

Lineamientos estratégicos para la gestión de recursos de información en los destinos turísticos

Strategic guidelines for the management of information resources in tourist destinations

Sandro Felipe Acosta Mesa¹ , Jorge Félix Quintana Cala¹ , Miguel Ángel Quintana Cordero¹ , Daniel Sabatier Graña¹ 

¹Universidad de La Habana, Facultad de Turismo. La Habana, Cuba

RESUMEN

El turismo constituye un sector intensivo en información donde la transformación digital y la heterogeneidad de los datos plantean desafíos para la gestión eficaz y la toma de decisiones estratégicas. Por un lado, la fragmentación de la información entre instituciones y plataformas limita la planificación y resiliencia de los destinos, mientras que la digitalización y la inteligencia artificial ofrecen oportunidades para optimizar recursos y personalizar experiencias. Por ello, el objetivo de investigación es: proponer lineamientos estratégicos para la gestión de recursos de información en los destinos turísticos. El diseño metodológico adoptó un enfoque mixto, no experimental y documental, con alcance descriptivo y exploratorio. Se combinó la revisión bibliográfica y el análisis bibliométrico para la integración de los resultados. Como resultado se identificó un aumento en la producción científica entre 2020 y 2025, concentrada en países como China y España, y una tendencia hacia la integración de sistemas informacionales inteligentes que facilitan la sostenibilidad y la competitividad. Los lineamientos propuestos ofrecen un modelo de articulación entre tecnología, ética y sostenibilidad, que puede ser adaptable a contextos latinoamericanos donde la información constituye un recurso central para la innovación, la transparencia y la consolidación de destinos turísticos inteligentes y sostenibles.

Palabras clave: destinos turísticos; innovación; lineamientos estratégicos; recursos de información; competitividad; sostenibilidad

ABSTRACT


Tourism is an information-intensive sector where digital transformation and data heterogeneity pose challenges for effective management and strategic decision-making. On the one hand, the fragmentation of information across institutions and platforms limits destination planning and resilience, while digitization and artificial intelligence offer opportunities to optimize resources and personalize experiences. Therefore, the research objective is to propose strategic guidelines for the management of information resources in tourist destinations. The methodological design adopted a mixed, non-experimental, and documentary approach, with a descriptive and exploratory scope. A literature review and bibliometric analysis were combined to integrate the results. As a result, an increase in scientific production between 2020 and 2025 was identified, concentrated in countries such as China and Spain, and a trend toward the integration of intelligent information systems that facilitate sustainability and competitiveness. The proposed guidelines offer a model for the articulation between technology, ethics, and sustainability, which can be adapted to Latin American contexts where information is a central resource for innovation, transparency, and the consolidation of smart and sustainable tourist destinations.

Keywords: tourism destinations; innovation; strategic guidelines; information resources; competitiveness; sustainability


Cómo citar/How to cite:

Acosta Mesa, S. F., Quintana Cala, J. F., Quintana Cordero, M. Á., & Sabatier Graña, D. (2026). Lineamientos estratégicos para la gestión de recursos de información en los destinos turísticos. *Revista científica en ciencias sociales*, 8, e8962. [10.53732/rccsociales/e8962](https://doi.org/10.53732/rccsociales/e8962)

Editor Responsable:

Chap Kau Kwan Chung 
Universidad del Pacífico.
Dirección de Investigación.
Asunción, Paraguay
Email:
wendy.kwan@upacifico.edu.py

Revisores:

Myrna Ruiz Díaz 
Universidad del Pacífico.
Dirección de Investigación.
Asunción, Paraguay
Email:
myrna.ruizdiaz@upacifico.edu.py

Hernán Sutti

Universidad Americana. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Asunción, Paraguay
Email: her_su@hotmail.com

Fecha de recepción: 20/12/2025

Fecha de revisión: 13/01/2026

Fecha de aceptación: 30/04/2026

Autor correspondiente:

Sandro Felipe Acosta Mesa
E-mail:
sandrofelipecostamesa@gmail.com

INTRODUCCIÓN

El turismo es uno de los sectores económicos más intensivos en información, su funcionamiento depende de la generación, procesamiento y circulación constante de datos entre múltiples actores y plataformas. Esta condición responde a su naturaleza multifacética: viajeros, empresas, gobiernos y comunidades interactúan en un ecosistema donde los flujos informativos son clave para decisiones estratégicas, políticas públicas y la experiencia del visitante (Jiang & McCabe, 2021).

Según la Organización de Naciones Unidas para el Turismo (ONU Turismo, 2004), “la información constituye el elemento vital del sector”, lo que convierte su gestión eficaz en un factor clave para la competitividad y el desarrollo sostenible de los destinos turísticos. Sin embargo, la era digital ha completado este desafío: la heterogeneidad creciente de los datos exige estructuras que los transformen en conocimiento estratégico. Como señalan Marx et al. (2021), la digitalización redefine las relaciones entre actores turísticos, intensificando la necesidad de sistemas de información integrados.

La transformación digital ha reconfigurado el turismo, poniendo la analítica de datos en el centro de su gestión. De este proceso emerge el concepto de inteligencia turística, entendido como la capacidad de convertir información en conocimiento útil para la toma de decisiones en los destinos (Gretzel et al., 2015). Este enfoque requiere infraestructuras tecnológicas avanzadas y profesionales con competencias digitales y analíticas para incrementar el rendimiento empresarial y fortalecer la resiliencia (Liu et al., 2024).

A pesar de estos avances, persiste un obstáculo estructural: la fragmentación de los datos entre instituciones, operadores y plataformas digitales. Esta dispersión impide diagnósticos precisos y limita la capacidad de los destinos para diseñar políticas basadas en evidencia. Rahmadian et al. (2023) propone superar esta barrera mediante arquitecturas interoperables y estándares abiertos, que integren sistemas heterogéneos, reduzcan costos y maximicen el valor estratégico de la información.

Esta necesidad de cohesión y agilidad informativa se hizo particularmente visible durante la pandemia de COVID-19. La crisis reveló la urgencia de contar con sistemas en tiempo real capaces de anticipar cambios abruptos en la demanda y responder a emergencias sanitarias. Ahmad et al. (2023) destacan que los destinos con estructuras informativas dinámicas pudieron gestionar mejor la incertidumbre, ajustando medidas y políticas públicas de manera eficiente, mientras que otros carecieron de herramientas adecuadas.

En este escenario, tecnologías emergentes como la inteligencia artificial (IA) y el aprendizaje automático cobran un rol central. Su capacidad de procesar grandes volúmenes de datos permite predecir comportamientos, optimizar recursos y personalizar experiencias. La adopción de estas herramientas favorece el crecimiento de los destinos, aunque requiere una regulación ética clara y sólidas capacidades institucionales (Siddik et al., 2024).

