

El uso de las TIC para un turismo más sostenible: ¿turismo inteligente? (1)

Corral Sastre, Alejandro

Derecho Digital e Innovación, Nº 4, Sección Doctrina, Primer trimestre de 2020, Wolters Kluwer

LA LEY 2772/2020

Resumen

Este trabajo analiza la utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (en adelante, TIC) como catalizador para alcanzar un desarrollo turístico sostenible. En este sentido, el concepto de turismo inteligente ha de ir más allá de la mera utilización de esta tecnología para incrementar los rendimientos económicos; debe coadyuvar al mantenimiento de la capacidad de carga, respetar el medio ambiente y el entorno social y cultural del destino. Y para ello, tecnologías como el *big data*, *cloud computing*, *blockchain*, internet de las cosas e inteligencia artificial, entre otros avances tecnológicos, pueden convertir un destino turístico en «inteligente», de manera que aumente la calidad de los servicios turísticos prestados a los visitantes y la calidad de vida de los residentes. No obstante, el desarrollo de estas tecnologías en el sector turístico, como en otros, debe hacer frente a importantes retos relacionados con el respecto a la privacidad de los ciudadanos, la inclusión social, el derecho a no estar conectado o la economía colaborativa, por poner algunos ejemplos.

Palabras clave

Turismo digital, TIC, gentrificación, masificación turística, sostenibilidad

Abstract

This paper analyzes the use of Information and Communication Technologies (hereinafter, ICT) as a essential element to achieve sustainable tourism development. In this sense, the concept of intelligent tourism must go beyond the mere use of this technology to increase economic benefits; It must contribute to the upkeep of the carrying capacity, respect the environment and the social and cultural environment of the destination. And for this, technologies such as big data, cloud computing, blockchain, internet of things and artificial intelligence, among other technological advances, can turn a tourist destination into «intelligent», so as to increase the quality of tourist services provided to the visitors and the quality of life of the residents. However, the development of these technologies in the tourism sector, as in others, must face important challenges related to the privacy of citizens, social inclusion, the right not to be connected or the collaborative economy, for Put some examples.

Keywords

Smart tourism, ICT, Sustainable tourism



Alejandro Corral Sastre

Profesor Colaborador Doctor de Derecho Administrativo

Universidad San Pablo-CEU de Madrid

1. INTRODUCCIÓN

No podemos quedarnos anclados en modelos turísticos de otro siglo. Desde el punto de vista de la oferta y de la demanda turística, el uso de tecnologías de la información y del conocimiento no solo pueden servir para incrementar los números desde una perspectiva económica, lo que puede dar lugar a problemas de gentrificación y masificación turística, sino que han de servir para ayudar a alcanzar modelos turísticos basados en la sostenibilidad (2) y la calidad.

No se debe olvidar que el turismo es un sector económico especialmente abonado para el desarrollo de las TIC y de la economía digital. De hecho, la adopción de internet y el crecimiento del comercio electrónico fueron más rápidos en el sector turístico (3). Así, las tecnologías 2.0, redes sociales y el uso de dispositivos móviles tuvieron un impacto muy importante en el turismo en los últimos años.

El turismo es un sector económico especialmente abonado para el desarrollo de las TIC y de la economía digital

Pero no debemos quedarnos ahí. Si se quiere mantener los niveles de competitividad turística hay que dar satisfacción a los requerimientos de los nuevos usuarios de servicios turísticos, mucho más informados y más exigentes, es decir, lo que ha venido en llamarse el viajero (o turista) digital.

No obstante, en este sentido, la transformación del modelo turístico, la conversión de destinos turísticos en los denominados «destinos inteligentes», no debe basarse exclusivamente en la utilización de tecnologías avanzadas que permitan una mayor conectividad entre empresas y usuarios, sino que la transformación debe ser más profunda, cultural si se quiere, implicando también a otros agentes protagonistas como pueden ser los residentes en esos destinos o las administraciones públicas competentes. Solo así, con la participación de todos en el proceso, podremos hablar de un turismo sostenible. Y es que este es uno de los principales objetivos de la intervención del Derecho y de la Administración en el sector, alcanzar un nivel de desarrollo turístico adecuado, es decir, rentable, pero sin olvidar que un crecimiento descontrolado puede generar importantes daños al medio ambiente y social que, a la postre, redundan de forma muy negativa en el propio sector (4).

2. UN TURISMO SOSTENIBLE BASADO EN LAS TIC: TURISMO DIGITAL E INTELIGENTE

Cuando utilizamos el adjetivo inteligente para referirnos a un sustantivo como ciudad o turismo, debemos intentar aclarar, con carácter previo, a qué nos estamos refiriendo. Desde luego, parece que podemos hablar del uso de TIC, no cabe duda, pero para ello ya se ha venido utilizando otro adjetivo que parecía referirse claramente a estas tecnologías: «digital».

Bien, parece que ahora, al referirnos al turismo o a una ciudad como inteligentes, estamos indicando que es algo más que el mero uso de las TIC (5), es decir, que estas aportan un valor que supone una transformación total del sustantivo, un cambio estructural. Y esto es, precisamente, lo que está ocurriendo en el turismo.

Como ya se ha indicado más arriba, el sector turístico ha aprovechado, con especial rendimiento, el uso de estas tecnologías. Las empresas turísticas han sido capaces de transformar, con relativa facilidad, sus modelos de negocio. La adaptación a lo digital ha sido asombrosa. Desde hace ya varios años, es completamente normal reservar un viaje combinado, un billete de avión o una habitación de hotel a través de internet.

La utilización de las TIC debe ser un catalizador para alcanzar un desarrollo turístico sostenible

Pero esa transformación digital ha beneficiado especialmente a las empresas turísticas y a los consumidores de sus servicios. Se han ajustado los precios y se ha incrementado la demanda. Además, han nacido nuevos modelos de negocio bajo el paraguas de la economía digital: la economía colaborativa, que en el sector turístico ha tenido

una especial incidencia. De hecho, si analizamos con detenimiento esta transformación digital, podemos llegar a la conclusión de que el uso de las TIC, que ha facilitado el aumento del número de turistas en algunas zonas de España, está detrás del estrés ambiental y social de algunos destinos concretos. Tiene mucho que ver con la gentrificación y la masificación de la que hablan algunos autores (6) . Por consiguiente, el uso de estas tecnologías no ha coadyuvado, precisamente, a alcanzar el objetivo de sostenibilidad que se encuentra en la mayoría de las normas turísticas autonómicas en nuestro país. Tampoco ha ayudado la liberalización a la que ha sido sometido el sector en los últimos años, que ha permitido el incremento de la oferta y la demanda sin un control tan riguroso como el que ha sido tradicional en España (7) .

Pues bien, la utilización de las TIC no puede quedarse solo en eso, es decir, en incrementar la oferta y la demanda, sino que debe ser un catalizador para alcanzar un desarrollo turístico sostenible. Un desarrollo del turismo que pase por prever y evitar el deterioro del medio ambiente, por impulsar la participación de visitantes y residentes en la toma de decisiones, por lograr más eficiencia en el uso energético, o por mejorar la movilidad y la integración de infraestructuras, por poner solo algunos ejemplos. En este escenario, que es el que se pretende, sí podremos hablar de turismo inteligente como un concepto amplio, es decir, como algo más que el mero uso de las tecnologías.

