

## Artículo original

# La Gestión Pública y el Desarrollo de Destinos Turísticos Inteligentes

## Public Management and the Development of Smart Tourism Destinations

Reyna Luz Arias Carrillo

[ORCID: 0000-0001-8625-9811](https://orcid.org/0000-0001-8625-9811)

Dalila Huanca Coronado

[ORCID: 0000-0003-2298-0671](https://orcid.org/0000-0003-2298-0671)

Silvia Bazán Velásquez

[ORCID: 0000-0003-1290-0623](https://orcid.org/0000-0003-1290-0623)

### Resumen

El presente artículo tuvo como objetivo determinar cuál es la relación entre la Gestión Pública y el Desarrollo de Destinos Turísticos Inteligentes, comprender esta relación es fundamental para construir modelos de gestión turística que respondan a los desafíos actuales del sector, promuevan la innovación territorial y aseguren un desarrollo inclusivo y sostenible a largo plazo. Es una investigación de tipo no experimental, causal explicativa de naturaleza transversal con un enfoque cuantitativo. El estudio se realizó en una muestra no aleatoria de 108 estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna. Se administró un cuestionario con escala de medición del tipo escala Lickert. Se validó el instrumento con el método de Alpha de Crombach, con los siguientes valores, de (0.811) para Gestión Pública y de (0.905) para Desarrollo de Destinos Turísticos Inteligentes. Los resultados indican que existe relación moderada alta ( $C=0.505$ ) entre la Gestión Pública y el Desarrollo de Destinos Turísticos Inteligentes. Se concluye que existe evidencia estadística que confirma que la Gestión Pública y el Desarrollo de Destinos Turísticos Inteligentes se relacionan significativamente.

**Palabras claves:** Gestión pública, economía productiva, sostenibilidad ambiental, gobernabilidad y participación. Destinos Turísticos Inteligentes, accesibilidad, conectividad.

## ABSTRAC

The present article aimed to determine the relationship between Public Management and the Development of Smart Tourism Destinations. Understanding this relationship is essential to build tourism management models that respond to the current challenges of the sector, promote territorial innovation, and ensure long-term inclusive and sustainable development. This is a non-experimental, causal-explanatory research of a cross-sectional nature with a quantitative approach. The study was conducted on a non-random sample of 108 students from the Faculty of Business Sciences of the Private University of Tacna. A questionnaire with a Likert scale measurement scale was administered. The instrument was validated using the Crombach Alpha method, with the following values: (0.811) for Public Management and (0.905) for Smart Tourism Destination Development. The results indicate a moderate-high relationship ( $C=0.505$ ) between Public Management and the Development of Smart Tourism Destinations. It is concluded that there is statistical evidence confirming that Public Management and the Development of Smart Tourism Destinations are significantly related.

**Keywords:** Public management, productive economy, environmental sustainability, governance and participation. Smart Tourism Destinations, accessibility, connectivity.

## Introducción

La gestión pública implica todas las acciones de un estado para poner en marcha, desarrollar y mantener servicios, públicos, instituciones y recursos de un país para satisfacer las necesidades de los pobladores y brindar bienestar a la gran mayoría.

La gestión pública implica organización, planificación, dar normativas e implementar acciones que ayuden y garanticen resultados que lleven a lograr los objetivos deseados de bienestar y satisfacción de necesidades. La Administración Pública se constituye en el ámbito de la sociedad enfocándose en resolver sus necesidades y articulando los medios para asegurar las condiciones de vida de la comunidad. Se transforma así en la actividad del Estado, interesada en conseguir los fines y objetivos de éste mediante ciertos métodos o modos de organización y medios de ejecución Gallineli y Migliore(2021). Un gobierno que establece marcos legales, normativas, así como planifica organiza e implementa acciones que ayuden a promocionar el turismo incluyendo cuidado del ambiente, sostenibilidad y tecnologías asegura un turismo denominado como inteligente que actualmente tiene gran aceptación y es lo que muchos turistas están buscando en este siglo de marcado uso de la tecnología por personas de diferentes edades. Los destinos turísticos inteligentes son territorios que hacen uso de la tecnología y permiten que los turistas también lo hagan todo esto con la finalidad no solo de mejorar la experiencia de los turistas sino también de asegurar bienestar de diferentes tipos de turistas, así como mejorar la calidad de vida de los residentes locales, cuidar el ambiente y asegurar la sostenibilidad. El término inteligente se refiere a una categoría de productos, servicios y sistemas, donde las TIC vanguardias ocupan un papel

