

# Propuesta de desarrollo de la ciudad de Santo Domingo, República Dominicana, como destino turístico inteligente

Proposal for the development of the city of Santo Domingo, Dominican Republic as a Smart Destination

**Luz Jourdain**

Universidad Iberoamericana  
República Dominicana

Submitted: 20th April 2023; Re-submitted: 19th July 2023; Accepted: 21st July 2023

e-ISSN: 2014-42361

---

## **Abstract**

Smart Cities and Smart Tourist Destinations are a new concept that arises from the need to innovate through technology, in order to be able to develop both cities and destinations within the different axes that DTIs have (Governance, Innovation, Accessibility, Technology and Sustainability) and thus benefit its citizens and visitors. This research seeks, from the comparison of four Latin American cities in different phases of development and implementation of the DTI model, to be able to propose actions and good practices so that the city of Santo Domingo advances in its smart tourist destination strategy. To do this, a qualitative methodology has been followed through bibliographic reviews, comparative analysis of the actions carried out by the cities in the case study and interviews with three professionals in the area of tourism and knowledge in DTIs. Thus, it has been bequeathed to the conclusion of the weaknesses that some

## **Resumen**

Las Ciudades Inteligentes y los Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) son nuevos conceptos que nacen de la necesidad de innovar a través de la tecnología, para así poder desarrollar tanto ciudades como destinos dentro de los diferentes ejes con los que cuentan los DTI (Gobernanza, Innovación, Accesibilidad, Tecnología y Sostenibilidad) y beneficiar de esta forma a sus ciudadanos y visitantes. Esta investigación busca, a partir del comparativo de cuatro ciudades latinoamericanas en distintas fases de desarrollo e implementación del modelo DTI, proponer acciones y buenas prácticas para que la ciudad de Santo Domingo avance en su estrategia de destino turístico inteligente. Para ello, se ha seguido una metodología cualitativa a través de revisiones bibliográficas, del análisis comparativo de las acciones desarrolladas en las ciudades, caso de estudio y de las entrevistas realizadas a tres profesionales con conocimiento en el área de turismo y en DTIs. Así, se ha llegado a la conclusión de

---

indicators have in the city of Santo Domingo and the appropriate way to improve them.

que la ciudad de Santo Domingo no cumple con algunos indicadores que son fundamentales para ser un destino turístico inteligente. Se proponen acciones de mejora para superar las debilidades.

*Keywords:* Smart Tourism Destinations; Latin American Destinations; Smart Cities; Trends; Tourism Technology.

*Palabras clave:* Ciudades Inteligentes; Destinos Turísticos Inteligentes; Destinos Latinoamericanos; Tendencias; Tecnología Turística.

---

## 1. INTRODUCCIÓN

---

La investigación busca plantear propuestas de desarrollo de la Ciudad de Santo Domingo como Destino Turístico Inteligente (DTI), con base en los criterios definidos por Segittur y a los cinco ejes de trabajo como son: gobernanza, innovación, sostenibilidad, tecnología y accesibilidad). Con esos elementos se ayudará a la organización del lugar y a promover los puntos más importantes para el turismo como las comunicaciones entre localidades, la información correctamente gestionada y la participación activa de la comunidad y de los sectores privado y público.

Cuando se tiene un DTI esto no solo aporta al turismo de manera directa, sino también a la comunidad, brindándoles mejor organización de los servicios que, por ende, da seguridad a las personas que visitan el lugar. Esto ayuda, luego, a que sea un ejemplo para no solo desarrollar una provincia o zona, sino un país completo.

Acorde a lo comentado por Guerrero y Acosta (2019), los problemas estructurales relacionados directamente a la capacidad fiscal, los bajos ingresos y los elevados gastos públicos a nivel local, influyen para que las ciudades latinoamericanas no se desarrollen como destinos turísticos inteligentes.

La República Dominicana ha mostrado interés en desarrollarse como DTI, pero en la actualidad solamente se han realizado comentarios de lo que podría ser la misma.

En 2019, se anuncia la digitalización de Santo Domingo y el desarrollo de su Ciudad Colonial como el primer destino turístico inteligente del país, con la intención de incorporar a la Primada de América en el listado de ciudades creativas del mundo. (Acento, 2019)

En esta investigación se presentan los objetivos, el análisis del proyecto, se crea un marco teórico, con el que se comienzan a definir los términos más relevantes con relación a los DTI y se desarrolla una metodología en la que se aplican las herramientas para la búsqueda de información, como fueron las entrevistas, búsquedas bibliográficas y el comparativo entre las ciudades de Tequila, México; Santiago, Chile; Buenos Aires, Argentina y la ciudad de Santo Domingo, República Dominicana. Luego de todo esto, se

mencionan posibles resultados de la correlación de las diferentes metodologías y por último se llega a unas conclusiones que iban de la mano con las recomendaciones.

