estrategia discursiva sin transformaciones reales en el territorio.

Agradecimiento

Agradecemos a Alexander Herrera profesional de Turismo, quien levantó una primera fase de la información

Referencias

- Aldana, J., Ordinez, L. y Kaminker, S. A. (2022). Propuesta metodológica para la caracterización de ciudades inteligentes y destinos turísticos inteligentes en ciudades intermedias turísticas: el caso Puerto Madryn. *JAIIO, Jornadas Argentinas De Informática*, 8(14), 75-84. <https://revistas.unlp.edu.ar/JAIIO/article/view/18375>
- Barboza, P. A., Llerena, B. Z., Ramos, I., Torres, E. M., y Barboza, J. A. (2025). Desarrollo Sostenible, Proyectos de Inversión Pública y Desarrollo económico. *Food Policy*, 36(2), 250-258. https://doi.org/10.37811/cli_w1200
- Bartra-Ratgeui, R., Tuanama, L. y Navarro-Cabrera, J. R. (2024). Incorporación de las TIC en la promoción de destinos turísticos: una revisión sistemática. *Región Científica*, 3(2), 2024281. <https://doi.org/10.58763/rc2024281>

- Carrizal, A., Testòn, N., Gonzalez, C. y Benitez F. (2023). El modelo de destino turístico inteligente: implicaciones y perspectivas en México. *Boletín Científico INVESTIGIUM de la Escuela Superior de Tizayuca* (9), 66-74. <https://doi.org/10.29057/est.v9iEspecial.11639>
- Femenia-Serra, F. & Neuhofer, B. (2018). Smart tourism experiences: Conceptualisation, key dimensions and research agenda. *Investigaciones Regionales*, 42, 129-150. <https://investigacionesregionales.org/es/article/smart-tourism-experiences-conceptualisation-key-dimensions-and-research-agenda/>
- Fuentes I Gasó, J. (2023). La era de las Smart Cities: patrimonio y cultura como nuevos ejes vertebradores. *A&C - Revista de Direito Administrativo & Constitucional*, Belo Horizonte, 23(93), 11-40. <https://doi.org/10.21056/aec.v23i93.1863>
- González Mateos, P. (2020). *El Turismo y las Nuevas tecnologías: De las Ciudades Inteligentes a los Destinos Turísticos Inteligentes (DTI)* (Master's thesis). Universidad de Oviedo. <http://hdl.handle.net/10651/59672>
- Gretzel, U. (2018). From smart destinations to smart tourism regions. *Investigaciones Regionales*, 42, 171-184. <http://www.investigacionesregionales.org/wp-content/uploads/sites/3/2019/01/10-GRETZEL.pdf>
- Herrera-Prado, A. L., Velarde-Valdez, M. y Olmos-Martínez, E. (2024). Participación de las TIC en los modelos de destinos turísticos inteligentes. *Investigaciones Turísticas*, 27, 1-28. <https://doi.org/10.14198/INTURI.20111>
- López, A. M. (2023). La entrevista en profundidad y la observación directa: observaciones cualitativas para un enfoque holístico. *Caminos de utopía: Las ciencias sociales en las nuevas sociedades inteligentes*, 1(33), 739-749. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8937969>
- Martínez, N. (2021). *Los destinos turísticos inteligentes abren nuevas posibilidades a las empresas. Hablemos de Empresas.* <https://hablemosdeempresas.com/empresa/destino-turistico-inteligente/>
- Molina, J., Tarí, J., López, M., Pereira, J., Pertusa, E. y Antón, A. (2022). Los destinos turísticos inteligentes y la sostenibilidad. *Revista De Estudios Empresariales. Segunda Época*, 2, 51-71. <https://doi.org/10.17561/ree.n2.2022.7041>
- Noriega, C., Albares, N. y Mendoza, A. (2023). Herramientas tecnológicas para el desarrollo del turismo. *Revista Pensamiento Transformacional*, 2(5), 25-47. <https://doi.org/10.63526/pt.v2i5.36>
- Ödemiş, M. (2022). Smart tourism destinations: A literature review on applications in Turkey's touristic destinations. *Optimizing digital solutions for hyper-personalization in tourism and hospitality*, 131-153. <https://www.igi-global.com/chapter/smart-tourism-destinations/296190>
- Organización de las Naciones Unidas - Turismo (2021). *El turismo en la agenda 2030.* <https://www.untourism.int/es/turismo-agenda-2030>
- Quito Turismo. (2024a, noviembre 7). *Quito da pasos firmes en su misión de convertirse en destino turístico inteligente.* <https://www.quito-turismo.gob.ec/news/quito-da-pasos-firmes-en-su-mision-de-convertirse-en-destino-turistico-inteligente/>
- Quito Turismo. (2024b). *Plan Estratégico Institucional 2024-2027 [PDF].* <https://www.quito-turismo.gob.ec/descargas/2024/PEI2024-2027.pdf>
- Salessi, L. (2017). Destinos turísticos inteligentes: Una perspectiva desde la inclusión social y la participación comunitaria. *Universidad de Alicante*, 215-228. <https://doi.org/10.14198/Destinos-Turisticos-Inteligentes.2017.10>
- Shafiee, S., Ghatari, A., Hasanzadeh, A & Jahanyan, S. (2010). Developing a model for sustainable smart tourism destinations: A systematic review. *Tourism Management Perspectives*, 31, 287-300. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2019.06.002>
- Silva, B. N., Khan, M. & Han, K. (2018). Towards sustainable smart cities: A review of trends, architectures, components, and open challenges in smart cities. *Sustainable Cities and Society*, 38, 697-713. <https://doi.org/10.1016/j.scs.2018.01.053>
- Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas [SEGITTUR]. (s.f.). *Destinos turísticos inteligentes.* <https://www.segittur.es/destinos-turisticos-inteligentes/proyectos-destinos/destinos-turisticos-inteligentes/>

- Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas [SEGITTUR]. (2021). *Catálogo de soluciones tecnológicas para destinos turísticos inteligentes.* <https://www.segittur.es/wp-content/uploads/2021/05/GUIA-SOLUCIONES-TECNOLOGICAS-DTI-2021.pdf>
- Ulriksen, C. (2023). Circulación del concepto de Smart Cities en Chile: Implicancias para nuevas formas de planificación urbana y gobernanza. *EURE - Revista de Estudios Urbano Regionales*, 50 (149). <https://doi.org/10.7764/EURE.50.149.08>
- Valderrama, J. (2018, octubre 6). *¿Cómo ser un destino turístico inteligente?* *Revista de la Evaluación de la Conformidad Blog.* <https://revista.aenor.com/339/como-ser-un-destino-turistico-inteligente.html>
- Veloz, W., Félix, A., Cruzatty, V., Duarte, A. (2022). Diagnóstico turístico con proyección DTI (Destino Turístico Inteligente) de la ciudad de Manta, Ecuador. *Revista Internacional de Derecho y Economía del Turismo*, 4 (1), 1-26. <https://journals.ucr.ac.cr/index.php/ridetur/article/view/15329>