clave en el posicionamiento y la gestión de los destinos, con la intención de proporcionar la satisfacción plena de los turistas, las comunidades y los gestores, en el marco de la protección del patrimonio territorial y la sostenibilidad Herrero Crespo et al., (2019). El llegar a ser un destino turístico inteligente implica que la gestión pública lidera, planifica, así como pone en marcha políticas y compromisos de innovación, accesibilidad, tecnología y sostenibilidad. Tomando en cuenta todos lo mencionado el objetivo de esta investigación es conocer la relación entre gestión pública y desarrollo de destinos turísticos inteligentes y como se percibe esta relación en nuestro medio.

## **Revisión de literatura**

### **1. Gestión Pública**

#### **1.1.- Productividad laboral**

La productividad laboral en la gestión pública es un indicador clave para medir la eficiencia de los trabajadores del Estado. Esta se vincula a la capacidad institucional para generar resultados mediante el uso eficiente de los recursos humanos y técnicos disponibles. Según Blomley et al. (2008), la participación de las comunidades y la eficiencia organizacional inciden en el rendimiento del personal y en el cumplimiento de metas institucionales. Por otro lado, Guy y Newman (2004) introducen el concepto de 'emotional labor', el cual sostiene que las competencias socioemocionales influyen directamente en la productividad del personal público, siendo una dimensión frecuentemente invisibilizada pero crucial en el desempeño organizacional.

#### **1.2.- Brechas de género**

Las brechas de género en el sector público reflejan desigualdades persistentes en cuanto al acceso a cargos de dirección, estabilidad laboral y condiciones equitativas. Bermúdez-Figueroa y Roca (2022) argumentan que, a pesar de los marcos legales, aún subsisten estructuras institucionales que reproducen segregación y limitan la promoción femenina. El informe de UNDP & University of Pittsburgh (2021) destaca que solo el 31 % de las posiciones directivas en la administración pública están ocupadas por mujeres, lo que evidencia la persistencia del 'techo de cristal'. Estas barreras estructurales restringen la equidad en el ejercicio del poder político-administrativo.

#### **1.3.- Cuidado adecuado del agua**

La gestión eficiente del agua en el sector público es fundamental para el desarrollo sostenible. Esta debe considerar criterios técnicos, ambientales y sociales que garanticen el acceso equitativo y sostenible al recurso. UN Women (2025) resalta la importancia de una gestión integrada del recurso hídrico (GIRH), orientada a maximizar beneficios sociales sin comprometer la sostenibilidad. De acuerdo con la FAO (2025), la exclusión de las mujeres en procesos de toma de decisiones sobre agua limita la eficiencia del sistema y genera desequilibrios que afectan a comunidades rurales. Incorporar un enfoque de género es clave para garantizar el uso adecuado y justo del recurso.

#### **1.4.– Cuidado adecuado del suelo y diversidad**

El cuidado del suelo y la biodiversidad forma parte de las competencias ambientales de la gestión pública. La FAO (2025) establece que la gobernanza del suelo debe integrar políticas intersectoriales para conservar los ecosistemas productivos y mitigar los efectos del cambio climático. Asimismo, se recomienda la aplicación de tecnologías sostenibles, el enfoque climático inteligente y la participación de actores locales en la conservación de la diversidad del suelo, todo ello en un marco de equidad de género y justicia ambiental.