## **2. OBJETIVOS**

---

El objetivo del proyecto es proponer un conjunto de acciones para desarrollar la Ciudad de Santo Domingo como Destino Turístico Inteligente, con el fin de contribuir con la mejora de la organización y la eficiencia para el buen uso de los residentes y turistas. De este objetivo general se desprenden luego tres objetivos específicos, con los cuales se desarrolla el proyecto de manera más detallada.

En esta investigación se hace una búsqueda de las acciones implementadas en la República Dominicana y que están relacionadas al Destino Turístico Inteligente, con el propósito de analizarlas y tenerlas como punto de partida o de base para el desarrollo de la Ciudad de Santo Domingo como un DTI, para poder monitorear de manera eficiente, mejorar y crear como propuestas.

Otro elemento importante de este proyecto es comparar las iniciativas desarrolladas por diferentes destinos latinoamericanos que trabajan los DTI y las Ciudades Inteligentes para identificar las que tuvieron éxitos y que pueden ser replicadas en la República Dominicana. De igual manera, analizar las políticas que no fueron efectivas para evitar repetirlas en la Ciudad de Santo Domingo.

Por último, se realiza la revisión de buenas prácticas referentes a los DTI, efectuadas en España, siendo este país el precursor de los Destinos Turísticos Inteligentes, y teniendo como gestor en DTI, SEGITTUR.

## **3. MARCO TEÓRICO. APROXIMACIÓN A LA EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES**

---

Para tener una base clara de lo que podría llegar a ser un DTI en la República Dominicana, se verá desde la aproximación de los conceptos, cómo convertir la Ciudad de Santo Domingo en Destino Turístico Inteligente y qué se necesita hacer para lograrlo.

Antes de entrar en los detalles de los DTI, se hace imprescindible entender qué es una Ciudad Inteligente, la cual se define, de acuerdo con López y García (2019) como un área con límites completamente definidos desde el punto de vista geográfico claro está, y que antes que todo busca dotar a la ciudad de recursos tecnológicos.

Entendiendo que las ciudades inteligentes buscan desarrollar un espacio físico con innovación y tecnologías, para mejorar la realidad y calidad de vida de los residentes de ese destino. La figura de los Destinos Turísticos Inteligentes, surgen por la necesidad de ofrecer a los turistas esa experiencia innovadora. (IFEMA, 2021).

Para justificar la configuración de los Destinos Turísticos Inteligentes, según el Manual de Destinos Turísticos Inteligentes (2015), estos crean un conjunto de ámbitos fundamentales que justifican el desarrollo de iniciativas amparadas por este concepto.

Los ámbitos se dividen en seis factores:

- Tecnología: en este aspecto se comenta el desarrollo y evolución de esta, por la alta demanda con la que cuenta y por su integración en el ámbito turístico.
- Demanda: en el que se nota las diferencias de acuerdo con el público y sus necesidades y la importancia de conocer los perfiles, ya que ahora se integra a este tipo de público el turista inteligente, quien es el más interesado por las tecnologías y por la información.
- Cambios en la gestión empresarial: en el caso de la gestión empresarial, esta va muy arraigada a aquella actividad orientada a competitividad y a buscar la productividad del negocio. (Esneca, 2019).
- Eficiencia: una de las formas de llamar a la eficiencia podría ser a partir de la definición de Álvarez (2001) quien lo ve como un proceso productivo en el que la entidad no busca malgastar sus recursos.
- Competitividad: es una de las variables más sencillas, pero con un peso importante, ya que se puede definir a la competitividad como la capacidad que se tiene para competir.
- Sostenibilidad: a partir del Manual de Destinos Turísticos Inteligentes (2015), la sostenibilidad se asocia a la gestión racional de los recursos y a la eficiencia en todos los vectores ambientales propios de un destino turístico.

### **3.1 Ejes Estratégicos para la Evaluación de un DTI**

Los DTI cuentan con unos ejes estratégicos que deben de cumplirse para ser confirmados como un Destino Turístico Inteligente, los cuales son establecidos, de acuerdo con la Norma UNE 178502, que según la página oficial de la UNE (2022) son los indicadores y herramientas de los destinos turísticos inteligentes y utilizadas para ser evaluados. Para su selección se verificaron diferentes criterios como: la posibilidad real de obtener el dato y analizar la información, la pertinencia del indicador con respecto a la consecución de los objetivos de un DTI, la rentabilidad de obtención de este y la comparabilidad de este en el tiempo, entre los gestores y/o regiones.