2.1. Ciudades Inteligentes: la condición necesaria

Según estimo, uno de los principales logros alcanzados por el uso adecuado de las TIC, desde un punto de vista social, es lo que se ha venido denominando como «ciudad inteligente». Pese a ser un concepto impreciso, podemos definir la ciudad inteligente, siguiendo al profesor José Luis PIÑAR MAÑAS, como «aquella que se vale de la innovación tecnológica para ofrecer un entorno más habitable a las personas» (8) . Asimismo, el Grupo Técnico de normalización 128 de AENOR (AEN/CTN 178/SC2/GT1 N 003 la define como: «Ciudad Inteligente (Smart City) es la visión holística de una ciudad que aplica las TIC para la mejora de la calidad de vida y la accesibilidad de sus habitantes y asegura un desarrollo sostenible económico, social y ambiental en mejora permanente. Una ciudad inteligente, permite a los ciudadanos interactuar con ella de forma multidisciplinar y se adapta en tiempo real a sus necesidades, de forma eficiente en calidad y costes, ofreciendo datos abiertos, soluciones y servicios orientados a los ciudadanos como personas, para resolver los efectos del crecimiento de las ciudades, en ámbitos públicos y privados, a través de la integración innovadora de infraestructuras con sistemas de gestión inteligente».

El destino turístico inteligente centra sus objetivos en los turistas

De estas definiciones cabe resaltar, según entiendo, una idea que me parece esencial: el uso de las TIC y de los avances tecnológicos para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y lograr un desarrollo sostenible de las ciudades. Desde luego que una ciudad necesita un adecuado tejido empresarial y económico para poder alcanzar estos

objetivos, pero el enfoque se centra, fundamentalmente, en los ciudadanos (9) .

Este es un buen punto de partida para lo que posteriormente se definirá como Destino Turístico Inteligente. La idea que sustente este concepto, en mi opinión, debe ser la misma, es decir, utilizar los avances tecnológicos para lograr un desarrollo turístico sostenible, centrado en la calidad de los servicios prestados a los turistas, pero sin olvidar otros intereses que resultan esenciales para el propio desarrollo del turismo, como la protección del medio ambiente y el respeto a la cultura e identidad locales y a sus residentes, entre otros (10) .

No obstante, debe señalarse que el hecho de que los destinos turísticos inteligentes se basen en el desarrollo de las ciudades inteligentes, no implica que tengan que implementarse en los mismos espacios ni compartir objetivos (11) . La ciudad inteligente implica el uso de tecnologías para incrementar el nivel de vida de sus residentes; el destino turístico inteligente, por su parte, centra sus objetivos en los turistas, sin obviar los residentes, por supuesto, pero con una finalidad

diferente. En este sentido son conceptos próximos pero con líneas definitorias distintas (12) .

2.2. Los Destinos Turísticos Inteligentes (DTI)

Teniendo en cuenta lo manifestado en el epígrafe anterior, el concepto de destino turístico inteligente (DTI) se basa en los avances de las TIC aplicadas a un territorio determinado y al sector turístico, pero de manera que facilite la toma de decisiones o, incluso, aplicando sistemas de inteligencia artificial, sea capaz de tomarlas por sí mismo. Así, una de las principales características de un destino turístico inteligente es la capacidad para generar inteligencia, es decir: «que sus entes gestores (que pueden ser, repito, sistemas de inteligencia artificial) deben ser capaces de obtener datos en tiempo real, analizarlos y tomar decisiones que les permitan ser más eficientes en la gestión integral del destino: en su promoción y comercialización, en la creación de experiencias únicas y personalizadas para el turista, en la atención a los residentes, en el impulso de un entorno de sostenibilidad, etc.» (13)

Los avances tecnológicos desarrollados en los últimos tiempos pueden coadyuvar a alcanzar el objetivo de un destino turístico inteligente basado en un crecimiento razonable

En este sentido, el destino turístico inteligente supone ir más allá de la mera adquisición y aplicación de las más avanzadas tecnologías, implica un cambio en todos los niveles y los agentes intervinientes, es decir, «no se trata de hacer lo mismo con nuevas aplicaciones tecnológicas si no de revolucionar la gestión turística de acuerdo con las posibilidades tecnológicas y la capacidad de actuación local (14) , y ello con el objetivo de alcanzar un desarrollo turístico sostenible basado en la calidad.

En los siguientes epígrafes, se intentará poner de manifiesto como los avances tecnológicos desarrollados en los últimos tiempos pueden coadyuvar a alcanzar el objetivo de un destino turístico inteligente basado en un crecimiento razonable. Así, avances como el *big data*, el Internet de las Cosas, el *cloud computing*, la Inteligencia Artificial o el *blockchain*, solo por señalar los más importantes, tienen un papel determinante en la configuración de destinos turísticos inteligentes.

2.2.1. Big datay reutilización de la información turística

Ya no estamos, en realidad, ante una novedad, pues desde hace ya varios años se viene utilizando el concepto de *big data* para referirnos al fenómeno mediante el cual, cantidades ingentes información digital, prácticamente inabarcable por la mente humana, es captada, gestionada y tratada por sistemas de información automatizados. La principal característica de este sistema, no obstante, reside en la potencial capacidad para «descubrir o inferir hechos y tendencias ocultos en esos datos» (15) . Se convierte, por consiguiente, en una herramienta idónea para comprender mejor el comportamiento de los ciudadanos ante determinados servicios ofrecidos en el mercado y, además, para intentar deducir comportamientos futuros, de manera que podemos adelantarnos ante posibles tendencias.

Este es, precisamente, el uso principal que puede darse al *big data* en el sector turístico (16) , es decir, entender mejor el comportamiento de los consumidores y deducir posibles cambios de actitud. En definitiva, realizar un análisis predictivo del mercado y adoptar una posición proactiva ante posibles cambios (17) . Además, teniendo en cuenta el estado actual de la técnica, esta posibilidad no queda reservada a las grandes empresas y operadores del sector, sino que está al alcance, a un precio razonable, de cualquier empresa, aumentando la competitividad de la misma. No se debe pasar por alto, no obstante, el hecho de que los datos sobre los que actúan estas herramientas proceden de los propios turistas y de los residentes en un determinado destino turístico, por lo que, en buena medida, estos deberían obtener algún tipo de ventaja de aquellas empresas que aprovechan los datos y la información inferida. Solo repercutiendo el beneficio de esa información sobre los residentes y visitantes de los destinos turísticos, estaremos avanzando hacia un desarrollo turístico sostenible basado en la tecnología. No podemos desdeñar la titularidad de los datos y de la información, pues

de otra forma estaremos basando copiando el modelo y estancándonos en modelos anteriores que no han resultado adecuados.