#### **1.5.– Eficiencia y transparencia en mecanismos de gobernanza**

Romeu y González (2019) expresan que, el turismo rural puede ser un componente de mejora, siempre y cuando incluya medios de expresión para la sociedad y otros actores intervinientes, y que cualquier proyecto a nivel local, que permita darle valor a la región a través del turismo rural esta investigación arroja resultados que indican que la política gubernamental relacionado al turismo ayuda a mejorar los niveles no solo económicos si no de calidad de vida de las personas relacionadas con el turismo rural. Erkuş-Öztürk & Eraydın (2022), afirmaron que durante más de dos décadas, el logro de una calidad ambiental sostenible y la protección de los activos ambientales han estado al frente de los temas de política centrales en el desarrollo del turismo mundial; ahora bien, se ha argumentado que las formas colaborativas y asociativas de gobernanza entre las empresas turísticas y otros agentes relacionados están adquiriendo una importancia cada vez mayor en el impulso de un turismo sostenible y ambientalmente sensible.

#### **1.6.– Estabilidad política**

Porque atiende una de sus parcelas: la actividad turística (Barroso y Flores 2007). En palabras de Monfort «se constituye en un cuerpo teórico que tiene su origen y fundamento en la política económica, de la cual se desgrana» (2000, 8). El turismo se considera un conjunto de sectores económicos, integrado por empresas hoteleras, transportes, agencias de viajes, turoperadores, actividades de ocio y restauración; por tanto, la función de la política turística queda reducida a su fortalecimiento. Al igual que el resto de las políticas sectoriales, la turística debe remitirse a lograr los objetivos de la política económica en general, mediante el aporte de divisas internacionales, la creación de empleo, la generación de ingresos y el crecimiento económico, relativizando las demás competencias asociadas a su desarrollo. Barroso González, María y David Flores Ruiz 2007. «La política turística como parte de la política económica». Revista de Análisis Turístico, 4: 4-21 Relativizando las demás competencias asociadas a su desarrollo. La actitud de un Gobierno en la instrumentación de la política turística puede ser pasiva o activa (Lickorish, 1991; pp. 64-65). Pasiva responde a la postura de gobiernos cuya actuación se reduce a acciones que pueden afectar al turismo, aunque no obedece a decisiones enfocadas específicamente a favorecer o influir en su desarrollo, de lo que ciertas medidas legislativas (depuración de aguas, desgravaciones fiscales, apoyo a la contratación laboral, control de la contaminación de industrias —vertidos, tratamientos residuos, etc.—) son un claro ejemplo. Por contra, el «posicionamiento» activo del Gobierno en el área del turismo conlleva acciones deliberadas para favorecer la actividad, lo cual implica el reconocimiento de necesidades específicas y la imperiosidad por influir en favor de ciertos objetivos preestablecidos (dotación de alojamiento en zonas de potencial atractivo, habilitación turística de espacios protegidos, etc.).

#### **1.7.– Rendición de cuentas**

su relevancia y alcance. La gobernanza atribuye a la rendición de cuentas un papel clave en la gestión pública y amplía su espectro hacia una visión holística e integrada que permite pensar en una rendición de cuentas más adecuada a las necesidades de la sociedad actual. De esta manera, la rendición de cuentas se convierte en uno de los símbolos de la buena gobernanza (Blind, 2007; Nunkoo et al., 2012; Bovens, 2005) apareciendo en la agenda de gobiernos de todo el mundo como uno de los retos a conseguir por el sector público. En el ámbito del sector público, partiendo del amplio desarrollo en el sector privado, el término “informe de sostenibilidad” es también el término más ampliamente aceptado y utilizado. Para Ball es la manera de rendir cuentas que ayuda a los gobiernos y a otros stakeholders a “comprender el acercamiento o alejamiento de las comunidades hacia la sostenibilidad” (Ball, 2002:61). Se trata, en definitiva, de una aproximación a través de la cual publicar información del desempeño de todas las áreas, incluyendo las dimensiones económica, social y medioambiental pero también las decisiones tomadas por el máximo poder de la organización.