<b>Eje</b>	<b>Definición vinculada a los DTI</b>
<b>Gobernanza</b>	Se refiere a la coordinación de los gobiernos en sus diferentes niveles, de la sociedad civil que interactúan en las comunidades receptoras y del tejido empresarial para la toma de decisiones que mejoren la gestión.
<b>Innovación</b>	Es la introducción de un componente nuevo que aporte ventajas y mejoras a los agentes del turismo y a la comunidad local pero también que agregue valor en la sostenibilidad ambiental. (OMT, 2019).
<b>Tecnología</b>	Es el conjunto de procedimientos y herramientas para el uso y aplicación de datos y contenidos en los mercados, clientes y productos vinculados al turismo para el desarrollo sostenible.
<b>Sostenibilidad</b>	Es la conjugación del desarrollo económico, social y ambiental, los cuales actúan de manera transversal, por constituirse en pilares fundamentales en los Destinos Turísticos Inteligentes.
<b>Accesibilidad Universal</b>	Es la condición que tiene como partida los criterios de la transversalidad y fundamentos en la diversidad humana y la igualdad, la participación autónoma de todas las personas y que tienen las mismas oportunidades.

Figura 1: Ejes Estratégicos de los DTI. Fuente: *Elaboración propia. Basándose en la UNE178502 (2022) y OMT (2019)*

## 4. METODOLOGÍA

La propuesta metodológica del trabajo en sí consta de una metodología cualitativa, estructurada a partir de la revisión de contenido bibliográfico ya existente, para la recopilación de informaciones relevantes acerca de los DTI y las ciudades inteligentes en Latinoamérica y España, entrevistas a dos profesionales dominicanos y a un español, expertos en DTI, y comparativo de indicadores.

### 4.1 Revisión bibliográfica y definición de variables de estudio

En primer lugar, la revisión bibliográfica de diferentes fuentes como las páginas oficiales de los destinos, normativas, trabajos de investigación realizados, documentos que han permitido estructurar el contexto teórico y aproximarse a la realidad actual de las ciudades estudiadas. En este sentido, se han analizado cuatro casos de estudio, que han servido para establecer el análisis comparativo.

La selección de las ciudades se ha realizado tomando en consideración que las mismas fueran ciudades inteligentes, que buscaban convertirse en DTI y alguna que lo es en la actualidad.

En este caso, se seleccionaron las ciudades de Santiago de Chile y de Buenos Aires, Argentina, por el peso de estas, acorde al reporte realizado por el Programa Internacional de Cooperación Urbana (2018), siendo Santiago la segunda ciudad inteligente de América Latina después de Buenos Aires. Ambas ciudades están trabajando para ser un DTI. Por otro lado, se encuentra la ciudad de Tequila, México, que es modelo de DTI en Latinoamérica.

## 4.2. Selección de Indicadores para tabla comparativa

La selección de los indicadores que se utilizan para los destinos de Latinoamérica como comparativo, se ha realizado a partir de la Norma UNE 178502 y la verificación de diferentes criterios como: la posibilidad real de obtener el dato y analizar la información, la pertinencia del indicador con respecto a la consecución de los objetivos de un DTI, la rentabilidad de obtención de este y la comparabilidad del mismo en el tiempo, entre los gestores y/o regiones.

Para esta investigación fueron seleccionados solo dos indicadores por eje estratégico, para poder estudiarlos a profundidad y tomando en consideración la posibilidad real de obtener el dato y analizar la información.

Para que el indicador se cumpla, el mismo debe responder a los objetivos planteados por SEGITTUR.

Eje Estratégico	Código Indicador	Indicador	Objetivos
<b>Gobernanza</b>	G7	Promoción de la información	Garantizar la transmisión de la información a los ciudadanos.
	G13	Ocupación mensual alojamientos (hoteles, apartamentos turísticos, campings, alojamientos rurales, etc.)	Medir rentabilidad del DTI.
<b>Innovación</b>	I1	Estrategia y Compromiso	Medición de la integración de la innovación en los procesos de DTI recogidos en el instrumento programático del destino como es el Plan Operativo.
	I4	Inteligencia Turística	Garantizar la existencia de procesos sistematizados de inteligencia turística (VT/IC) para proporcionar información de valor (conocimiento) para la Toma de decisiones del DTI.
<b>Tecnología</b>	T1	Conexión Móvil de calidad	Conocer la situación, para interlocución ante operadores de telecomunicaciones.
	T5	Open Data	Promoción de transparencia y dinamización de sector TIC con aplicación local.
<b>Accesibilidad Universal</b>	A1	Compromiso con la accesibilidad	Justificar documentalmente que el EGD está realmente comprometido con la accesibilidad del destino.
	A7	Información sobre la accesibilidad del destino	Medir la información accesible que se da en materia de accesibilidad del DTI
<b>Sostenibilidad</b>	S3	Puntos de recarga de vehículo Eléctrico	Medir planificación y resiliencia del DTI en materia ambiental -