El despliegue de estas tecnologías debe articularse con la sostenibilidad como eje rector de la gestión turística. El éxito estratégico trasciende los indicadores económicos y debe evaluarse también a partir de impactos sociales y ambientales. Pinho & Leal (2024) demuestran que la IA puede contribuir a prácticas de bajo impacto ecológico sin sacrificar la satisfacción del visitante.

Para superar estos desafíos, resulta indispensable una gobernanza institucional sólida que articule políticas, marcos normativos y responsabilidades. Su ausencia se traduce en plataformas inconexas, ausencia de estándares y decisiones desarticuladas que dificultan la alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Al mismo tiempo, la

participación ciudadana emerge como un recurso estratégico: el conocimiento local, al integrarse en los sistemas de información, enriquece los diagnósticos y fortalece la pertinencia de las decisiones (Granados & Sotelo, 2025).

Por ello, orientado a la transformación de datos en inteligencia accionable, al mejoramiento de la toma de decisiones y al fortalecimiento de la competitividad, la sostenibilidad y la gobernanza del sector, el objetivo de esta investigación es: proponer lineamientos estratégicos para la gestión de recursos de información en los destinos turísticos.

METODOLOGÍA

De acuerdo con Hernández-Sampieri et al. (2014), la investigación adoptó un enfoque mixto con predominio cuantitativo, de diseño no experimental y documental, con un alcance descriptivo y exploratorio, al analizar la producción científica sobre la gestión de recursos de información en destinos turísticos e identificar tendencias emergentes en el campo. Además, incorpora un componente longitudinal para examinar la evolución del tema en un período determinado y formular lineamientos estratégicos que optimicen dicha gestión.

Se estructuró en tres etapas fundamentales antecedidas por una previa de recolección y sistematización bibliográfica. La tabla 1 muestra la trayectoria metodológica empleada.

Tabla 1. Trayectoria metodológica de la investigación

Etapas	Descripción	Métodos, técnicas y herramientas
Etapa Previa. Recolección y sistematización bibliográfica	Identificación de la producción científica sobre gestión de recursos de información en destinos turísticos	Búsqueda avanzada con operadores booleanos Revisión bibliográfica Base de datos Dimensions
Etapa I. Análisis bibliométrico	Examen cuantitativo de la literatura para la identificación de tendencias en la producción científica sobre gestión de recursos de información en destinos turísticos	Bibliometrix en R-Studio VOSviewer Jupyter Lab en Python Indicadores bibliométricos
Etapa II. Análisis cualitativo de la literatura	Contextualización de la implicación que tienen los recursos de información en la gestión práctica de los destinos turísticos.	Revisión bibliográfica Análisis-síntesis Abstracción-integración Inducción-deducción
Etapa III. Síntesis crítica e integración de resultados	Integración de los resultados bibliométricos y cualitativos para proponer lineamientos estratégicos coherentes que contribuyan a la gestión de información en destinos turísticos.	Triangulación de información Revisión cruzada de literatura

Fuente: Elaboración propia (2025)

En la etapa previa, se llevó a cabo la identificación y recolección de la producción científica sobre la gestión de recursos de información en destinos turísticos. Para ello, se realizaron búsquedas avanzadas utilizando operadores booleanos, lo que permitió filtrar y optimizar los resultados. La revisión bibliográfica se centró en seleccionar los artículos más relevantes y aquellos que ofrecían una base sólida para el estudio. Se utilizó la base de datos Dimensions, ya que proporciona una cobertura extensa de la literatura científica y permite acceder a información detallada sobre publicaciones, citas y tendencias.

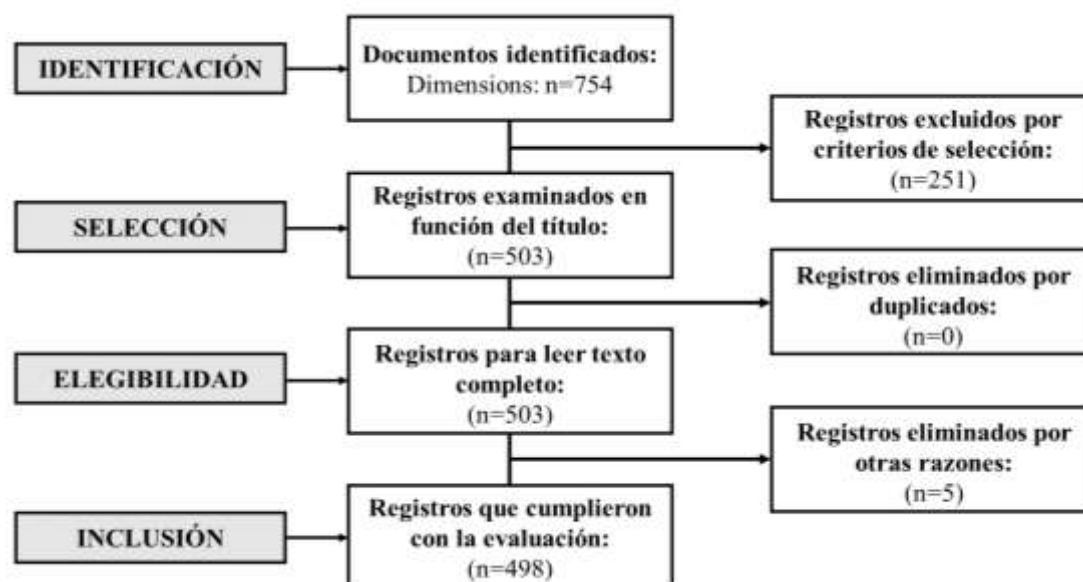
Para seleccionar la literatura pertinente, se realizó un análisis bibliométrico (Donthu et al., 2021) con el objetivo de identificar las publicaciones más relevantes sobre la gestión de recursos de información en destinos turísticos. Este análisis se llevó a cabo utilizando la ecuación de búsqueda: ("information resource" OR "information management" OR "knowledge management") AND (tourism OR "tourist industry" OR "hospitality management") aplicada en el campo TITLE-ABS-KEY.

Además, se establecieron criterios de selección que garantizaron la pertinencia de los documentos analizados como se muestra a continuación:

- Publicación entre los años 2020 y 2025.
- Pertenencia a las áreas temáticas: Business, Management and Accounting in Tourism; Decision Sciences; Economics, Econometrics and Finance in Tourism; Social Sciences.
- Documentos en inglés o español.
- Disponibilidad en acceso abierto.

El proceso de selección y recolección de artículos siguió las directrices de la declaración Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses (PRISMA) (Page et al., 2021), como se muestra en la Figura 1. Posteriormente, la base de datos fue depurada para eliminar duplicados y documentos irrelevantes, asegurando así un corpus confiable para el análisis posterior.