### **1.8.- Libertad de expresión y asociación**

Castañeda (2012). Este antropólogo afirma que la consideración del turismo como un derecho humano parte de una confusión ontológica que lleva a considerar al turista como una categoría concreta de persona. Como los turistas son seres humanos y el ser humano es sujeto de derechos, los turistas son sujetos de derechos. Es indiscutible que el turista es sujeto de derechos, pero por su condición de ser humano, no por su cualidad de turista. «Ser turista» es un estado circunstancial, delimitado en el tiempo. Por lo tanto, no es una categoría humana, como sí lo es ser indígena o mujer, y no puede ser objeto de derechos humanos específicos. Asimismo, se puede realizar un tercer tipo de crítica a partir del análisis de la génesis del turismo como derecho humano.

## **2. Desarrollo de Destinos Turísticos Inteligentes**

Una infraestructura diseñada para tal fin. Es un territorio comprometido con los temas de sustentabilidad, culturales y socioeconómicos que está dotado de inteligencia para alcanzar las metas que se hayan establecido. En este sentido, la inteligencia es el medio por el cual los actores de un territorio obtienen conocimiento del mismo para su gestión y toma de decisiones (Perea-Medina et al., 2018). Dada la complejidad del término, es importante que todos los actores que intervienen participen de forma conjunta y coordinada, para que el diseño de las estrategias y de los planes de acción puedan proyectar un lugar como un DTI (López de Ávila et al., 2015). Los DTI, según los concibe la Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, instrumento de la Secretaría de Estado de Turismo (SEGITTUR, 2022), tienen el objetivo de impulsar y fomentar el desarrollo sustentable del turismo, asegurar una mayor calidad de los servicios al turista y mejorar la calidad de vida de la población local. Dichos destinos deben basarse en un modelo guiado por la gobernanza, la innovación, la tecnología, la sustentabilidad y la accesibilidad, con la finalidad de garantizar el futuro de la actividad turística. Ya que los DTI buscan fomentar el DS, se basan en la teoría del desarrollo sustentable, la cual apareció como una rama de la teoría del desarrollo. La idea surgió como un balance cualitativo entre el crecimiento económico, la igualdad social y la preservación medioambiental (Gutiérrez, 2007).

### **2.1.- Accesibilidad web turística sobre destinos turísticos inteligentes en formatos accesibles**

La accesibilidad se refiere a la capacidad de acceder y utilizar un entorno, producto o servicio, independientemente de las capacidades físicas, sensoriales o cognitivas de una persona. En el contexto de los DTIs, la accesibilidad implica crear un entorno turístico inclusivo que permita a todas las personas, incluidas aquellas con discapacidades, disfrutar plenamente de las experiencias turísticas.

## **2.2.- Implementación de sistemas de sensorización turística para monitorear y gestionar flujos turísticos.**

Para mejorar la gestión de los destinos turísticos, optimizar la experiencia del turista y promover la sostenibilidad, con la participación de diversos autores que aportan diferentes perspectivas y enfoques sobre el tema. Los sensores permiten la toma de datos de una magnitud medible objetivamente. La sensorización no constituye un fin en sí mismo, sin conectividad y sin gestión inteligente de la información no tiene ningún sentido. Los elementos propios de un sistema de sensorización son los siguientes: La "nube", que es la infraestructura encargada de proveer los servicios de publicación de datos. Los sensores, que son los elementos capaces de recoger información de cualquier naturaleza y publicarlos en el sistema de nube. El procesamiento, que es el mecanismo encargado de recoger información del sistema en nube, procesarla y publicar los resultados. La explotación, que son los elementos que recogen datos publicados en el sistema de nube, y los usan, por ejemplo, para visualizarlos al público en general, o usarlos para tomar decisiones. Desgraciadamente, a pesar de ser la tendencia actual, no hay una estandarización clara en este sentido, por lo que es un área de interés muy activa por parte de investigadores y de empresas de computación (Amazon, IBM, Google, Microsoft, Apple, etc.).

