

# Índice

<b>1. Introducción.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Objetivos de la Investigación _____</b>	<b>3</b>
<b>1.1 Consideraciones iniciales _____</b>	<b>3</b>
1.1.1 Impacto de la Tesis y Caso de Estudio .....	3
1.1.2 Limitaciones de la Tesis .....	4
<b>1.2 Proceso Metodológico _____</b>	<b>5</b>
<b>2. Marco Teórico.....</b>	<b>8</b>
<b>2.1 Ciudades Inteligentes. Hacia dónde van las ciudades eficientes. __</b>	<b>8</b>
2.1.1 Las Ciudades Inteligentes como nuevo paradigma urbano .....	8
2.1.2 Ciudad Inteligente: Origen y aproximaciones conceptuales .....	9
2.1.3 Factores que justifican la configuración de Ciudades Inteligentes.....	12
2.1.4 Dimensiones de las Ciudades Inteligentes .....	14
2.1.5 Conclusiones Preliminares I .....	19
<b>2.2 Destinos Inteligentes. Hacia dónde van los destinos competitivos. 20</b>	<b>20</b>
2.2.1 Panorama y tendencias en turismo .....	20
2.2.2 Destinos Turísticos Inteligentes. Aproximaciones y conceptos.....	27
2.2.3 Sinergias entre Ciudades Inteligentes y Destinos Inteligentes .....	31
2.2.4 Conclusiones Preliminares II .....	33
<b>3. Destinos Urbanos Inteligentes. Un modelo ajustado a la realidad de los destinos.....</b>	<b>34</b>
<b>3.1 Hacia un nuevo concepto: Destinos Urbanos Inteligentes _____</b>	<b>34</b>
<b>3.2 Propuesta de un modelo de Destino Urbano Inteligente _____</b>	<b>35</b>
<b>3.3 Dimensiones del modelo de Destino Urbano Inteligente _____</b>	<b>38</b>
3.3.1 Gobernanza Turística.....	38
3.3.2 Sostenibilidad y accesibilidad.....	43
3.3.3 Innovación Turística .....	50
3.3.4 Información y Conectividad .....	54
3.3.5 Marketing e Identidad.....	60
3.3.6 Tecnología .....	68
<b>4. Buenos Aires. Una ciudad inteligente y turística .....</b>	<b>72</b>
<b>4.1 Situación actual de Buenos Aires respecto al Modelo de Destino Urbano Inteligente. _____</b>	<b>75</b>
4.1.1 Gobernanza Turística.....	77
4.1.2 Sostenibilidad y Accesibilidad .....	82
4.1.3 Innovación.....	88
4.1.4 Información y conectividad .....	92
4.1.5 Marketing e Identidad.....	95
<b>5. Clúster turísticos en Destinos Urbanos Inteligentes .....</b>	<b>99</b>
<b>5.1 Competitividad Turística y Enfoque Clúster en los DUI _____</b>	<b>99</b>
<b>5.2 Propuesta de Clúster Turístico basado en la Innovación para Destinos Urbanos Inteligentes _____</b>	<b>102</b>
<b>6. Desafíos: Ciudad de Buenos Aires como Destino Urbano Inteligente .</b>	<b>108</b>

<b>7. Conclusiones y Recomendaciones</b> .....	<b>116</b>
7.1 Conclusiones _____	116
7.2 Recomendaciones para futuras líneas de investigación _____	118
<b>8. Bibliografía y Referencias</b> .....	<b>119</b>
<b>Anexo 1. Tabla de Congruencias de los contenidos de la Investigación</b> .....	<b>97</b>
<b>Anexo 2: Personas entrevistadas, Expertos participantes del Estudio Prospectivo y Eventos de Ciudad y Destino Inteligentes en donde se participó.</b> .....	<b>100</b>
<b>Anexo 3: Fichas de Estudios Prospectivos</b> .....	<b>103</b>
<b>Anexo 4: Dimensiones de las Ciudades Inteligentes</b> .....	<b>110</b>
<b>Anexo 5: Usuarios de Internet (por cada 100 personas)</b> .....	<b>113</b>
<b>Anexo 6: Ciudades Turísticas e Inteligentes</b> .....	<b>114</b>
<b>Anexo 7: Diagnóstico de la Ciudad de Buenos Aires Respecto a las dimensiones de un Destino Urbano Inteligente</b> .....	<b>120</b>
8.1 Buenos Aires como Ciudad Inteligente _____	120
8.2 Buenos Aires como Destino Urbano Inteligente _____	120
8.2.1 Gobernabilidad Turística .....	120
8.2.2 Sostenibilidad y Accesibilidad .....	133
8.2.3 Innovación.....	153
8.2.4 Información y Conectividad .....	160
8.2.5 Marketing e Identidad.....	166
<b>Anexo 10 Tabla de Desafíos de la Ciudad de Buenos Aires respecto a la Inteligencia Turística</b> .....	<b>173</b>