Figura 1. Selección y recolección de artículos



Fuente: Elaboración propia a partir de Page et al. (2021)

En la etapa I, se realizó un análisis cuantitativo de la literatura recopilada para identificar las tendencias en la producción científica sobre la gestión de recursos de información en destinos turísticos. Se emplearon herramientas como Bibliometrix en R-Studio, VOSviewer y Jupyter Lab en Python para llevar a cabo el análisis bibliométrico. Estas herramientas facilitaron la extracción y visualización de indicadores clave, como la cantidad de publicaciones, citas, autores destacados e instituciones influyentes. A partir de los resultados obtenidos, se identificaron áreas de mayor interés de investigación, así como vacíos o lagunas en el conocimiento.

Por otro lado, después del análisis cuantitativo, se realizó el análisis cualitativo de la literatura para profundizar en el contenido de los estudios y comprender cómo se gestionaban los recursos de información en los destinos turísticos. Se revisaron y sintetizaron los documentos clave aplicando los procedimientos del pensamiento lógico humano (análisis-síntesis, inducción-deducción y abstracción-integración) para organizar y relacionar los principales enfoques y conceptos encontrados en la literatura. De esta manera, se logró contextualizar el conocimiento en función de las necesidades y particularidades del sector turístico.

Finalmente, en la etapa III se integraron los resultados del análisis bibliométrico y cualitativo para generar una síntesis crítica que orientara propuestas estratégicas para la gestión de recursos de información en destinos turísticos. Para ello, se utilizó la triangulación de la información, contrastando los hallazgos obtenidos en diferentes fuentes y enfoques. La revisión cruzada de la literatura permitió validar los resultados y formular recomendaciones basadas en un análisis profundo y coherente. El objetivo de esta fase fue desarrollar lineamientos estratégicos prácticos que pudieran ser implementados en destinos turísticos, alineados con las tendencias y necesidades actuales del sector.

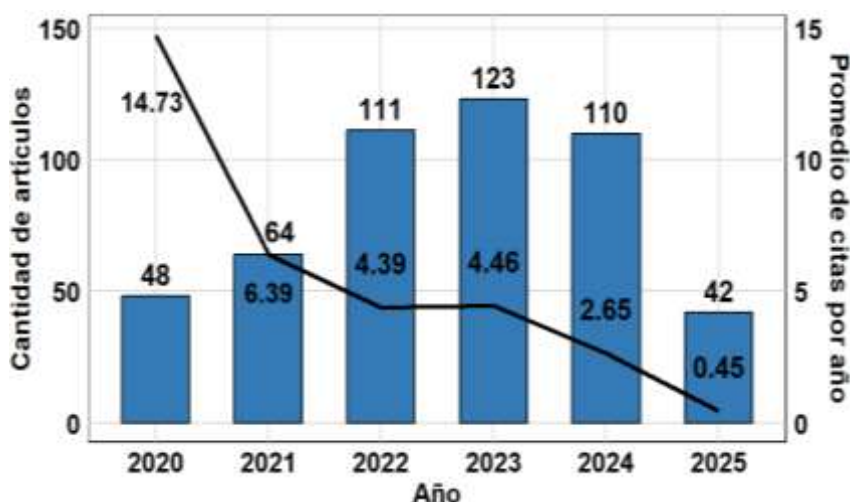
RESULTADOS

La producción científica sobre gestión de recursos de información en el turismo resulta diversa y presenta una dinámica ascendente a lo largo del periodo 2020-2025. Se identificaron 498 artículos de acceso abierto, publicados en 47 fuentes y con la participación de 527 autores, lo que representa una tasa de crecimiento del 13,74%.

Al observar la producción anual, se aprecia un incremento sostenido desde 2020 hasta alcanzar el máximo en 2023 con 123 artículos, lo que refleja un aumento del interés académico por esta temática en los últimos años, asociado a la transformación digital del sector turístico y a la necesidad de optimizar el uso estratégico de la información. No obstante, a partir de 2024 se registra una tendencia descendente, con una marcada reducción en 2025 con 42 artículos (Figura 2).

En contraste con el aumento inicial de publicaciones, el promedio de citas por año refleja una tendencia descendente. En 2020, los artículos alcanzaron un promedio de 14.73 citas, mientras que en 2025 se redujo drásticamente a 0.45 citas por año. Esto indica que, aunque la producción se intensificó en los años posteriores, el impacto de las investigaciones, medido en términos de citación, ha disminuido de manera significativa. La combinación de un incremento en la cantidad de artículos con un descenso sostenido en el promedio de citas sugiere que la proliferación de trabajos no necesariamente ha estado acompañada de un aumento en su relevancia académica o en la consolidación de referentes en la literatura científica.

Figura 2. Producción anual de artículos

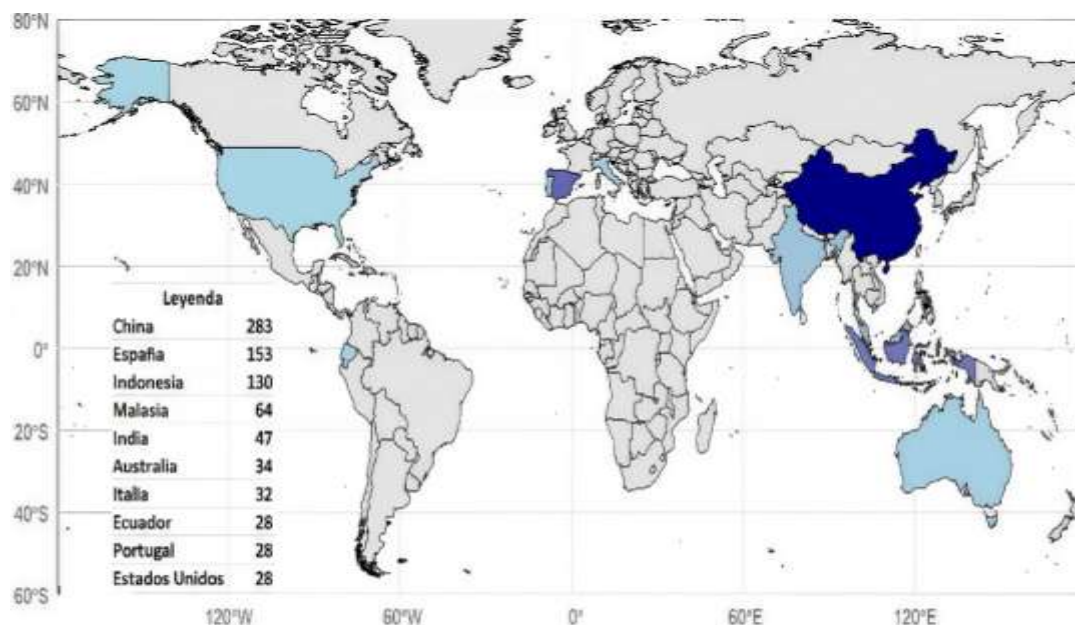


Fuente: Elaboración propia (2025)

Asimismo, la producción por países revela una marcada concentración en determinadas naciones, con China a la cabeza (283 publicaciones), demostrando su papel protagónico en la generación de conocimiento sobre la temática analizada. Le siguen España con 153 e Indonesia

con 130 registros, lo que sitúa a estos países como referentes regionales en Europa y el Sudeste Asiático respectivamente. Asimismo, Malasia aporta 64 publicaciones e India 47, consolidando la centralidad asiática en la distribución. Por su parte, Australia (34) e Italia (32) muestran volúmenes moderados, mientras que Ecuador, Portugal y Estados Unidos alcanzan 28 publicaciones cada uno, lo que representa una participación cuantitativamente menor, como se muestra en la figura 3.