## **2.3.- Plataformas digitales para interacción turística que faciliten la interacción y participación de los turistas con el destino**

Convertido en instrumentos esenciales para la promoción y el desarrollo turístico (Molina, 2022). Las plataformas digitales facilitan la visibilidad y accesibilidad de los destinos turísticos de manera sin precedentes. Permiten a estos conectarse directamente con los viajeros potenciales, compartir información actualizada y atractiva, y fomentar el diálogo y la interacción con los usuarios (Leung et al., 2013). Estas plataformas permiten una comunicación directa con los clientes, ofreciendo información actualizada sobre productos y servicios, así como la posibilidad de interactuar y recibir retroalimentación (Kotler et al., 2021).

## **2.4.- Calidad de los servicios turísticos.**

La aplicación de la tecnología en el sector turístico se ha denominado turismo "digital" o "inteligente". En particular, la implementación de la inteligencia en los destinos turísticos se ha convertido en una cuestión crítica (Jovicic, 2017). El turista más conectado, mejor informado y más comprometido interactúa dinámicamente con el destino, co-crea productos turísticos y añade valor para compartir (Neuhofer, Buhalis & Ladkin, 2012). Las organizaciones turísticas interconectadas brindan a los turistas servicios en tiempo real y personales, y simultáneamente recopilan datos para la optimización de su gestión estratégica y operativa (Gretzel et al., 2015; Wang et al.,

2013). Por lo tanto, el concepto "inteligente" se ha convertido en un componente vital en el campo del marketing de los destinos turísticos (Boes et al., 2016; Jovicic, 2017). En esta línea, el destino inteligente se puede considerar como "un sistema turístico que aprovecha la tecnología inteligente para crear, administrar y ofrecer servicios/experiencias inteligentes, y se caracteriza por un intercambio de información intensivo y la co-creación de valor" (Gretzel et al., 2015, p.3). Con un enfoque similar, Segittur (2015), una de las instituciones líderes en el campo de los destinos inteligentes, define este fenómeno como "un espacio innovador, accesible para todos, establecido sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia que garantiza el desarrollo sostenible del territorio, facilita la interacción e integración del visitante con el entorno y aumenta la calidad de su experiencia en el destino, así como la calidad de vida de los residentes". Por lo tanto, este enfoque se basa en el uso de las TIC para mejorar la experiencia turística, la sostenibilidad del destino y la calidad de vida de los residentes (Boes et al., 2016).

#### **2.5.- Satisfacción con la información turística.**

Incorporado activamente los avances provenientes de las tecnologías de la información y las comunicaciones en sus procesos de difusión y gestión (CGTI, 2018). Estas acciones han complejizado progresivamente los procesos en la medida que éstos proporcionan nuevas capacidades de la mano de las nuevas tecnologías que entregan, a la autonomía de los usuarios, el acceso y uso de los servicios de turismo, por ejemplo mediante accesos en línea y de autogestión tecnológica, proveyéndole a las personas de nuevas capacidades de respuesta y de servicios amigables y accesibles (Castillo, et al., 2016; Gracia y Torres, 2015; Sung, et al., 2015) que reportan satisfacción, a causa de la autogestión de los medios y el uso autónomo de las tecnologías de la información por parte de los turistas, en tanto les permita identificar, seleccionar, reservar y comprar los servicios requeridos (Song, et al., 2012).