El uso principal que puede darse al big data en el sector turístico es entender mejor el comportamiento de los consumidores y deducir posibles cambios de actitud, en un análisis predictivo del mercado

Otra cuestión interesante que surge sobre el *big data* se refiere al uso que las empresas y particulares pueden hacer de los datos generados por las propias administraciones públicas con competencia en materia turística. Y es que, de acuerdo con lo establecido en la Ley 19/2013, de 19 de noviembre, de Transparencia, Acceso a la Información y Buen Gobierno (en adelante, LTAIBG), dicha información debe ser pública (publicidad activa, artículos 5 a 11) y, además, puede ser reutilizada por personas físicas y jurídicas del sector privado, con fines comerciales y no comerciales, en los términos establecidos por

el artículo 3.1 de la Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público (18) .

Por otro lado, también ha de tenerse en cuenta el potencial de estas tecnologías para predecir posibles impactos negativos en el medio ambiente o en el ámbito social o cultural de los destinos, de forma que pongan en peligro la sostenibilidad del sector a medio o largo plazo. En este sentido, estas herramientas de análisis de datos a gran escala podrían ser utilizadas por las administraciones públicas competentes como instrumentos de prevención. Así, podrían anticiparse al daño y, por tanto, minimizar o, incluso, evitar sus consecuencias. Como es lógico, habría de darse la necesaria cobertura legal a dicha actuación administrativa, que estaría relacionada con la actividad de policía, restringiendo determinadas actividades de particulares en determinadas zonas amenazadas (19) .

Por último, no se puede dejar de mencionar que el análisis y tratamiento de esta enorme cantidad de datos, unido a la utilización de sistemas avanzados de inteligencia artificial puede suponer una auténtica revolución en el sector, pues la toma de decisiones no se dejaría ya en manos de los gestores turísticos, sino de «máquinas», con todas las controversias éticas y jurídicas que puede plantear, pero sin dejar de lado, como es lógico, los avances y beneficios que, asimismo, puede acarrear.

2.2.2. Conectividad (IoT)

Una de las características esenciales de los destinos turísticos inteligentes es su alto nivel de conectividad para el desarrollo del Internet de las Cosas y los sistemas M2M (machine to machine). Esta conectividad permite que tanto las empresas como los visitantes puedan estar conectados a internet en todo momento, beneficiándose de múltiples servicios a los que acceden a través de la red. En este sentido, ya no solo se habla del Internet de las Cosas (*Internet of Things* o *IoT*, en sus siglas en inglés), es decir, de la conexión de distintos elementos físicos en una red más amplia, sino del Internet de Servicios (*Internet of Services* o *IoS*) y del Internet de las Personas (*Internet of People* o *IoP*) (20) .

En concreto, esa conectividad se basa, entre otros, en los siguientes elementos: Wifi gratuito, como uno de los servicios más demandados por los turistas; aplicaciones para móviles, como consecuencia del uso generalizado de estos dispositivos por parte de los usuarios, sistemas de geolocalización, para permitir al visitante saber dónde está en cada momento y qué visitar, sistemas de realidad aumentada u holografía, aplicado a museos, patrimonio histórico o cultural (21) .

Esta conectividad es, además, esencial para lograr un nivel de datos adecuado que permita un uso inteligente de los mismos basado en el *big data*, tal y como se ha señalado en el epígrafe anterior. Además, está presente en todo el ciclo del viaje turístico: desde la preparación, es decir, lo que se ha venido llamando la «inspiración asistida», donde se ofrece una gran cantidad de información sobre el destino turístico a los potenciales visitantes; durante el propio viaje, a través de las TIC se hace mucho más intensa la experiencia vivida por los turistas, se facilita su movilidad y la interacción con

operadores o con otros viajeros, en definitiva, permite que se tomen decisiones más acertadas; por último, el después, es decir, la posibilidad de medir con gran eficacia el grado de satisfacción de los turistas, incrementando la reputación de los empresarios y profesionales y permitiendo, asimismo, mejorar en aquellos aspectos que no hayan sido del agrado de los usuarios de los servicios turísticos (22) .

2.2.3. Cloud computing

El *cloud computing* es una tecnología que permite, esencialmente, incrementar la eficacia y eficiencia en el uso de las TIC. En definitiva, permite a cualquier persona, empresa, profesional, etcétera, con independencia del sector económico en el que actúe, acceder, sin restricción geográfica o temporal, y utilizando el dispositivo que se estime más adecuado (móvil, tableta, etc.), a recursos informáticos tales como softwares y plataformas, dependiendo de las necesidades de cada momento, y todo ello sin necesidad de invertir grandes sumas en recursos e infraestructuras tecnológicas (23) . Por otro lado, facilita la posibilidad de desarrollar nuevos productos y servicios tecnológicos. Estamos, por consiguiente, ante «un modelo de prestación de servicios tecnológicos que permite el acceso bajo demanda y a través de la red a un conjunto de recursos compartidos y configurables (como redes, servidores, capacidad de almacenamiento, aplicaciones y servicios) que pueden ser rápidamente asignados y liberados con una mínima gestión por parte del proveedor de servicios» (24) .

Se trata de una tecnología que, como en otros ámbitos, puede aportar grandes beneficios en el sector turístico, pues permite mejorar los servicios y reducir los correspondientes costes. Así, en el subsector hotelero, aumentando la potencia y flexibilidad de la gestión, en el de restauración, permitiendo gestionar desde el suministro de alimentos hasta la ocupación del local, o el de intermediación, con compra de billetes en línea o agencias virtuales, por poner solo algunos ejemplos relevantes (25) .

2.2.4. Blockchain

En mi opinión, los efectos que esta tecnología puede tener sobre el sector turístico no han sido, por el momento, debidamente estudiados. Y es que, se trata de una novedad que puede suponer un cambio revolucionario no solo en la economía, sino también en la cultura y la forma de pensar (26) . Una de las características esenciales del *blockchain* pasa por la desaparición de los intermediarios o terceros de confianza, lo que reduce enormemente los costes de transacción y aumenta la transparencia y la integridad de la información (27) . Esta circunstancia hace que los desarrollos que pueden darse en la economía en general, y en el turismo en particular, sean muy interesantes. Así, la utilización de «contratos o agentes inteligentes», con capacidad «autoejecutiva» sin necesidad de intermediarios, el uso de aplicaciones descentralizadas (Dapps) que utilizan códigos abiertos, la posibilidad de aprovechar el sistema como plataforma para mejorar la gestión de ciudades inteligentes y destinos turísticos inteligentes, en la medida que la información se hace neutral, no jerárquica, accesible y segura (28) y, por consiguiente, permite aumentar la participación de los ciudadanos en la gestión.

Igualmente, esta tecnología puede resultar muy apropiada para mejorar el control que deben realizar las administraciones públicas competentes sobre la actividad de las empresas y profesionales que prestan servicios turísticos, garantizando la calidad y el respeto al medio ambiente y al entorno social, a través, por ejemplo, de la creación de registros de operadores turísticos en un determinado territorio (29) .