			Instalación de infraestructuras de electromovilidad
	S6	Plan de Adaptación al Cambio Climático	Medir la planificación y resiliencia del DTI en materia ambiental

Figura 2: Indicadores seleccionados para comparativo DTI en conjunto con sus objetivos. Fuente: Elaboración Propia basándose en UNE15802.

### 4. 3 Entrevistas a profesionales en DTIs

De igual forma para conocer más en profundidad la realidad de los DTI en España y el punto de vista de los entes públicos en la República Dominicana, se realizarán tres encuestas que están compuestas por preguntas abiertas a personas específicas. Debajo los encuestados con sus cargos:

País	Encuestado	Cargo
España	David Giner	Coordinador de la Red de Destinos Turísticos Inteligentes de la Comunitat Valenciana.
República Dominicana	Magaly Toribio	Ex viceministra de Turismo
República Dominicana	Melissa Muñoz	Encargada de la División de Cultura del Cambio Digital del Laboratorio de Innovación Digital - Especialista en Ciudades Inteligentes

Figura 3: Expertos de Turismo y DTI. Fuente: Elaboración Propia (2022)

El cuestionario consta de 10 preguntas, 9 abiertas y una cerrada, con preguntas ya definidas para respuestas específicas. El cuestionario fue enviado, en el mes de mayo del año 2022, a todos los encuestados y respondido en ese mismo periodo. Debajo las preguntas:

1. ¿Desde su punto de vista que es un Destino Turístico Inteligente?
2. ¿Desde su punto de vista que requisitos debe reunir una ciudad/país para poder ser un DTI?
3. ¿Desde su punto de vista que tan importante es la gobernanza para el desarrollo de un DTI?
4. ¿Cree usted que la ciudad de Santo Domingo tiene los recursos para ser un DTI?
5. En caso de que la respuesta anterior haya sido positiva, ¿Por qué?
6. ¿Qué destacaría positivamente de la gestión de los destinos turísticos inteligentes españoles? – Solo para profesionales españoles.
7. ¿Qué deficiencias entiende que tiene España como DTI? – Solo para profesionales españoles.

8. ¿Qué Buenas Prácticas podría mencionar que hayan sido relevantes para el desarrollo de un DTI español? – Solo entrevistado español
9. ¿Cuáles son los recursos más recurrentes en destinos latinoamericanos que forman un DTI? - Solo para profesionales españoles
10. ¿Qué actividades realiza la República Dominicana que la acercan a ser un DTI? - Solo profesionales dominicanos

## 5. RESULTADOS

Para la discusión de los resultados se ha procedido a comparar las informaciones tanto adquiridas por el marco teórico como por las entrevistas realizadas a expertos y el comparativo entre ciudades. Debajo se puede encontrar el comparativo de repuestas de los diferentes entrevistados y objetivos a los que responde cada pregunta.

Preguntas	Objetivo que responde a la pregunta	Entrevista 1	Entrevista 2	Entrevista 3
Desde su punto de vista ¿Qué es un Destino Turístico Inteligente?		“Un destino que es capaz de evolucionar desde la base de la colaboración e integración de todos los agentes, con los principios de la sostenibilidad, la innovación y la inclusión como referencia, tomando como herramienta clave la implementación de tecnología y como objetivo principal mejorar la calidad de vida de los residentes y la experiencia del visitante.”	“Es un destino turístico ya desarrollado, con una infraestructura moderna, que promueve y garantiza el desarrollo sostenible, siendo la accesibilidad uno de los principales pilares de su oferta y el cual prioriza la integración de los visitantes con las comunidades maximizando así su experiencia, al tiempo que mejora la calidad de vida del residente.”	“Aquel que mejora la experiencia del visitante y la calidad de la vida del residente por medio de uso de las tecnologías”
Desde su punto de vista, ¿Qué requisitos debe reunir una ciudad/país para poder ser un DTI?		“Debe contar con una estructura técnica sólida e interdepartamental y una hoja de ruta como destino turístico bien definida, que sirva de base para aplicar el modelo inteligente. Sin	“Infraestructura moderna, a la vanguardia tecnológica, defensora de la sostenibilidad y la accesibilidad”	“Sostenibilidad, accesibilidad, infraestructura tecnológica (sensores, conectividad, big data para la toma de decisiones) y ecosistema de emprendimiento/innovación”