#### **Metodología**

La investigación es un estudio de tipo no experimental-transversal descriptivo, con metodología cuantitativa. Se desarrolló un diseño de análisis de independencia estadística, orientado a determinar si la variable Gestión Pública tiene relación con el Desarrollo de Destinos Turísticos Inteligentes. La unidad de estudio fueron los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna. La muestra de estudio fue de 108 estudiantes, de los cuales el 54.6% son mujeres y el 45.4% hombres. En la investigación se aplicó la técnica de la encuesta, considerando las cuatro dimensiones la variable Gestión Pública y cinco de la variable Desarrollo de Destinos Turísticos Inteligentes. Los enunciados se midieron utilizando la escala de Likert. La confiabilidad de los instrumentos fue muy buena con valores del Alpha de Cronbach de (0.811) y de (0.905) respectivamente. Para el análisis estadístico se aplicó la prueba de normalidad, y se aplicó el método de P\_valor, para determinar el nivel significatividad del estadístico Chi cuadrado. Se administró el Programa SPSS versión 15 para el análisis del comportamiento de la variable.

#### **Resultados**

## 1. Descripción de la muestra

La Tabla 1 muestra las características de los encuestados. El 54.6% de los encuestados son mujeres. El 41.7% tienen edades entre 19 y 21 años y finalmente el 51.9% de ellos estudian en la Escuela Profesional de Administración Turística-Hotelera. De la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna.

**Tabla 1**  
*Características de la muestra*

<b>Genero</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Hombres	45.4
Mujeres	54.6
<b>Edad</b>	
Menor a 19 años	25.0
19-21 años	41.7
Mayor a 21 años	33.3
<b>Estudia</b>	
Turismo y Hotelería	51.9
Ingeniería comercial	25.0
Ciencias Contables	13.0
Economía	9,3
Negocios Internacionales	0.8

## 2. Análisis de las variables

A partir de los datos de la Tabla 2, se deduce que los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna perciben que tanto la Gestión Pública como el Desarrollo de destinos turísticos inteligentes se encuentran predominantemente en un nivel suficiente, con un 71,3% y 56,5%, respectivamente. Este resultado indica que, ambas dimensiones cumplen con un desempeño aceptable, aunque sin llegar a niveles de excelencia. En particular, la Gestión Pública es valorada más favorablemente, lo que podría reflejar una percepción de mayor eficiencia o cumplimiento de funciones por parte de las entidades públicas involucradas. Por otro lado, el Desarrollo de destinos turísticos inteligentes presenta una menor proporción en el nivel suficiente, lo que sugiere una mayor necesidad de mejora e innovación en este ámbito, lo que ponen en evidencia la importancia de fortalecer las estrategias tanto de gestión pública como de desarrollo turístico inteligente, con el fin de avanzar hacia estándares más altos de calidad, sostenibilidad e innovación en la región.

**Tabla 2:**  
*Niveles de Gestión Pública*

Variable	Niveles	FA	%
----------	---------	----	---

Gestión Pública.	Insuficiente	6	5,6
	Suficiente	77	71,3
	Optimo	25	23,1
	Total	108	100
Desarrollo de destinos turísticos inteligentes	Insuficiente	10	9,3
	Suficiente	61	56,5
	Optimo	37	34,3
	Total	108	100