## Índice de Tablas

Tabla 1 Aspectos de las Ciudades Inteligentes _____	11
Tabla 2 Dimensiones de las Ciudades Inteligente. Análisis comparativo de modelos	17
Tabla 3 Diferencias entre ciudades inteligentes y destinos inteligentes _____	31
Tabla 4 Indicadores de Gobernanza Turística _____	39
Tabla 5 Indicadores de Sostenibilidad y Accesibilidad _____	44
Tabla 6 Indicadores de Innovación Turística _____	53
Tabla 7 Indicadores de Información y Conectividad _____	54
Tabla 8 Indicadores de Marketing e Identidad _____	60
Tabla 9 Actores del Clúster Turístico Basado en Innovación en la Ciudad de Buenos Aires _____	106
Tabla 10 Personas contactas en instancias de investigación _____	100
Tabla 11 Panel de Expertos participantes del Estudio Prospectivo _____	101
Tabla 12 Listado de eventos nacionales e internacionales de Smart City y Smart Destination en los que la autora ha participado _____	102
Tabla 13 Ciudades más inteligentes y visitadas _____	117

## Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 Factores que justifican la creación Ciudades Inteligentes _____	14
Ilustración 2 Sinergias entre el Modelo de Ciudad Inteligente y el Modelo de Destino Inteligente _____	33
Ilustración 3 Modelo de Destino Urbano Inteligente _____	37

Ilustración 4 Indicadores de Gobernanza Turística	42
Ilustración 5 Indicadores de Sostenibilidad y Accesibilidad	49
Ilustración 6 Indicadores de Innovación	53
Ilustración 7 Indicadores de Información y conectividad	59
Ilustración 8 Creación, Estrategia de Gestión de la Marca Destino	62
Ilustración 9 Dimensión Marketing e Identidad. Indicadores	67
Ilustración 10 Tecnología aplicada a los Destinos Urbanos Inteligentes	69
Ilustración 11 Modelo Clúster Turístico basado en Innovación	105
Ilustración 12 IESE- Cities in Motion 2016. Dimensiones	110
Ilustración 13 European Smart Cities. Dimensiones e Indicadores 4.0 (2015)	110
Ilustración 14 Rueda de las Ciudades Inteligentes	111
Ilustración 15 Sistema de Indicadores de la Ciudad Sustentable de Buenos Aires	111
Ilustración 16 Modelo de Ciudad Inteligente de Argentina	112
Ilustración 17 Top 10 Ciudades Inteligentes	118
Ilustración 18 Top 20 Ciudades más visitadas	119
Ilustración 19 Principales Destinos Turísticos del mundo	119
Ilustración 20 Dimensiones de la Ciudad Inteligente aplicada a Buenos Aires	120
Ilustración 21 Portal BA Elige	127
Ilustración 22 Portal BA Datos. Categoría "Cultura y Turismo"	128
Ilustración 23 Organigrama del Ente de Turismo de Buenos Aires	130
Ilustración 24 Sistema de Indicadores de la Ciudad Sustentable de Buenos Aires	136
Ilustración 25 Mapa Interactivo de Buenos Aires v4.1 - Actualizaciones	138
Ilustración 26 Mapa Interactivo de Buenos Aires v4.1 – Capa Información Turística	138
Ilustración 27 Dashboard de activos de una ciudad	140
Ilustración 28 Ejemplo de Iluminaria Pública Regulada	142
Ilustración 29 Retorno de la Inversión por Programa de Iluminarias Públicas Led	142
Ilustración 30 Capacitación a Hoteles y Hostels para acceder al Ecosello BA	145
Ilustración 31 Sitio BA.Tours. Home	169
Ilustración 32 Falla de lectura del Sitio de Turismo de Buenos Aires	170
Ilustración 33 Pantallas de BA.Turismo	171