2.3. El uso de las TIC para alcanzar mayores cotas de sostenibilidad y calidad turística

Ya se ha puesto de manifiesto la importancia que tiene el uso de las TIC para mejorar la gestión turística por parte de las empresas y la experiencia del turista en el destino. Pero no nos podemos

quedar ahí. El uso de estas tecnologías debe estar presidido, según entiendo, por un objetivo más amplio: alcanzar un desarrollo turístico en el que la idea fundamental sea la calidad y la sostenibilidad turística. En este sentido, la utilización por parte de los destinos turísticos inteligentes de todas las tecnologías mencionadas más arriba permite controlar con mayor eficacia el crecimiento turístico y, por tanto, incrementar la calidad y la sostenibilidad turística. A continuación, se mencionan, sin ánimo de ser exhaustivo, los principales beneficios que podemos obtener de estas tecnologías de cara a incrementar los niveles de sostenibilidad.

2.3.1. Control de la masificación y gentrificación del destino turístico para evitar estrés ambiental y social

Uno de los conceptos esenciales cuando hablamos de sostenibilidad turística es el de capacidad de carga de los destinos, es decir, el número máximo de visitantes que un determinado territorio puede soportar sin que se vea dañado el medio natural o el ambiente social. Y es que, un incremento de la demanda turística sin el debido control administrativo correspondiente puede ser, a medio largo o plazo, contraproducente, pues, en primer lugar, se estará sometiendo a los correspondientes territorios a unos niveles muy altos de estrés ambiental o/y social, y, en segundo lugar, porque la calidad del destino percibida por el cliente disminuirá, lo que puede poner en riesgo la pervivencia de ese territorio como destino turístico. Desde luego, tratar de incrementar a cualquier precio el número de turistas sin tener en cuenta otras consideraciones no puede ser considerado un desarrollo turístico sostenible, ni muy inteligente.

En este mismo sentido, las tecnologías de la información y del conocimiento pueden evitar fenómenos como la gentrificación y la masificación turísticas, que impiden alcanzar cotas satisfactorias de sostenibilidad.

En este sentido, las TIC aplicadas a los destinos turísticos pueden servir de herramienta para reducir esos riesgos. Así, puede ayudar a las administraciones públicas competentes a determinar, con menor margen de error, cual es el número de visitantes que un determinado destino puede asumir sin que comience a afectarse de manera negativa otros bienes susceptibles de protección. Además, se puede dotar a esas mismas administraciones públicas, siempre respetando el principio de legalidad, por supuesto, de instrumentos y herramientas de control que mejoren la eficacia de la intervención administrativa sin incrementar, o incluso disminuyendo, las cargas administrativas que deben soportar las empresas y profesionales del sector (30) . En definitiva, pueden ayudar a un mejor control de la demanda turística, evitando la masificación.

2.3.2. La participación de los residentes en la toma de decisiones: un elemento clave para sostenibilidad

Un desarrollo turístico sostenible, como ya se ha puesto de manifiesto más arriba, requiere de una adecuada participación de los residentes en la toma de decisiones públicas en materia turística (31) . En este sentido, la utilización de TIC puede facilitar esta tarea, dado que permite dicha participación a través de, por ejemplo, mecanismos de consulta o información pública en la sede electrónica o portal de internet de la administración correspondiente (32) . Es, por consiguiente, especialmente importante, sobre todo en el ámbito turístico, facilitar la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones administrativas que les vayan a afectar (33) .

Un desarrollo turístico sostenible requiere de una adecuada participación de los residentes en la toma de decisiones públicas en materia turística

En este sentido, para evitar fenómenos como la gentrificación y la masificación, resulta especialmente importante contar con la opinión de los residentes. De otra forma, la política turística que se desarrolle será ajena a los intereses de estos y, por tanto, insostenible a medio-largo plazo.

2.3.3. Eficiencia energética y movilidad

Otros de los aspectos que pueden verse positivamente afectados con el uso de las TIC en los destinos turísticos inteligentes es el que se refiere a la movilidad dentro de las propias ciudades (34) . En este sentido, cuando se habla de ciudades inteligentes y destinos turísticos inteligentes nos referimos, igualmente, a una mejora en la movilidad dentro de los correspondientes territorios, de manera que, entre otros aspectos, se optimice la fluidez del tráfico, se aumente la eficacia de los servicios públicos de transportes, evitando atascos, embotellamientos, o las denominadas «horas punta», ahorro de combustible, reducción de la contaminación (35) . Esta mejora en la movilidad, como es lógico, redundará en una mayor calidad de los servicios y en un menor impacto medioambiental y social, por lo que es importante a efectos de alcanzar un desarrollo turístico sostenible.

2.3.4. Calidad y rentabilidad

Uno de los elementos que coadyuvan a la sostenibilidad turística es el de la calidad. Solo si se alcanza un alto nivel de calidad podemos hablar de sostenibilidad, pues aumentará, asimismo, la rentabilidad económica del turismo. Un turismo de calidad es rentable económicamente porque requiere menos consumidores para lograr los mismos rendimientos. Además, no puede considerarse de calidad un destino saturado y abarrotado de turistas, pues genera incomodidad a los residentes y mala imagen de destino a los usuarios.

Un turismo de calidad es rentable económicamente porque requiere menos consumidores para lograr los mismos rendimientos

No hay que confundir, no obstante, turismo de calidad con turismo caro o de elite, pues tampoco podría considerarse socialmente sostenible. El turismo de calidad es, tal y como ha puesto de manifiesto la propia Organización Mundial del Turismo, «el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades y expectativas legítimas del consumidor respecto a los productos y servicios demandados, a un precio aceptable, de conformidad con los

determinantes subyacentes de calidad, como la salud y seguridad, higiene, accesibilidad, transparencia, autenticidad y armonía de la actividad turística considerada con su entorno humano y natural», es decir, la satisfacción total del cliente con los servicios recibidos. En el cumplimiento de este objetivo tienen una misión esencial las TIC, pues permiten, por mencionar solo algunos ejemplos, tener acceso a internet desde cualquier lugar, conocer las horas punta para evitar aglomeraciones (estado de ocupación de restaurantes, museos, medios de transporte), acceder a información sobre novedades culturales, entre otros. En definitiva, el uso de las tecnologías mejora la calidad de vida del turista (y, también, del ocio del residente, lo que redundará en una mejora en la percepción del turismo).