Fuente: Elaboración propia

### 3. Análisis de las dimensiones Gestión Pública

Los datos de la tabla 3 revelan los niveles de predominancia entre las dimensiones de la variable Gestión Pública desde la percepción de los estudiantes. En cuanto a la dimensión bienestar humano, se observa que el 39,8% de estudiantes encuestados perciben que es suficiente, el 36.1% consideran que es óptimo y el 24.1% que es insuficiente. Respecto de la dimensión Economía Productiva, el 63.0% de los encuestados sostiene que es óptimo, el 25.0% suficiente y el 12.0% insuficiente. Sobre la dimensión Sostenibilidad Ambiental, se observa que 50.9% de los encuestados afirman que es suficiente, el 37.1% que es óptimo y el 13.0% que es insuficiente. Sobre la dimensión Gobernabilidad y participación el 59.3% de los encuestados sostiene que es suficiente, el 29.6% óptimo y el 11.1% insuficiente. Del análisis se deduce que, en las cuatro dimensiones de la Gestión Pública, los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales perciben que se encuentran en el nivel de suficiente, con valores de 39.8% para la dimensión bienestar humano, el 63,0% para la dimensión Economía productiva, el 50.9% para sostenibilidad Ambiental y el 59.3% en gobernabilidad y participación. Este resultado sugiere que, si bien se cumplen los requerimientos mínimos en cada una de estas áreas, aún existen márgenes significativos de mejora para alcanzar niveles de desarrollo más sólidos, sostenibles e inclusivos, es decir se requiere un fortalecimiento integral en todas las dimensiones para alcanzar una gestión pública de calidad, centrada en el desarrollo humano, la sostenibilidad y la gobernanza democrática.

**Tabla 3:**  
*Niveles de Gestión Pública*

Variable	Niveles	FA	%
Bienestar humano.	Insuficiente	26	24,1
	Suficiente	43	39,8
	Optimo	39	36,1
	Total	108	100
Economía productiva	Insuficiente	13	12,0
	Suficiente	27	25,0
	Optimo	68	63,0
	Total	108	100
Sostenibilidad ambiental	Insuficiente	13	12,0
	Suficiente	55	50,9

	Optimo	40	37,1
	Total	108	100
Gobernabilidad y participación	Insuficiente	12	11,1
	Suficiente	64	59,3
	Optimo	32	29,6
	Total	108	100

Fuente: Elaboración propia

#### 4. Análisis de las dimensiones del Desarrollo de destinos turísticos inteligentes

En la tabla 4 se describe las cinco dimensiones de la variable Desarrollo de destinos turísticos inteligentes. En cuanto a la dimensión Tecnología, se observa que el 52,8% de estudiantes encuestados perciben que es óptimo, el 42.6% consideran que el nivel es suficiente y el 4.6% que es insuficiente. Respecto de la dimensión Innovación, el 50.9% de los encuestados sostiene que es óptimo, el 47.2% suficiente y el 1,9% insuficiente. Sobre la dimensión Accesibilidad se observa, que 48.1% de los encuestados afirman que es óptimo, el 47.2% que es suficiente y el 4.6% que es deficiente. Sobre la dimensión conectividad se observa, que 57.3% de los encuestados afirman que es óptimo, el 44.4% que es suficiente y el 1.9% que es deficiente. Finalmente, en la dimensión Gestión y gobernanza se observa, que 58.3% de los encuestados afirman que es suficiente, el 32.4% que es óptimo y el 9.3% que es deficiente. Del análisis se deduce que la percepción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales ante el Desarrollo de destinos turísticos inteligentes, se encuentran en el nivel de óptimo, con valores de 52.8% para la dimensión Tecnología, el 50.9% para la dimensión innovación, el 48.1% para Accesibilidad, el 57.3% para la dimensión conectividad y el 32.4% para la Gestión y Gobernanza, lo que refleja una percepción en los estudiantes en el avance significativo en la implementación de criterios y buenas prácticas alineadas con el modelo de destinos turísticos inteligentes, capaz de integrar tecnología, sostenibilidad e innovación para mejorar tanto la experiencia del visitante como la calidad de vida de la población local.