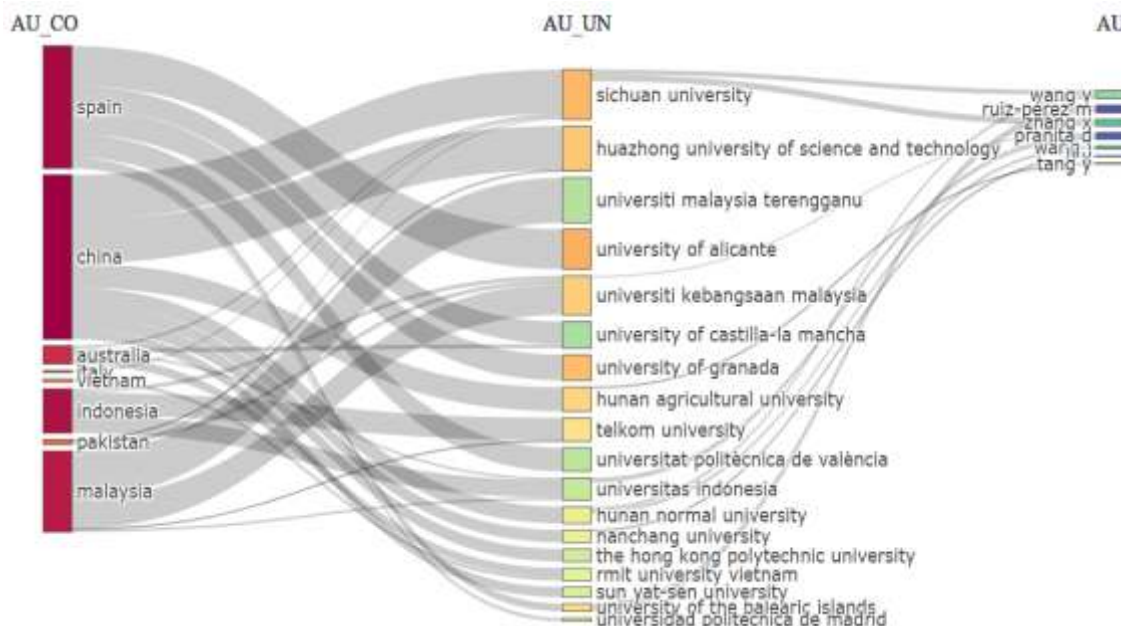
Figura 3. Producción de artículos por países



Fuente: Elaboración propia (2025)

Este patrón de distribución por países también pone de manifiesto la importancia de las redes de colaboración internacional entre instituciones y autores, las cuales actúan como mecanismos que potencian la producción científica y permiten superar las limitaciones propias de cada contexto (Figura 4). España y China emergen como los actores centrales en esta red colaborativa, evidenciado por el mayor flujo desde sus nodos hacia instituciones académicas y autores individuales. Este predominio no solo refleja un alto grado de integración internacional en investigación, sino también la existencia de infraestructuras sostenidas de cooperación como convenios interuniversitarios, programas conjuntos de formación doctoral o proyectos financiados por agencias nacionales que facilitan la coautoría transnacional. La conexión entre España y la Universidad de Alicante, vinculada al investigador Ruiz-Pérez M, junto con la relación entre China y la Sichuan University, asociada al autor Wang Y, sugiere colaboraciones directas y recurrentes entre investigadores europeos y chinos.

En particular, la Sichuan University y la Huazhong University of Science and Technology (China) reciben flujos desde países tan diversos como Australia, Pakistán, Italia y Malasia, mientras que la Universidad de Alicante y la Universitat Politècnica de València (España) canalizan conexiones desde Asia y Europa. Este patrón confirma que la cooperación científica global se articula a través de hubs institucionales, no de redes difusas. Además, autores como Wang Y o Zhang X aparecen vinculados a múltiples instituciones y países, lo que subraya la movilidad académica y las afiliaciones cruzadas como rasgos centrales de la investigación contemporánea.

Figura 4. *Colaboración entre autores, afiliaciones y países*

Fuente: Elaboración propia (2025)

Implicaciones de la gestión de recursos de información en el desarrollo de destinos turísticos

La gestión de recursos de información se ha consolidado como un elemento estructural en el diseño y sostenimiento de los destinos turísticos contemporáneos. En la era digital, la planificación basada en evidencia ha desplazado las aproximaciones empíricas o intuitivas, otorgando mayor rigor a las decisiones estratégicas. La recopilación, organización y análisis de datos de carácter ambiental, económico y social facilitan una lectura precisa del territorio y sus capacidades reales de carga. Esta transformación informacional no solo impulsa la eficiencia operativa, sino que también promueve la equidad en la distribución de beneficios, alineando la rentabilidad con la sostenibilidad del destino (Tsependa & Nakonechnyi, 2025).

El desarrollo de sistemas informacionales integrales representa una condición indispensable para garantizar la sostenibilidad a largo plazo. En este contexto, el marco estadístico de medición de sostenibilidad turística aprobado por las Naciones Unidas en 2024 constituye un avance significativo, ya que reconoce la importancia de los niveles locales en el monitoreo de impactos. A diferencia de los antiguos sistemas nacionales, este modelo promueve una visión descentralizada y participativa del turismo, donde las comunidades pueden acceder, interpretar y aplicar la información generada por su propio entorno (Hernández-Martín et al., 2025).

La incorporación de tecnologías inteligentes en los destinos turísticos ha transformado la manera en que se gestiona la información. Plataformas de análisis en tiempo real y sistemas de datos interoperables permiten que los gestores anticipen tendencias, identifiquen riesgos y optimicen los recursos disponibles. Estas herramientas convierten la información en un activo estratégico capaz de fortalecer la gobernanza y la competitividad de los destinos, integrando la sostenibilidad como principio rector del desarrollo turístico (Ivars-Baidal et al., 2023).