3. RETOS

3.1. Protección de datos y privacidad. La importancia de la privacidad en el diseño y por defecto

Como es fácilmente comprensible, uno de los retos esenciales a los que debe hacer frente el desarrollo del turismo inteligente es, precisamente, el riesgo que supone para la privacidad (36) . Así, el uso masivo de datos que se llevan a cabo a través del *big data*, *cloud computing*, internet de las cosas, etc., implica que cada vez es más complicado garantizar al ciudadano un control total sobre sus datos personales, de manera que se han de arbitrar otras herramientas que aseguren un respeto escrupuloso a este derecho fundamental. En esta línea, resultan especialmente importantes los principios de protección de datos por defecto y en el diseño (37) que se han incluido en el artículo 25 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (en adelante, RGPD) e, indirectamente, en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, Protección de

Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Uno de los retos esenciales a los que debe hacer frente el desarrollo del turismo inteligente es el riesgo que supone para la privacidad

Estos principios van a resultar claves en la creación de destinos turísticos inteligentes, pues el desarrollo de la tecnología y las aplicaciones necesarias por parte de empresas y administraciones públicas, así como el uso de las mismas por parte de los turistas, deben tener en cuenta siempre la privacidad de los usuarios, así como la necesidad impuesta en el nuevo RGPD de utilizar siempre los datos mínimos que sean imprescindibles para la prestación de un servicio

determinado, no más (minimización). No obstante, esta tensión entre avances tecnológicos y Derecho no es nueva (38) , de ahí que se pueda afirmar que, de alguna manera, si se permite la expresión, están condenados a entenderse (39) .

3.2. Desarrollo tecnológico para todos: inclusión

Al hablar de desarrollo tecnológico aplicado a destinos turísticos, se debe tener en cuenta a todas aquellas personas que, por diferentes motivos, no tienen o no quieren tener acceso a las TIC. Piénsese, sobre todo, en personas mayores, discapacitados o personas sin suficientes recursos, pero también en aquellos que voluntariamente han optado por excluirse del desarrollo tecnológico (40) . Pues bien, estas personas no pueden quedar al margen del beneficio de esos avances, sino que, lógicamente, deben ser incluidas. En este sentido, cabe indicar que cualquier innovación tecnológica, incluido el turismo digital, debe ser inclusiva, no excluyente (41) .

3.3. Y no olvidemos el encanto de la desconexión: el «turismo digital detox» o sin tecnología

Un reclamo turístico evidente (aunque no exento de cierto esnobismo) en estos tiempos de digitalización total puede ser, precisamente, la ausencia de conexión, es decir, la posibilidad de evadirte durante unos días o, en el mejor de los casos, semanas, de todos los dispositivos tecnológicos que nos mantienen en contacto permanente con el mundo digital. En este sentido, y en contra de lo que se ha venido desarrollando a lo largo de este trabajo, no resulta descabellado pensar que este tipo de destinos turísticos puedan tener éxito. Se podría hablar del turismo desconectado, o como ya se menciona en algunas guías y blog turísticos especializados, «turismo digital detox» (42) , es decir, para la desintoxicación digital. Estos se destinos se caracterizan por su falta de conexión y la ausencia de tecnología.

Un reclamo turístico evidente en estos tiempos de digitalización total puede ser, precisamente, la ausencia de conexión, el turismo desconectado, o "turismo digital detox"

Lo más interesante de estos destinos sin tecnologías es que deben ser considerados destinos turísticos de la más alta calidad, pese a su desconexión de las TIC. Una breve reflexión sobre esta circunstancia puede llevar a la conclusión de que los ciudadanos necesitan, en ocasiones, desconectarse. Podría así plantearse la extensión del derecho a la desconexión del que habla la doctrina laboralista (43) a otros ámbitos del Derecho. Reflexión que dejo solamente apuntada por exceder del objeto del presente trabajo.

4. LA ACTIVIDAD DE CONTROL DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN EL ÁMBITO DIGITAL

Para terminar, no puedo dejar de referirme a las posibilidades que las TIC ofrecen a las administraciones públicas para el cumplimiento de su misión de control y supervisión de las actividades turísticas. Ya me he referido más arriba al hecho de que el desarrollo de las TIC por parte de las empresas y operadores en el mercado turístico, unido a la amplia liberalización que en los últimos diez años ha sufrido el sector, han contribuido a que la actividad administrativa de control sea cada más complicada para las administraciones competentes. Así, la sustitución sistemática de

autorizaciones previas por sistemas de control posterior (declaraciones responsables y comunicaciones previas), han colocado a las administraciones en una difícil tesitura (44) .

Sin embargo, el impulso decidido al desarrollo de la Administración electrónica desde las Leyes 39 y 40 de 2015, ambas de 1 de octubre (de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y de Régimen Jurídico del Sector Público, respectivamente), y la posibilidad de utilizar, previa habilitación legal, nuevos sistemas de control más allá de los tradicionales, pueden servir de ayuda para el cumplimiento de esta misión de supervisión del mercado turístico.

En este sentido, las administraciones, mediante el uso de tecnologías como la del *big data*, *blockchain* o *cloud computing*, pueden mejorar sensiblemente su eficacia a la hora de comprobar el cumplimiento de los requisitos por parte de los operadores en el sector turístico. No obstante, también se deben tener en cuenta los riesgos generados a los ciudadanos en sus derechos fundamentales, esencialmente el de protección de sus datos personales (45) .

Mediante el uso de la tecnología las administraciones pueden mejorar sensiblemente su eficacia a la hora de comprobar el cumplimiento de los requisitos por parte de los operadores en el sector turístico

En esta línea, BAUZÁ MARTORELL propone que «habrá que admitir [...] la opción que asiste a la Administración turística de interceptar los datos de usuarios y prestadores de servicios turísticos que circulan en las redes sociales, siendo este un medio idóneo para desplegar la actividad inspectora y consiguientemente la potestad sancionadora [...] Siendo así que la realidad del sector turístico deriva hacia el mundo digital, la intervención administrativa no puede quedarse anclada en las visitas de inspección y el requerimiento de documentación, porque en ese caso no alcanza la plenitud de la relación jurídico-administrativa. El análisis de las redes se convierte

en imprescindible para asegurar el cumplimiento de la normativa turística y el análisis de macro datos desde luego permite realizar comprobaciones masivas y automatizadas de ese cumplimiento o incumplimiento (fraude) (46) . Desde luego que habrá que reconocer a las administraciones competentes esta posibilidad, teniendo en cuenta, en cualquier caso, el RGPD al que me he referido más arriba, y en concreto, con pleno respeto al artículo 6 que se refiere a los supuestos en que puede considerarse lícito un tratamiento de datos personales (47) .

5. CONCLUSIÓN

Visto todo lo anterior se puede concluir que el turismo ha aprovechado especialmente el uso de las TIC para mejorar los rendimientos económicos, algo que es legítimo pero que también tiene un lado negativo. Y es que, la proliferación de su uso ha permitido incrementar de manera muy importante el número de turistas que nos visitan, sobre todo en algunos destinos, lo que genera situaciones de estrés ambiental y social que pueden desembocar en un desarrollo turístico insostenible a medio y largo plazo, con fenómenos como la gentrificación y la masificación.

El uso de estas TIC, por consiguiente, no debe centrarse exclusivamente en el incremento de la oferta y la demanda, sino en un aumento de la calidad de los servicios, lo que redundará en un desarrollo económico sostenible del sector. El concepto de turismo inteligente o destino turístico inteligente implica, lógicamente, el uso de estas tecnologías, pero con una visión más amplia que el mero incremento de los beneficios económicos: mejorar la calidad de vida de los turistas y residentes, respetar la capacidad de carga de los destinos, reduciendo el estrés ambiental y social, disminuir la contaminación y hacer más eficiente el consumo energético y la movilidad, entre otros.