		estas dos cuestiones, no se debe iniciar la transición hacia el modelo DTI."		
Desde su punto de vista, ¿Qué tan importante es la gobernanza para el desarrollo de un DTI?		"Es la base del proceso de gestión en clave inteligente. Sin gobernanza no es posible transitar hacia un escenario de gestión inteligente."	"Prioritario. De ahí depende la buena implementación de los requisitos."	"Es el principal pilar de un DTI."
¿Cree usted que la ciudad de Santo Domingo tiene los recursos para ser un DTI?	Realizar un análisis de lo ya implementado en el país que puede usarse como base para el desarrollo de la Ciudad de Santo Domingo como un DTI, esto con el fin de poder monitorear de manera eficiente lo que se debe desarrollar, mejorar y crear como propuestas.	Otros:  Desconozco la casuística de Santo Domingo	"Pudiese llegar a serlo. Pero tiene mucho aún para trabajar."	"Si, estamos bastante avanzados en términos de conectividad y en ciudadanía digital como ciudad que es la parte más difícil. Entiendo que nos hace falta iniciar a recolectar data para la toma de decisiones y desarrollar una buena marca ciudad"
¿Qué destacaría positivamente de la gestión de los destinos turísticos inteligentes españoles? – Solo para profesionales españoles.	Revisar Buenas Prácticas referentes a DTI realizadas en España, siendo este país el precursor de los Destinos Turísticos Inteligentes.	"La larga trayectoria con que cuentan buena parte de ellos les permite disponer de estructuras de gestión y estrategias consolidadas, base para la implementación del modelo DTI."		
¿Qué deficiencias entiende que tiene España como DTI? – Solo para profesionales españoles.	Revisar Buenas Prácticas referentes a DTI realizadas en España, siendo este país el precursor de los	"Las diferencias de desarrollo entre destinos de sol y playa y urbanos y el resto de los destinos dificulta la		

	Destinos Turísticos Inteligentes.	implantación del modelo DTI y obliga a su adaptación.”		
¿Qué buenas prácticas podría mencionar que hayan sido relevantes para el desarrollo de un DTI español? – Solo entrevistado español	Revisar buenas prácticas referentes a DTI realizadas en España, siendo este país el precursor de los Destinos Turísticos Inteligentes.	“Sobre buenas prácticas hay muchas, pero destacaría la Red de Destinos Turísticos Inteligentes de la Comunitat Valenciana, única a nivel regional en España y Europa.”		
¿Qué actividades realiza la República Dominicana que la acercan a ser un DTI? - Solo profesionales dominicanos	Realizar un análisis de lo ya implementado en el país que puede usarse como base para el desarrollo de la Ciudad de Santo Domingo como un DTI, esto con el fin de poder monitorear de manera eficiente lo que se debe desarrollar, mejorar y crear como propuestas.		“El programa de remozamiento de la Ciudad Colonial patrocinado por el BID, incluye la adaptación de algunos monumentos y zonas accesibles. Sin embargo, son pocas las iniciativas que promuevan la sostenibilidad de la ciudad.”	“En la capital: Se dieron los primeros pasos en la construcción de la marca Santo Domingo. Se están iniciando los trabajos para integrar la movilidad en todos los niveles y existe un proyecto actual de conectividad gratuita en los parques públicos. Como país se ha definido a la OGTIC como autoridad del tema y se incluyó dentro de la Agenda Digital 2030 como una prioridad gubernamental el construir un Plan Nacional de Ciudades y Territorios Inteligentes”
¿Cuáles son los recursos más recurrentes en destinos Latinoamericanos que forman un DTI? - Solo para profesionales españoles	Comparar las iniciativas realizadas por diferentes destinos de Latino América, que trabajan DTIs y Ciudades Inteligentes. A partir de lo ya implementado por estos se puede tomar como base para la realización de acciones y propuestas en la Ciudad de Santo Domingo.	“La base debe ser la gobernanza, que debe actuar como eje transversal a la sostenibilidad, accesibilidad, innovación, tecnología (concebida como medio, no como fin) y al marketing.”		