La disponibilidad y calidad de los datos determinan la capacidad de los destinos para responder ante crisis y contingencias. En contextos de emergencia sanitaria o climática, los sistemas de información permiten reorganizar la oferta, proteger a las comunidades receptoras y priorizar la seguridad del visitante. Los destinos que han invertido en infraestructura informacional robusta demuestran una mayor capacidad de adaptación y recuperación, al poder modelar distintos escenarios de riesgo y actuar proactivamente (Yan et al., 2025).

La sostenibilidad informacional no se limita al uso de tecnología, sino que implica una ética del conocimiento compartido. La transparencia en los datos y el acceso equitativo a la información fortalecen la gobernanza participativa, promueven la rendición de cuentas y generan confianza social. En esta línea, los nuevos marcos de cooperación entre instituciones públicas y privadas facilitan la coordinación y el diseño de políticas basadas en evidencia científica, superando las decisiones improvisadas o dependientes de intereses particulares (El Archi et al., 2023).

Los destinos inteligentes surgen como síntesis de esta evolución. En ellos, la información se convierte en el hilo conductor entre sostenibilidad, competitividad e inclusión. Los sistemas sensoriales distribuidos, la inteligencia artificial y los modelos predictivos son utilizados para optimizar la movilidad, el consumo de energía y la gestión de residuos. Este enfoque integrador transforma la relación entre turistas y residentes, fomentando una convivencia equilibrada entre experiencia y conservación (García & Tricárico, 2025).

En la dimensión económica, la gestión informacional permite identificar patrones de gasto, fidelización y satisfacción del visitante, elementos que resultan esenciales para el diseño de estrategias de valor agregado. Los destinos que aprovechan esta información no solo mejoran su rentabilidad, sino que logran diversificar su oferta, reduciendo la dependencia de la estacionalidad y fortaleciendo la economía local. La información se convierte así en un vector de justicia distributiva, conectando sostenibilidad económica con equidad territorial.

La integración de los sistemas de información en la planificación urbana y rural transforma la gestión del espacio turístico. Los sistemas geográficos digitales permiten mapear la distribución de visitantes, identificar zonas de presión ambiental y planificar infraestructuras más inclusivas. Este conocimiento espacial alimenta decisiones más inteligentes, minimizando impactos y mejorando la calidad de vida de la población residente (Šoltésová et al., 2025)

La cultura organizacional basada en información impulsa la profesionalización del sector. Las instituciones turísticas que gestionan sus datos con rigor, ética y apertura desarrollan mayores niveles de confianza y legitimidad social. Este proceso requiere formación continua y liderazgo informacional capaz de traducir los datos en decisiones estratégicas coherentes con los principios de sostenibilidad y equidad.

La digitalización integral de los destinos turísticos redefine el concepto de gobernanza, al permitir que la toma de decisiones se base en sistemas de información interconectados. Las herramientas de analítica avanzada y big data posibilitan el seguimiento continuo de indicadores clave como la movilidad, el consumo energético y las preferencias de los visitantes. A través de estas plataformas, los gestores pueden ajustar en tiempo real las estrategias de promoción, distribución y conservación, articulando un modelo de gestión más eficiente y adaptativo. Este enfoque fortalece la resiliencia institucional y refuerza la capacidad del destino para anticiparse a crisis ambientales o socioeconómicas (Yan et al., 2025).

El papel de la información como motor de innovación se refleja en los avances de los destinos inteligentes europeos. Los Tourism Data Spaces facilitan la cooperación entre actores públicos y privados mediante el intercambio estructurado de datos sobre transporte, consumo, sostenibilidad y comportamiento del visitante. Este modelo rompe con la fragmentación informativa tradicional y consolida un entorno digital colaborativo que impulsa la competitividad y la eficiencia. La integración de big data y el Internet de las Cosas no solo mejora la experiencia turística, sino que también reduce los impactos ecológicos, optimizando el uso de los recursos disponibles (Ordóñez-Martínez et al., 2023).

El nuevo marco estadístico internacional para medir la sostenibilidad del turismo, adoptado por las Naciones Unidas, consolida la relevancia de los datos locales en la planificación territorial. Esta iniciativa reconoce que los impactos del turismo se perciben y gestionan a nivel de comunidad, y que solo con información específica se pueden diseñar estrategias efectivas de desarrollo sostenible. Así, la descentralización de los sistemas de información fortalece la gobernanza democrática, permitiendo a los municipios y regiones definir sus propios indicadores de sostenibilidad en coherencia con sus realidades socioculturales (Hernández-Martín et al., 2025).

La interconectividad entre sostenibilidad y tecnología se profundiza gracias al análisis sistemático de los destinos turísticos inteligentes. Los estudios recientes evidencian que la gestión informacional se convierte en el hilo conductor que une la experiencia del visitante con la conservación ambiental. A través de la monitorización de flujos y la modelación predictiva de la demanda, los destinos pueden equilibrar la capacidad de carga y preservar su patrimonio natural y cultural. Este equilibrio dinámico transforma la información en un instrumento de regulación y aprendizaje colectivo (Martins et al., 2025).

El proceso de digitalización no se limita a la modernización tecnológica, sino que exige una cultura organizacional basada en el manejo ético y responsable de los datos. Los gestores turísticos deben garantizar la privacidad de los visitantes y la integridad de los sistemas, evitando el uso inadecuado de la información. Esta dimensión ética de la gobernanza informacional es esencial para mantener la confianza de los actores involucrados y para promover la participación ciudadana en la gestión del turismo sostenible (Naveen et al., 2025). La investigación sobre sostenibilidad y turismo inteligente revela una tendencia hacia modelos integrados en los que la gestión de información se vincula con la planificación urbana. Los datos derivados de sensores, redes sociales y sistemas de transporte ofrecen una base empírica para rediseñar espacios públicos, mejorar la movilidad y mitigar la congestión turística. De esta manera, los destinos evolucionan hacia ecosistemas urbanos inteligentes que priorizan la calidad de vida y la sostenibilidad del entorno (Madeira et al., 2023).

La sostenibilidad informacional se materializa en la creación de indicadores que permiten medir de forma objetiva los avances en gobernanza, accesibilidad y conservación. Las investigaciones recientes proponen marcos teóricos que integran tecnología, gestión y experiencia turística como dimensiones interdependientes. Este modelo sistémico posibilita que los destinos interpreten su desempeño no solo en términos económicos, sino también en relación con el bienestar social y la salud ambiental (García & Tricárico, 2025).

El uso de inteligencia artificial en la gestión de datos turísticos amplía la capacidad de los destinos para anticipar tendencias. Los algoritmos de aprendizaje automático procesan información en tiempo real sobre flujos, reservas y gasto, permitiendo decisiones rápidas y fundamentadas. Esto facilita ajustar estrategias de marketing, distribución de visitantes y políticas de conservación con base en patrones reales y no en percepciones subjetivas. La innovación tecnológica se convierte así en un aliado directo de la sostenibilidad (Yan et al., 2025).