En este sentido, el desarrollo y la innovación tecnológica pueden coadyuvar a alcanzar un modelo de desarrollo turístico sostenible si se utilizan adecuadamente, no solo desde una perspectiva económica. En definitiva, hay que encontrar el «camino correcto del desarrollo» (48) turístico.

6. BIBLIOGRAFÍA

AGENCIA VALENCIANA DEL TURISMO, *Destinos Turísticos Inteligentes. Manual Operativo para la configuración de Destinos Turísticos Inteligentes*, 2015.

ALEMÁN PÁEZ, F., «El derecho de desconexión digital: una aproximación conceptual, crítica y contextualizadora al hilo de la *Loi Travail* N.º 2016-1088», *Trabajo y derecho: nueva revista de actualidad y relaciones laborales*, núm. 30, 2017

BAUZÁ MARTORELL, F. J., «Big data y open data en la administración turística: acceso y reutilización de la información», *Revista Vasca de Administración Pública*, núm. 108, 2017

BOUAZZA ARIÑO, O., «La participación ciudadana en el proceso planificador: fundamento constitucional y legal», *WPS Review International on Sustainable Housing and Urban Renewal*, núm. 4, 2016

CASASOLA, M., MOLINA, M., RECIO GAYO, M., «La nube: nuevos paradigmas de privacidad y seguridad para un entorno innovador y competitivo», CIDE, 2014

CERVIGNI, L. S., *El blockchain en la práctica*, BIDIT, 2016.

CORRAL SASTRE, A., *La liberalización del sector turístico ¿Hacia un modelo de turismo sostenible?*, Reus, 2017.

FERNÁNDEZ, A., GONZÁLEZ SÁNCHEZ, R., «Análisis del uso de la tecnología en los museos: Los museos inteligentes. Estudio de casos en la ciudad de Madrid», *Revista Internacional de Turismo y Empresa. RITUREM*, Vol. 3, N.º. 1, 2019

FERNÁNDEZ RODRÍGUEZ, C., en «El valor de lo intangible y armonizado en la calidad turística europea», *Revista de Derecho de la Unión Europea*, núm. 24, 2013

FIGUEROLA PALOMO, M., «Futuro del turismo, ordenación o masificación», *Estudios Turísticos*, n.º 215, 2018

FULLANA, P. y AYUSO, S., *Turismo sostenible*, Ed. Rubes, Barcelona, 2002

GARCÍA MONTALVO, J., «La inteligencia artificial y los big data también deberían servir al bien social», *Revista de Occidente*, N.º 464, 2020

GARCÍA SAURA, P. J., *Desarrollo sostenible y Turismo. Análisis del régimen jurídico medioambiental de la legislación turística española*, Aranzadi, 2007

GIL, E., *Big data, privacidad y protección de datos*, Agencia Española de Protección de Datos, 2016

GÓMEZ OLIVA A.; SERVER GÓMEZ, M.; JARA, A. J.; PARRA-MEROÑO, M.^a C., «Turismo inteligente y patrimonio cultural: un sector a explorar en el desarrollo de las Smart Cities», *International Journal of Scientific Management and Tourism*, núm. 3, 2017

GUASCH PORTAS, V. y SOLER FUENSANTA J. R., «Cloud computing, turismo y protección de datos», *Revista de Análisis Turístico*, núm. 17, 2014

MILANO, C., «Overtourism, malestar social y turismofobia. Un debate controvertido», *PASOS, Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, Vol. 16, N.º 3, 2018

O`REILLY, A. M., «*Tourism carrying capacity: concept and issues*», *Tourist Management*, vol. 7, 1986

SALOM PARETS, A., «Las limitaciones al crecimiento poblacional y espacial establecidas por la normativa territorial y urbanística», INAP, 2011

SEGITTUR, *Smart Destination*, 2015

PIÑAR MAÑAS, J. L., *Derecho e innovación tecnológica. Retos de presente y futuro*, CEU Ediciones, 2018

PIÑAR MAÑAS, J. L. (Dir.), SUÁREZ OJEDA, M. (Coord.), *Smart Cities. Derecho y técnica para una ciudad más habitable*, Reus, 2017

PIÑAR MAÑAS, J. L. (Dir.) y ÁLVAREZ CARO, M. y RECIO GAYO, M. (Coords.) *Reglamento General de Protección de Datos. Hacia un modelo europeo de privacidad*, Reus, 2016

PREUKSCHAT, A., *Blockchain: La revolución industrial de internet*, Gestión 2000, 2017

RECIO GAYO, M., *Protección de datos personales e innovación: ¿(In)compatibles?*, Reus, 2016

SCHUMACHER, E. F., *Lo pequeño es hermoso*, Orbis, 1983

TAPSCOTT, D. y TAPSCOTT, A., *La revolución blockchain*, Deusto, 2017

VALERO TORRIJOS, J., «Ciudades inteligentes y datos abiertos: implicaciones jurídicas para la protección de los datos de carácter personal», *Istituzioni del Federalismo, Rivista di Studi Giuridici e Politici*, núm. 4, 2015

- (1) El presente trabajo se inscribe en el Proyecto de Investigación sobre Protección de Datos, Seguridad e Innovación: Retos en un mundo global tras el Reglamento Europeo de Protección de Datos, Ref. DER2016-79819-R, del programa I+D+i del Ministerio de Economía y Competitividad del que es investigador principal el Dr. D. José Luis PIÑAR MAÑAS. Este trabajo se basa, además, en el capítulo 45 («Turismo sostenible e inteligente en el mundo digital») del libro *Sociedad Digital y Derecho*, dirigido por DE LA QUADRA SALCEO, T., y PIÑAR MAÑAS, J. L., BOE Ediciones, Madrid, 2018, cuyas ideas esenciales fueron presentadas en una comunicación en el XV Congreso de la Asociación Española de Profesores de Derecho Administrativo, «La ciudad del siglo XXI: transformaciones y retos», celebrado en Ibiza los días 7 y 8 de febrero de 2020.
- (2) FULLANA, P. y AYUSO, S., *Turismo sostenible*, Ed. Rubes, Barcelona, 2002, pág. 30, «el desarrollo del turismo sostenible que satisface las necesidades de los turistas y regiones anfitrionas presentes al mismo tiempo que protege y mejora las oportunidades de futuro. Está enfocado hacia una gestión de todos los recursos de tal forma que satisfagan todas las necesidades económicas sociales y estéticas al tiempo que respeta la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de apoyo a la vida»
- (3) *Smart Destination*, SEGITTUR, 2015, pág. 19.
- (4) A esta paradoja parece referirse FERNÁNDEZ RODRÍGUEZ, C., en «El valor de lo intangible y armonizado en la calidad turística europea», *Revista de Derecho de la Unión Europea*, núm. 24, 2013, pág. 343, cuando manifiesta que «cuando se habla de turismo y desarrollo sostenible se están relacionando dos fenómenos que, en sí mismos, pueden resultar a primera vista, contradictorios: un fenómeno que desde el punto de vista numérico y de calidad puede resultar deteriorante del medio en que se desenvuelve y otro fenómeno que persigue precisamente el efecto inverso: que se mantenga el desarrollo y el medio en un punto tal de equilibrio que exista una perfecta interacción sostenida en el tiempo y para el disfrute de generaciones futuras
- (5) Debemos tener en cuenta, en este sentido, que estas tecnologías están en constante evolución y transformación. Piénsese en este sentido, en el Internet de las Cosas o la propia Inteligencia Artificial, que tienen un potencial que todavía, según estimo, no somos capaces de intuir.
- (6) MILANO, C., «Overtourism, malestar social y turismofobia. Un debate controvertido», *PASOS, Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, Vol. 16, N.º 3, 2018, págs. 551-564.
- (7) La transformación digital de las empresas no ha ido en paralelo al de las administraciones públicas que tiene la obligación de supervisar su actividad (en el inicio y durante el ejercicio de las mismas). Así, normas como la Directiva de Servicios o la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de Garantía de la Unidad de Mercado, han supuesto un cambio enorme en la manera de supervisar la actividad turística por parte de las administraciones competentes, ya que han generalizado el control posterior por medio de declaraciones responsables y comunicaciones previas en perjuicio de las autorizaciones. Véase CORRAL SASTRE, A., *La liberalización del sector turístico ¿Hacia un modelo de turismo sostenible?*, Reus, 2017.
- (8) PIÑAR MAÑAS, J. L., «Derecho, técnica e innovación en las llamadas ciudades inteligentes», en *Smart Cities. Derecho y técnica*