Figura 4: comparativo de repuestas de los diferentes entrevistados y objetivos a los que responde cada pregunta. Elaboración Propia (2023)

## **5.1 Gobernanza**

Es relevante mencionar la gobernanza como uno de los ejes fundamentales para los DTI, ya que esta tiene mucho peso para el SEGITTUR como uno de los entes gestores, calificadores y certificadores de los Destinos Turísticos Inteligentes a nivel mundial.

De acuerdo con las entrevistas realizadas a los expertos de España y de la República Dominicana, todos estaban de acuerdo en que este es uno de los ejes más importantes a la hora de formar un DTI. El señor David Giner (uno de los entrevistados) mencionaba que la gobernanza es entre todos los ejes el más transversal.

Aunque en la República Dominicana hay instituciones públicas, entre ellas el Ministerio de Turismo, así como entidades privadas, que informan acerca de la ocupación hotelera, cantidad de turistas que visitan el país, no se cuenta con una página específica para transmitir toda la información requerida del destino.

## **5.2 Tecnología**

En las entrevistas realizadas a los diferentes expertos en materia de turismo, todos hicieron mención de la tecnología como un importante requisito que debe reunir un destino para ser un DTI.

Al momento de comparar los indicadores de las diferentes ciudades se pudo ver como todas contaban con conexiones móviles de calidad y la disponibilidad de la información para uso público, esto incluyendo la ciudad de Santo Domingo.

## **5.3 Sostenibilidad**

La sostenibilidad, implica los principios ambientales, socioculturales y económicos, como factores determinantes de los DTI.

A partir de las entrevistas y al comparativo se puede observar el interés de que la Ciudad de Santo Domingo sea sostenible para que logre convertirse en un DTI. Con relación al comparativo realizado entre ciudades, Santo Domingo cuenta con un plan de adaptación al cambio climático, así como con diferentes puntos de recarga, respondiendo esto a los objetivos fijados en los indicadores de sostenibilidad.

## **5.4 Accesibilidad**

Se puede observar la importancia dada al eje de la accesibilidad por parte de los expertos en turismo, a partir de las entrevistas realizadas.

Para avalar o confirmar que el destino estaba comprometido con la accesibilidad del DTI se consultaron varios documentos para constatar si existían informaciones al respecto, evidenciándose que la ciudad de Santo Domingo no cuenta con ese instrumento.

En este caso, el eje de la accesibilidad es de los menos trabajados a nivel ciudad, por lo que se tendrían que crear estrategias específicas para la mejora específicas.

## 5.5 Innovación

La innovación, aunque es al igual que los otros ejes, algo esencial para poder ser un DTI no es una palabra que se menciona mucho por parte de los profesionales entrevistados. Al momento de describir el DTI, todos los expertos mencionan la tecnología y la gobernanza como ejes transversales. En tanto, no expusieron suficiente importancia a la innovación.

La ciudad de Santo Domingo no cuenta con un Plan de Desarrollo a nivel de innovación, por lo menos que esté establecido por los entes públicos.

Se ha trabajado en la integración de ideas innovadoras por parte de la parte privada pero el Estado aún no ha implementado de manera pública ninguna idea nueva en ese sentido.

Teniendo en cuenta que para un destino poder considerarse DTI debe de contar con por lo menos el 80% de los requisitos previstos por la metodología DTI, según SEGITTUR. Se puede observar que el primer factor para que la ciudad de Santo Domingo no sea un DTI es que no trabaja de manera correcta en dos de los cinco ejes, tomando en cuenta que para ser un DTI se debe contar con los cinco Ejes Estratégicos.

## 5.6. Propuesta de acciones a realizar para la Ciudad de Santo Domingo como DTI en la República Dominicana

Luego de la verificación y análisis de los diferentes resultados dados, gracias a las entrevistas, el análisis comparativo entre ciudades y el marco teórico con el que se cuenta, se procede a proponer un conjunto de estrategias para el desarrollo de la ciudad de Santo Domingo como DTI, teniendo en cuenta el contexto actual del país:

- Crear Plan Estratégico para el Desarrollo de la Ciudad como DTI.
- Creación de página oficial del DTI donde se informen de todas las actualidades de este.
- Crear Plan de Sostenibilidad a nivel ciudad para la ciudad de Santo Domingo
- Modificar las vías públicas para que las mismas sean en su totalidad accesibles.
- Hacer uso de las tecnologías para los medios de transporte terrestres en la ciudad.