El enfoque colaborativo en la gestión de la información turística ha permitido fortalecer la cooperación internacional y la gobernanza compartida entre destinos, fomentando plataformas digitales que facilitan el intercambio de datos, la integración regional y la construcción de políticas conjuntas de turismo responsable. Esta articulación entre sostenibilidad, tecnología y gestión informacional redefine los modelos de gobernanza hacia estructuras más resilientes y adaptativas, capaces de anticipar riesgos globales como el cambio climático o la saturación

turística. A través de mecanismos de aprendizaje colectivo y flujos de información en tiempo real, los destinos inteligentes transforman los datos en capital social y ambiental, sosteniendo procesos de desarrollo equitativos y sostenibles a escala transnacional (Tang, 2025).

Por ello, la gestión de recursos de información ha pasado de ser un componente técnico a constituir el núcleo del modelo de desarrollo turístico contemporáneo. Los destinos que asumen esta transición hacia la inteligencia informacional consolidan una gobernanza más participativa, transparente y sostenible. La información no solo organiza el conocimiento del territorio, sino que impulsa una nueva ética del turismo fundamentada en la responsabilidad, la cooperación y la innovación constante. Este proceso redefine el turismo como un sistema adaptativo que evoluciona en armonía con el entorno, garantizando su continuidad y legitimidad social.

Lineamientos para la gestión de recursos de información en los destinos turísticos

A partir de los resultados expuestos, se evidencia que la gestión de los recursos de información constituye un eje transversal para la sostenibilidad, competitividad y gobernanza de los destinos turísticos. La integración de sistemas informacionales robustos, éticos y participativos no solo optimiza la toma de decisiones, sino que fortalece la resiliencia territorial y la equidad en la distribución de beneficios. En este contexto, se hace necesario traducir estos hallazgos en orientaciones operativas que guíen a los gestores turísticos. Los lineamientos propuestos responden a esta necesidad, articulando tecnología, sostenibilidad y gobernanza como fundamentos del desarrollo turístico contemporáneo.

Lineamiento estratégico 1. Fortalecer la gobernanza informacional para la toma de decisiones sostenibles en los destinos turísticos.

Estrategia 1. Consolidar sistemas de gobernanza de la información que integren datos ambientales, sociales y económicos, favoreciendo la planificación basada en evidencia y la participación de los actores locales.

Acciones:

- Establecer marcos institucionales que definan responsabilidades claras en la generación, gestión y uso de la información turística.
- Integrar información proveniente de diferentes niveles (local, regional y nacional) para una visión sistémica del destino.
- Incorporar mecanismos participativos que permitan a comunidades y actores locales acceder y contribuir a los sistemas de información.

Lineamiento estratégico 2. Garantizar la interoperabilidad y calidad de los sistemas de información turística.

Estrategia. Desarrollar arquitecturas informacionales interoperables que reduzcan la fragmentación de datos y optimicen su uso estratégico en los destinos.

Acciones:

- Adoptar estándares abiertos y protocolos comunes que faciliten el intercambio de información entre instituciones públicas y privadas.
- Implementar procesos de validación y actualización periódica de los datos para asegurar su fiabilidad y coherencia.
- Integrar plataformas digitales que consoliden información dispersa sobre demanda, oferta, impactos y desempeño del destino.

Lineamiento estratégico 3. Impulsar el uso estratégico de tecnologías inteligentes en la gestión de la información turística.

Estrategia. Incorporar herramientas de analítica avanzada, big data e inteligencia artificial para transformar los datos en inteligencia accionable.

Acciones:

- Implementar sistemas de análisis en tiempo real para monitorear flujos turísticos, capacidad de carga y consumo de recursos.
- Utilizar modelos predictivos que apoyen la anticipación de tendencias y la gestión de riesgos.
- Integrar sensores, plataformas digitales y fuentes de datos externas para mejorar la precisión de los diagnósticos.

Lineamiento estratégico 4. Promover una gestión ética, transparente y responsable de los recursos de información.

Estrategia. Asegurar que el uso de la información turística se rija por principios de ética, privacidad y acceso equitativo.

Acciones:

- Establecer políticas claras de protección de datos personales y consentimiento informado.
- Garantizar la transparencia en la recopilación y uso de la información por parte de los gestores del destino.
- Fomentar el acceso equitativo a los datos relevantes para todos los actores involucrados en la gestión turística.

Lineamiento estratégico 5. Integrar la información turística a la planificación territorial y urbana.

Estrategia. Utilizar los recursos de información como soporte para una planificación espacial sostenible e inclusiva.

Acciones:

- Incorporar sistemas de información geográfica para mapear flujos, zonas de presión y áreas sensibles.
- Utilizar datos territoriales para orientar decisiones sobre infraestructuras, movilidad y ordenamiento del espacio turístico.
- Articular la planificación turística con políticas urbanas y rurales basadas en evidencia empírica.

Lineamiento estratégico 6. Fortalecer la resiliencia de los destinos mediante sistemas de información adaptativos.

Estrategia. Desarrollar capacidades informacionales que permitan a los destinos responder de manera eficiente ante crisis y contingencias.

Acciones:

- Implementar sistemas de monitoreo continuo que faciliten la detección temprana de riesgos.
- Diseñar escenarios de respuesta apoyados en datos actualizados sobre demanda, oferta y condiciones ambientales.
- Integrar información sanitaria, climática y logística para apoyar la toma de decisiones en situaciones de emergencia.

Lineamiento estratégico 7. Desarrollar capacidades institucionales y cultura organizacional basadas en información.

Estrategia. Promover la profesionalización del sector turístico a través del fortalecimiento de competencias informacionales.

Acciones:

- Implementar programas de formación continua en gestión de datos, analítica y uso ético de la información.
- Fomentar liderazgos institucionales capaces de traducir datos en decisiones estratégicas.
- Incentivar una cultura organizacional orientada al aprendizaje, la innovación y la mejora continua.

Lineamiento estratégico 8. Vincular la gestión de recursos de información con la sostenibilidad y la equidad territorial.

Estrategia. Utilizar la información como herramienta para equilibrar competitividad económica, bienestar social y conservación ambiental.

Acciones:

- Diseñar sistemas de indicadores que integren dimensiones económicas, sociales y ambientales del destino.
- Utilizar los datos para orientar políticas de distribución equitativa de beneficios turísticos.
- Evaluar el desempeño del destino más allá de variables económicas, incorporando bienestar comunitario y salud ambiental.

DISCUSIÓN

Dados estos resultados, la investigación constituye una aportación relevante dentro de la literatura reciente sobre turismo inteligente, al integrar de manera coherente la gestión del conocimiento, la sostenibilidad y la gobernanza ética en los procesos de administración de la información turística. Frente a los avances más recientes, publicados entre 2023 y 2025, este trabajo se distingue por su enfoque sistémico y su propuesta de lineamientos aplicables en contextos latinoamericanos, en contraste con otros modelos más tecnocráticos o centrados en la infraestructura digital.