para una ciudad más habitable, PIÑAR MAÑAS, J. L. (Dir.), SUÁREZ OJEDA. M (Coord.), Reus, 2017, pág. 18.

- (9) CANTÓ LÓPEZ, M.^a. T., «Administración Pública y participación activa del ciudadano en la gestión de la ciudad», en *Smart Cities. Derecho y técnica para una ciudad más habitable op. cit.*, pág. 39.
- (10) Sobre la importancia de las personas en el desarrollo de ciudades inteligentes y destinos turísticos inteligentes, véase, GÓMEZ OLIVA A.; SERVER GÓMEZ, M.; JARA, A. J.,; PARRA-MEROÑO, M.^a. C., «Turismo inteligente y patrimonio cultural: un sector a explorar en el desarrollo de las Smart Cities», *International Journal of Scientific Management and Tourism*, núm. 3, 2017, pág. 394, «Las ciudades aumentan su población progresivamente y por ello el ritmo de vida en ellas se acelera. La necesidad de interacción entre las personas y los diferentes sectores de la ciudad crece y con ello aumenta el capital social e intelectual de la población. Esto hace que una Smart City, haciendo uso de tecnologías pioneras, necesite de un núcleo basado en las personas en el que interactúen la educación, la cultura y el comercio. Este factor ha sido el menos desarrollado a pesar de que cualquier cambio o mejora en la infraestructura de una ciudad debe basarse en las comunidades y personas. La transformación de una ciudad en inteligente debe tener como objetivo la mejora de la calidad de vida de los individuos que hacen uso de ella.»
- (11) Esta idea se deduce de *Big Data, retos y oportunidades para el turismo*, Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas, Agencia Valenciana de Turismo, 2015, págs. 17 a 19
- (12) En este sentido se manifiesta el trabajo *Destinos Turísticos Inteligentes. Manual Operativo para la configuración de Destinos Turísticos Inteligentes*, Agencia Valenciana del Turismo, 2015, pág. 11, al manifestar que «El origen de destino turístico inteligente no puede asociarse exclusivamente a la aplicación del paradigma Smart City a los destinos turísticos. Una serie de cambios estructurales en el sector turístico justifican la necesidad de nuevos enfoques en la gestión de los destinos turísticos, una necesidad que confluye con la consolidación del paradigma Smart City y que convierte al destino turístico inteligente en una referencia para la gestión turística.»
- (13) *Smart Destination, op. cit.*, págs. 204 y 205
- (14) *Destinos Turísticos Inteligentes. Manual Operativo para la configuración de Destinos Turísticos Inteligentes, op. cit.*, pág. 12
- (15) GIL, E., *Big data, privacidad y protección de datos*, Agencia Española de Protección de Datos, 2016, pág. 16.
- (16) GARCÍA MONTALVO, J., «La inteligencia artificial y los big data también deberían servir al bien social», *Revista de Occidente*, N.º 464, 2020
- (17) *Big Data, retos y oportunidades para el turismo, op. cit.*, pág. 12.
- (18) BAUZÁ MARTORELL, F. J., «Big data y open data en la administración turística: acceso y reutilización de la información», *Revista Vasca de Administración Pública*, núm. 108, 2017, pág. 24
- (19) *Ibidem*, pág. 23, «...habrá que admitir la posibilidad de que particulares accedan a los datos obrantes en poder de la Administración turística para fines comerciales o no comerciales, como también la opción que asiste a la Administración turística de interceptar los datos de usuarios y prestadores de servicios turísticos que circulan en las redes sociales, siendo este un medio idóneo para desplegar la actividad inspectora y consiguientemente la potestad sancionadora.»
- (20) *Destinos Turísticos Inteligentes. Manual Operativo para la configuración de Destinos Turísticos Inteligentes, op. cit.*, pág. 14
- (21) FERNÁNDEZ, A., GONZÁLEZ SÁNCHEZ, R., «Análisis del uso de la tecnología en los museos: Los museos inteligentes. Estudio de casos en la ciudad de Madrid», *Revista Internacional de Turismo y Empresa. RITUREM*, Vol. 3, N.º. 1, 2019, págs. 96-139
- (22) *Ibidem*, pág. 20