## 6. CONCLUSIONES

---

En este apartado de la investigación se muestran las conclusiones en correspondencia y en respuestas a los objetivos anteriormente planteados:

### 6.1 Respuestas a los objetivos de la investigación

El objetivo principal o general de la investigación era proponer un conjunto de acciones para desarrollar la Ciudad de Santo Domingo como Destino Turístico Inteligente, esto con el fin de ayudar a la ciudad a que mejore la organización de esta y como tal, sea eficiente para el uso turístico y de los residentes.

Para esto se desglosaron en un inicio los objetivos específicos, los cuales eran:

- Realizar un análisis de lo ya implementado en el país que puede usarse como base para el desarrollo de la Ciudad de Santo Domingo como un DTI, esto con el fin de poder monitorear de manera eficiente lo que se debe desarrollar, mejorar y crear como propuestas.
- Comparar las iniciativas realizadas por diferentes destinos latinoamericanos que trabajan DTIs y Ciudades Inteligentes. A partir de lo ya implementado por los mismos se puede tomar como base para la realización de acciones y propuestas en la Ciudad de Santo Domingo.
- Revisar Buenas Prácticas referentes a DTI realizadas en España, siendo este país el precursor de los Destinos Turísticos Inteligentes.

En primer lugar, se procedió a hacer una investigación de lo ya implementado en la República Dominicana en términos de DTI y una verificación de lo que se había compartido en términos de DTI.

En respuesta a esto la ciudad de Santo Domingo solo había realizado propuestas en el marco del foro de "Ciudad Colonial, Primer Destino Inteligente RD", en el que se refería a la importancia que tenía el desarrollo inteligente de este lugar por ser uno de los atractivos turísticos más importantes de la República Dominicana. Esto así respondiendo al primer objetivo específico.

En segundo lugar, se procedió a realizar un comparativo entre cuatro ciudades, incluyendo Santo Domingo. Para esto se seleccionaron tres destinos latinoamericanos, dos de ellas las ciudades más inteligentes de la región que buscaban ser DTIs: Santiago de Chile (Chile) y Buenos Aires Argentina. Por otra parte, se hizo la selección de la ciudad de Tequila (México), ya que esta fue la primera seleccionada como el primer DTI en Latinoamérica, de acuerdo a SEGITTUR.

Luego de la selección de las diferentes ciudades se procedió a seleccionar dos indicadores por eje, teniendo como la Norma UNE 178502, que crea los siguientes indicadores y herramientas: Gobernanza, sostenibilidad, accesibilidad, tecnología e innovación.

A partir de este comparativo se verificó si las ciudades estudiadas cumplieron con los indicadores seleccionados y las mejoras que se deben implementar en la ciudad de Santo Domingo para convertirse en un DTI.

Se pudo observar cómo la ciudad de Santo Domingo tenía deficiencias importantes en dos de los ejes que fueron: Accesibilidad e Innovación, en los cuales no cumplía con ninguno de los indicadores seleccionados. Respecto al eje de la gobernanza, de manera específica, la ciudad no cuenta con el indicador de la gobernanza, referente a contar con una página actualizada, que informe acerca de los temas de interés de la ciudad y que beneficien tanto a los turistas como a los residentes.

Por otra parte, se procedió a realizar entrevistas a profesionales para conocer su opinión objetiva de acuerdo con sus conocimientos en el área de DTI y turismo en España y la República Dominicana.

Para esto se hizo la selección de dos profesionales dominicanos y un experto español a quienes se les envió las preguntas de las entrevistas a través de formularios. Entre las respuestas se hizo mención de que la República Dominicana está correctamente conectada, aunque tiene muchos aspectos aún por mejorar. De igual manera, se destaca que una de las fortalezas de los destinos españoles es la estructuración en las estrategias, lo que logra que estos puedan siempre estar mejorando y dando seguimiento. Con las entrevistas y el comparativo se responde al segundo objetivo específico.

Por último, se procedió a realizar una verificación de las buenas prácticas realizadas en España acorde a la página principal de DTIs de España. De igual forma, se procedió a utilizar los datos dados por el experto en DTIs, el señor Giner como fuente de información para las buenas prácticas. Con esto se respondió al tercer objetivo.

Luego se procedió a trabajar el objetivo general, con la presentación de cinco propuestas para el desarrollo de la ciudad de Santo Domingo. Estas fueron divididas en diferentes partes, siendo primero una estrategia, luego actores que deben participar para que se lleve a cabo y, por último, acciones concretas a realizar.