En comparación con la propuesta de Verduzco et al. (2023), que examina las políticas gubernamentales y los marcos conceptuales que sustentan los destinos turísticos inteligentes desde una visión teórica, la investigación realizada va más allá al definir estrategias operativas que articulan la información con la planificación territorial y la sostenibilidad social. Mientras que el estudio de Verduzco se queda en un nivel de análisis normativo, esta investigación propone un marco aplicable que refuerza la gobernanza informacional como eje del desarrollo turístico sostenible.

En el ámbito tecnológico, Andrades (2024) reconoce la tecnología como pilar esencial para la competitividad, organizando 21 requisitos y 62 indicadores para la gestión de destinos inteligentes. No obstante, su énfasis instrumental contrasta con la visión holística del estudio realizado que incluye la dimensión ética del manejo de datos, la inclusión social y la equidad informacional. De manera similar, Emmendoerfer et al. (2024) propone una arquitectura basada en la gobernanza del conocimiento para la toma de decisiones estratégicas en destinos turísticos. Aunque comparte con el trabajo la preocupación por convertir los datos en inteligencia útil, su orientación hacia la modelización tecnológica deja de lado el análisis institucional y participativo, dimensiones que se abordan con mayor amplitud en la investigación.

Por otro lado, el Parallel Tourism System propuesto por Huang et al. (2025) representa una innovación avanzada al incorporar modelos fundacionales y organizaciones autónomas descentralizadas (DAOs) en la gestión informacional. Esta aproximación automatiza procesos y promueve un turismo más personalizado, pero su aplicabilidad resulta restringida en contextos con menor desarrollo tecnológico o institucional. Frente a ello, la investigación se destaca por ofrecer una estrategia adaptable y contextualizada, pensada para destinos emergentes donde la infraestructura tecnológica no es aún robusta, pero la gestión de la información puede fortalecer la sostenibilidad y la resiliencia del destino.

De igual forma, el modelo de Absari et al. (2025), que evalúa la preparación tecnológica de los destinos mediante análisis semántico y el paradigma Technology–Organization–Environment, prioriza la medición cuantitativa de la madurez digital. Sin embargo, su enfoque evaluativo carece de una dimensión estratégica sobre la gobernanza y la ética informacional, elementos que sí son abordados en la investigación. Aunque aporta evidencias empíricas valiosas, su orientación pragmática se centra en la operatividad y no en la generación de políticas informacionales integradas.

En conjunto, el artículo logra una síntesis entre teoría, estrategia y gestión práctica que no se observa con igual equilibrio en la mayoría de los estudios revisados. Su principal fortaleza radica en la formulación de lineamientos estratégicos que articulan la información como recurso transversal al desarrollo turístico sostenible, aportando un marco replicable y adaptativo que puede guiar tanto la gobernanza institucional como la innovación tecnológica. No obstante, su limitación principal es la falta de validación empírica mediante la implementación directa en un destino concreto. Aun así, ofrece una visión coherente, inclusiva y contextualizada, que contribuye significativamente a consolidar una gestión informacional estratégica para los destinos turísticos contemporáneos.

La gestión de los recursos de información se consolida como el eje estructurante de la competitividad y sostenibilidad de los destinos turísticos. La investigación demuestra que la integración de datos ambientales, sociales y económicos en sistemas interoperables permite fortalecer la gobernanza institucional y la planificación basada en evidencia, superando la tradicional fragmentación informativa que limita la toma de decisiones estratégicas.

Los hallazgos evidencian que la gestión de recursos de información en los destinos turísticos ha evolucionado hacia la integración de sistemas informacionales inteligentes, los cuales potencian la sostenibilidad, mejoran la competitividad y fortalecen la gobernanza participativa, demostrando que la información se consolida como un eje central para la planificación estratégica y la toma de decisiones basadas en evidencia.

Los lineamientos propuestos aportan un marco operativo que vincula la tecnología con la ética y la sostenibilidad, situando la información no solo como un recurso técnico, sino como un instrumento de equidad territorial y transparencia. Al articular inteligencia artificial, gobernanza participativa y planificación territorial, la propuesta ofrece un modelo adaptable a contextos latinoamericanos, diferenciándose de los enfoques más tecnocráticos predominantes en la literatura reciente.

Declaración de los autores: Los autores aprueban la versión final del artículo.

Declaración de conflicto de interés: Los autores declaran no tener conflicto de interés.

Contribución de los autores:

- Conceptualización: Sandro Felipe Acosta Mesa, Jorge Félix Quintana Cala
- Curación de datos: Sandro Felipe Acosta Mesa, Jorge Félix Quintana Cala, Miguel Ángel Quintana Cordero
- Análisis formal: Sandro Felipe Acosta Mesa, Jorge Félix Quintana Cala, Daniel Sabatier Graña
- Investigación: Miguel Ángel Quintana Cordero, Daniel Sabatier Graña
- Metodología: Sandro Felipe Acosta Mesa, Jorge Félix Quintana Cala
- Redacción – borrador original: Miguel Ángel Quintana Cordero, Daniel Sabatier Graña
- Redacción – revisión y edición: Sandro Felipe Acosta Mesa, Jorge Félix Quintana Cala, Miguel Ángel Quintana Cordero, Daniel Sabatier Graña

Financiamiento: Este trabajo no recibió financiamiento para su desarrollo.

Disponibilidad de datos: Los datos están disponibles previa solicitud al autor de correspondencia. Sandro Felipe Acosta Mesa, e-mail: sandrofelipeacostamesa@gmail.com

Uso de inteligencia artificial: Los autores declaran no haber utilizado herramientas de inteligencia artificial para la generación de contenido científico en este manuscrito