- (23) CASASOLA, M., MOLINA, M., RECIO GAYO, M., «La nube: nuevos paradigmas de privacidad y seguridad para un entorno innovador y competitivo», CIDE, 2014
- (24) Informe conjunto del Consejo General de la Abogacía Española y la Agencia Española de Protección de Datos sobre *Utilización del Cloud Computing por los despachos de abogados y el derecho a la protección de datos de carácter personal*, 2012.
- (25) GUASCH PORTAS, V. y SOLER FUENSANTA J. R., «Cloud computing, turismo y protección de datos», *Revista de Análisis Turístico*, núm. 17, 2014, págs. 63 y 64
- (26) Sobre esta novedosa tecnología TAPSCOTT, D. y TAPSCOTT, A., *La revolución blockchain*, Deusto, 2017; o CERVIGNI, L. S., *El blockchain en la práctica*, BIDIT, 2016.
- (27) GARCÍA GONZÁLEZ, L. C., POLO TOLÓN, M. y MOLERO MANGLANO, I., «Tecnologías blockchain», en PREUKSCHAT, A. (Coord.), *Blockchain: La revolución industrial de internet*, Gestión 2000, 2017, pág. 236.
- (28) JUNESTRAND, S., «Smart Cities en la era blockchain», en PREUKSCHAT, A. (Coord.), *Blockchain: La revolución industrial de internet*, op. cit., pág. 107.
- (29) FERNÁNDEZ HERGUETA, R., «El sector público y el uso de la blockchain» en PREUKSCHAT, A. (Coord.), *Blockchain: La revolución industrial de internet*, op. cit., pág. 94
- (30) BAUZÁ MARTORELL, F. J., «Big data y open data en la administración turística: acceso y reutilización de la información», op. cit., pág. 26, «Siendo así que la realidad del sector turístico deriva hacia el mundo digital, la intervención administrativa no puede quedarse anclada en las visitas de inspección y el requerimiento de documentación, porque en ese caso no alcanza la plenitud de la relación jurídico-administrativa. El análisis de las redes se convierte en imprescindible para asegurar el cumplimiento de la normativa turística y el análisis de macro datos desde luego permite realizar comprobaciones masivas y automatizadas de ese cumplimiento o incumplimiento (fraude). En caso contrario nos encontramos con la paradoja de que la normativa aplicable no se exige a un buen número de obligados, porque sencillamente no existen para la Administración turística, porque no hay constancia de su intervención en el mercado como operadores turísticos, y el control sobre los mismos se da exclusivamente en caso de una eventual denuncia»
- (31) FULLANA, P. y AYUSO, S., *Turismo sostenible*, op. cit.
- (32) En los últimos años hemos asistido a determinados brotes de *turismofobia* en algunas ciudades que parece mas preocupadas por incrementar los números que por desarrollar un turismo socialmente sostenible. En este sentido, véase MILANO, C., «*Overtourism*, malestar social y turismofobia. Un debate controvertido», *PASOS, Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, Vol. 16, N.º 3, 2018, págs. 551 a 564, o FIGUEROLA PALOMO, M., «Futuro del turismo, ordenación o masificación», *Estudios Turísticos*, n.º 215, 2018, págs. 9 a 38.
- (33) Sobre la importancia de la participación ciudadana en la planificación de la ordenación territorial, se puede ver a BOUAZZA ARIÑO, O., «La participación ciudadana en el proceso planificador: fundamento constitucional y legal», *WPS Review International on Sustainable Housing and Urban Renewal*, núm. 4, 2016, pág. 40, «Con ello se pretenderá buscar las herramientas jurídicas que permitan la configuración de un modelo planificación territorial respetuosa con la definición del concepto de justicia social, yendo más allá de las preocupaciones estrictamente económicas. Una planificación elaborada teniendo en cuenta la opinión de la población en relación con el desarrollo urbano permitiendo, de esta manera, el derecho de la población residente a su implicación en los procedimientos democráticos de decisión. Así, podrán manifestar su posición sobre el esquema que se tenga previsto realizar y que va a afectar a sus vidas o, utilizando un concepto de moda, a su calidad de vida»
- (34) *Destinos Turísticos Inteligentes. Manual Operativo para la configuración de Destinos Turísticos Inteligentes*, op. cit., pág. 22

- (35) MARTÍNEZ GUTIERREZ, R., «El impacto de las Smart Cities en la tutela ambiental y en la planificación urbana», en *Smart Cities. Derecho y técnica para una ciudad más habitable*, op. cit., pág. 64.
- (36) PIÑAR MAÑAS, J. L., «Derecho, técnica e innovación en las llamadas ciudades inteligentes», en *Smart Cities. Derecho y técnica para una ciudad más habitable*, op. cit., pág. 21. En el mismo sentido, VALERO TORRIJOS, J., «Ciudades inteligentes y datos abiertos: implicaciones jurídicas para la protección de los datos de carácter personal», *Istituzioni del Federalismo, Rivista di Studi Giuridici e Politici*, núm. 4, 2015, págs. 1025 y ss.
- (37) Un estudio detallado sobre estos dos principios esenciales se puede encontrar en DUASO CALES, R., «Los principios de protección de datos desde el diseño y protección de datos por defecto» en PIÑAR MAÑAS, J. L. (Dir.) y ÁLVAREZ CARO, M. y RECIO GAYO, M. (Coords.) *Reglamento General de Protección de Datos. Hacia un modelo europeo de privacidad*, Reus, 2016, págs. 295 y ss.
- (38) PIÑAR MAÑAS, J. L., *Derecho e innovación tecnológica. Retos de presente y futuro*, CEU Ediciones, 2018, pág. 9.
- (39) RECIO GAYO, M., *Protección de datos personales e innovación: ¿(In)compatibles?*, Reus, 2016.
- (40) El derecho a no ser digitales, que no siempre se respeta, tal y como pone de manifiesto PIÑAR MAÑAS, J. L., *Derecho e innovación tecnológica. Retos de presente y futuro*, op. cit., pág. 22
- (41) *Ibidem*, pág. 23.
- (42) Un blog de la página web www.lonelyplanet.es, titulado «¿WiFi? No, gracias. Viajes para desconectar», plantea como alternativa al turismo digital o inteligente, la vuelta al turismo analógico, en destinos que se caracterizan por ser «paraísos *free tech*». Así señala que «Algunas islas caribeñas como San Vicente o las Granadinas se ofrecen como vacaciones de desintoxicación digital (Digital Detox). Es su principal atractivo además de unas playas magníficas, aguas transparentes y buenos hoteles, eso sí: sin ordenador, sin teléfono, sin wifi, como se hacía antes. La desconexión es total. [...] Es una nueva tendencia que va a crecer en los próximos años. Los viajeros ya han probado la experiencia de viajar completamente conectados pero hay muchos que desean volver a los viejos tiempos, cuando viajar era dejar atrás muchas cosas». En el mismo sentido, en la sección de «el viajero» del diario *El País*, publicado el 6 de abril de 2016, se habla de «Hoteles donde desconectar del mundo». Por su parte, la sociedad estatal Paradores de Turismo ofrece su programa *détox*.
- (43) Entre otros, ALEMÁN PÁEZ, F., «El derecho de desconexión digital: una aproximación conceptual, crítica y contextualizadora al hilo de la *Loi Travail* N.º 2016-1088», *Trabajo y derecho: nueva revista de actualidad y relaciones laborales*, núm. 30, 2017, págs. 12 y ss.
- (44) CORRAL SASTRE, A., *La liberalización del sector turístico ¿Hacia un modelo de turismo sostenible?*, Reus, 2017.
- (45) VALERO TORRIJOS, J., «El big data en las Administraciones Públicas: el difícil equilibrio entre eficacia de la actividad administrativa y garantía de los derechos de los Ciudadanos», en AAVV.: *Big data. Retos y oportunidades*. Actas del IX Congreso Internacional Internet, Derecho y Política. Universitat Oberta de Catalunya. Barcelona, 25 y 26 de junio de 2013. Págs. 127 a 137
- (46) BAUZÁ MARTORELL, F. J., «Big data y open data en la administración turística: acceso y reutilización de la información», op. cit., pág. 26.
- (47) Las administraciones públicas pueden tratar datos lícitamente, según el artículo 6.1.e del RGPD cuando el «tratamiento es necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento».

(48) SCHUMACHER, E. F., *Lo pequeño es hermoso*, Orbis, 1983, pág. 64.