## **6.2 Limitaciones**

Las limitaciones que tuvo la investigación se basaron más que todo en la falta de información con la que cuenta la ciudad de Santo Domingo, dígame datos referentes y relevantes sobre la situación actual que están asociadas a los DTI, los cuales pueden dar

una referencia. Las informaciones encontradas se basaban, en su mayoría, en reportes realizados por diarios locales o artículos que no profundizaban en su contenido respecto al tema en estudio.

Del mismo modo, es importante mencionar que esos artículos periodísticos se realizaron en diferentes momentos y en distintas gestiones de gobierno, por lo que no se les daba continuidad a los anuncios e iniciativas que se planteaban. Con los cambios de administraciones gubernamentales se pausaban los proyectos y se iniciaban otros nuevos, por lo que nunca llegaron a concretizarse.

### 6.3 Recomendaciones para futuras investigaciones

Esta investigación puede aportar un parámetro para acciones a tomar en cuenta o planes específicos que se pueden realizar a futuro en la Ciudad de Santo Domingo, tomando como referencia las comparaciones realizadas con diferentes destinos que también buscan ser un DTI.

A partir de aquí se pueden usar los resultados antes descritos para continuar la investigación que profundice en la indagación y que conlleve un trabajo de campo, que permita comprobar qué tantos indicadores medibles se pueden observar en el lugar y conocer de primera mano cómo se maneja la actividad turística en ciertas zonas, cómo se comportan las ciudades inteligentes a nivel de campo, luego de ser un DTI y qué debe de hacer la ciudad de Santo Domingo para poder desarrollarse como Destino Turístico Inteligente.

## REFERENCIAS

---

E. (2022, 13 enero). ¿Qué es y para qué sirve la gestión empresarial? Esneca. Recuperado 26 de junio de 2022, de <https://www.esneca.com/blog/gestion-empresarial-que-es/>

Capítulo de libro:

ESMARTCITY. (2019a, febrero 18). Generación de un modelo para la gestión de destinos turísticos inteligentes en Chile, destino piloto Lagos Llanquihue y Todos los Santos •. Recuperado 24 de mayo de 2022, de <https://www.esmartcity.es/comunicaciones/comunicacion-generacion-modelo-la-gestion-destinos-turisticos-inteligentes->

[chile-destino-piloto-lagos-llanquihue-todos-los-santos](https://www.esmartcity.es/comunicaciones/comunicacion-destinos-turisticos-inteligentes-latinoamerica-tendencias-retos-desarrollo-inteligente-destinos)

ESMARTCITY. (2019b, febrero 19). *Destinos turísticos inteligentes en Latinoamérica: tendencias y retos para el desarrollo inteligente de destinos* •. <https://www.esmartcity.es/comunicaciones/comunicacion-destinos-turisticos-inteligentes-latinoamerica-tendencias-retos-desarrollo-inteligente-destinos>

GoDominicanRepublic. (2021). Santo Domingo. GoDominicanRepublic.com. Recuperado 27 de abril de 2022, de <https://www.godominicanrepublic.com/es/santo-domingo/>

López, A y García,S (2015) DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES. Recuperado a partir de <https://Mincotur.gob.es>.

Madrid, I. (2021, 14 abril). Destinos turísticos inteligentes: ¿cuáles son y cómo serlo? Ifema Madrid. Recuperado 20 de mayo de 2022, de <https://www.ifema.es/noticias/turismo/destinos-turisticos-inteligentes>

Manual de Destinos Turísticos Inteligentes, página 13. Factores que justifican la configuración de los destinos.

Segittur. (2021, 11 noviembre). Guía de buenas prácticas en digitalización para destinos inteligentes. Recuperado 2 de junio de 2022, de [https://www.segittur.es/sala-de-prensa/notas-de-prensa/guia\\_buenas\\_practicas\\_digitalizacion\\_destinos\\_inteligentes/](https://www.segittur.es/sala-de-prensa/notas-de-prensa/guia_buenas_practicas_digitalizacion_destinos_inteligentes/)

Servicios Acento.com.do (14 de noviembre 2019). La Ciudad Colonial será el primer destino turístico inteligente de la República Dominicana.

Torres, J. R. (2019). La Ciudad Colonial como primer destino turístico inteligente. Vive Dominicana: vacaciones, hoteles, aventuras. Recuperado 30 de mayo de 2022, de <https://vivedominicana.com/la-ciudad-colonial-como-primer-destino-turistico-inteligente/>

UNE 178502:2018 Indicadores y herramientas de los destinos tur. . . (s. f.). UNE Normalización Española. Recuperado 5 de junio de 2022, de <https://www.une.org/encuentra-tu-norma/busca-tu-norma/norma/?c=N0060240>