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Absari, D. T., Djunaidy, A., & Susanto, T. D. (2025). Multidimensional readiness evaluation of smart tourism destinations: A natural language processing and thematic analysis approach. *IEEE Access*, 13. <https://doi.org/10.1109/access.2025.3581962>
- Ahmad, N., Li, S., Hdia, M., Bélas, J., & Hussain, W. M. H. W. (2023). Assessing the COVID-19 pandemic impact on tourism arrivals: The role of innovation to reshape the future work for sustainable development. *Journal of Innovation & Knowledge*, 8(2), 100344. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2023.100344>
- Andrades, L. (2024). The technology pillar of the Spanish smart tourism destination (DTI) model. En L. Andrades, C. Romero-Dexeus y E. Martínez-Marín (Eds.), *The Spanish model for smart tourism destination management*. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-031-60709-7_6
- Donthu, N., Kumar, S., Mukherjee, D., Pandey, N., & Lim, W. M. (2021). How to conduct a bibliometric analysis: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 133, 285-296. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.04.070>
- El Archi, Y., Benbba, B., Nizamatinova, Z., Issakov, Y., Vargané, G. I., & Dávid, L. D. (2023). Systematic literature review analysing smart tourism destinations in context of sustainable development: Current applications and future directions. *Sustainability*, 15(6), 5086. <https://doi.org/10.3390/su15065086>
- Emmendoerfer, L., Biz, A.A., & de Sá Ferreira, P. (2024). Framework for a Tourism Intelligence System Based on Knowledge Governance: A Conceptual Model. In: Guevara Plaza, A.J., Cerezo Medina, A., Navarro Jurado, E. (eds) *Tourism and ICTs: Advances in Data Science, Artificial Intelligence and Sustainability. TURITEC 2023. Springer Proceedings in Business and Economics*. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-031-52607-7_21
- García, T. S., & Tricárico, L. T. (2025). Urban dimensions and indicators for smart tourist destinations from a state of the art. *Urban Science*, 9(11), 471. <https://doi.org/10.3390/urbansci9110471>
- Granados, Y. L. R., y Sotelo, C. G. M. (2025). Participación ciudadana y sostenibilidad local en América Latina: Una revisión sistemática. *Prohominum*, 7(3), 238–253. <https://doi.org/10.47606/acven/ph0368>

- Gretzel, U., Sigala, M., Xiang, Z., & Koo, C. (2015). Smart tourism: foundations and developments. *Electronic Markets*, 25(3), 179–188. <https://doi.org/10.1007/s12525-015-0196-8>
- Hernández-Martín, R., Padrón-Fumero, N., & Padrón-Ávila, H. (2025). The local turn in tourism statistics within the statistical framework for measuring the sustainability of tourism 2024. *Sustainability*, 17(4), 1430. <https://doi.org/10.3390/su17041430>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación (6.^a ed.). https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Huang, J., Tian, Y., Zhang, T., Ni, Q., Lin, F., Lee, T. J., Wu, N., & Wang, F. (2025). Parallel tourism system with foundation models and decentralized autonomous organizations. *International Journal of Tourism Research*, 27(2). <https://doi.org/10.1002/jtr.70008>
- Ivars-Baidal, J. A., Celdrán-Bernabeu, M. A., Femenia-Serra, F., Perles-Ribes, J. F., & Vera-Rebollo, J. F. (2023). Smart city and smart destination planning: Examining instruments and perceived impacts in Spain. *Cities*, 139, 104266. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2023.104266>
- Jiang, Q. & McCabe, S. (2021). Information technology and destination performance: Examining the role of dynamic capabilities. *Annals of Tourism Research*, 91, 103292. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2021.103292>
- Liu, N., Xu, Q., & Gao, M. (2024). Digital transformation and tourism listed firm performance in COVID-19 shock. *Finance Research Letters*, 63, 105398. <https://doi.org/10.1016/j.frl.2024.105398>
- Madeira, C., Rodrigues, P., & Gomez-Suarez, M. (2023). A bibliometric and content analysis of sustainability and smart tourism. *Urban Science*, 7(2), 33. <https://doi.org/10.3390/urbansci7020033>
- Martins, S., Ramos, A. L., & Brito, M. (2025). Empowering sustainable tourism through simulation: Evidence and trends in the Tourism 5.0 era. *Sustainability*, 17(23), 10850. <https://doi.org/10.3390/su172310850>
- Marx, S., Flynn, S. & Kylänen, M. (2021). Digital transformation in tourism: Modes for continuing professional development in a virtual community of practice. *Project Leadership and Society*, 2, 100034. <https://doi.org/10.1016/j.plas.2021.100034>
- Naveen Kumar, R., Janani, M., Pavithra, R., & John William, A. (2025). The role of TIAS in shaping smart tourism: Governance perspectives on choosing intelligent destinations. *Business Analyst Journal*, 46(1), 53-69. <https://doi.org/10.1108/baj-02-2024-0009>
- Organización de Naciones Unidas para el Turismo (2004). *Tourism Statistics: Global reference for tourism data that works for people, planet and prosperity*. <https://www.untourism.int/tourism-statistics>
- Ordóñez-Martínez, D., Seguí-Pons, J. M., & Ruiz-Pérez, M. (2023). Conceptual framework and prospective analysis of EU tourism data spaces. *Sustainability*, 16(1), 371. <https://doi.org/10.3390/su16010371>
- Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., ... & Moher, D. (2021). The PRISMA 2020 statement: An updated guideline for reporting systematic reviews. *BMJ*, 372(71). <https://doi.org/10.1136/bmj.n71>

- Pinho, M., & Leal, F. (2024). AI-Enhanced strategies to ensure new sustainable destination tourism trends among the 27 European Union member states. *Sustainability*, 16(22), 9844. <https://doi.org/10.3390/su16229844>
- Rahmadian, E., Feitosa, D., & Virantina, Y. (2023). Digital twins, big data governance, and sustainable tourism. *Ethics and Information Technology*, 25(4). <https://doi.org/10.1007/s10676-023-09730-w>
- Siddik, A. B., Forid, M. S., Yong, L., Du, A. M., & Goodell, J. W. (2024). Artificial intelligence as a catalyst for sustainable tourism growth and economic cycles. *Technological Forecasting and Social Change*, 210, 123875. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2024.123875>
- Šoltésová, M., Iannaccone, B., Štrba, E., & Sidor, C. (2025). Application of GIS technologies in tourism planning and sustainable development: A case study of Gelnica. *ISPRS International Journal of Geo-Information*, 14(3), 120. <https://doi.org/10.3390/ijgi14030120>
- Tang, C. F. (2025). Resilient governance in tourism urbanization: An XGBoost regression analysis on multi-stakeholder collaborative innovation in Macao. *Proceedings of the Association for Computing Machinery (ACM)*. <https://doi.org/10.1145/3760023.3760039>
- Tsependa, M., & Nakonechnyi, K. (2025). Methodological foundations of the comprehensive application of digital and GIS technologies in the system of balanced management of tourism enterprises. *Ekonomika ta Suspilstvo (Economy and Society)*, 79, 185. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-79-185>
- Verduzco Villaseñor, M. del C., Cornejo Ortega, J. L., & Espinoza Sánchez, R. (2023). Governmental strategies and policies in the projection of smart tourist destination. *Sustainability*, 15(9). <https://doi.org/10.3390/su15097166>
- Yan, D., Marzuk, A. B., Yang, J., Zhou, J., & Tao, S. (2025). Bibliometric analysis of smart tourism destination: Knowledge structure and research evolution (2013–2025). *Tourism and Hospitality*, 6(4), 194. <https://doi.org/10.3390/tourhosp6040194>