**Tabla 4:**

*Niveles de Desarrollo de destinos turísticos inteligentes*

Dimensiones	Niveles	FA	%
Tecnología	Insuficiente	5	4,6
	Suficiente	46	42,6
	Optimo	57	52,8
	Total	108	100
Innovación	Insuficiente	2	1,9
	Suficiente	51	47,2
	Optimo	55	50,9
	Total	108	100
Accesibilidad	Insuficiente	5	4,6
	Suficiente	51	47,2
	Optimo	52	48,1

**Características de gestión empresarial que identifican a los emprendedores de negocios exitosos**

	Total	108	100
Conectividad	Insuficiente	2	1,9
	Suficiente	48	44,4
	Optimo	58	57,3
	Total	108	100
Gestión y gobernanza	Insuficiente	10	9,3
	Suficiente	63	58,3
	Optimo	35	32,4
	Total	108	100

Fuente: Elaboración propia

## 5. Prueba de Confiabilidad

En la tabla 5 se muestra el análisis de confiabilidad del instrumento utilizado. Se observa que el valor de los coeficientes alfa de las variables y sus dimensiones son mayores del estándar ( $\alpha > 0.70$ ), lo que indica que la escala aplicada tiene un excelente nivel de confiabilidad.

**Tabla 5**  
*Estadísticas de confiabilidad*

	Alfa de Cronbach	N de elementos
<i>Gestión Pública</i>	,811	7
Bienestar humano.	,921	1
Economía productiva	,915	1
Sostenibilidad ambiental	,908	2
Gobernabilidad y participación	,907	3
<i>Desarrollo de destinos turísticos inteligentes</i>	,905	6
Tecnología	,905	1
Innovación	,903	1
Accesibilidad	,902	1
Conectividad	,905	1
Gestión y gobernanza	,906	2

Fuente: Elaboración propia

## 6. Prueba de validez

En la tabla 6 se muestra la prueba de validez para el cuestionario utilizado. El valor de KMO para la variable Gestión Pública es 0,795 y para la variable Desarrollo de destinos turísticos inteligentes es 0,913. Esto indica que las preguntas tienen consistencia, que los ítems utilizados están midiendo manera coherente y confiable.

**Tabla 6**  
*KMO y prueba de Bartlett*

<i>Gestión Pública</i>
------------------------

Medida de adecuación muestral de Kaiser–Meyer–Olkin		,795
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	258,379
	gl	21
	sig	,000
<i>Desarrollo de destinos turísticos inteligentes</i>		
Medida de adecuación muestral de Kaiser–Meyer–Olkin		,913
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	371,393
	gl	15
	sig	,000

Fuente: Elaboración propia

## 7. Prueba de normalidad

Las hipótesis para la prueba de normalidad son las siguientes:

Hipótesis

$H_0$  = Los datos tienen una distribución normal

$H_1$  = Los datos no tienen una distribución normal

Regla de decisión

Si Valor Sig. < 0.05 Se rechaza  $H_0$

Si Valor Sig. > 0.05 Se acepta  $H_0$

**Tabla 7**

*Prueba de normalidad*

Variables	Kolmogorov–Smirnov <sup>a</sup>			Prueba estadística
	Estadístico	gl	Sig.	Decisión
Gestión Pública	0.136	108	0.000	Sig. < 0.05 prueba no paramétrica
Desarrollo de destinos turísticos inteligentes	0.117	108	0.000	Sig. < 0.05 prueba no paramétrica

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 07, se observa que la prueba de Kolmogorov-Smirnov aplicado a la variable Gestión Pública arrojó un estadístico de 0.136 con un valor-p < 0.05. El valor del estadístico Kolmogorov-Smirnov para la variable Desarrollo de destinos turísticos inteligentes fue de 0,117 con un valor-p menor a 0,05, lo que indica que los datos para ambas variables no se distribuyen normalmente. Esto sugiere que no se cumple el supuesto de normalidad, por lo que, para el análisis posterior, se utilizara pruebas no paramétricas.

## 8. Prueba estadística

a) Planteamiento de la hipótesis.

$H_0$ : Gestión Pública y Desarrollo de destinos turísticos inteligentes; son independientes.

**H<sub>1</sub>:** Gestión Pública y Desarrollo de destinos turísticos inteligentes; son dependientes.

- b) Nivel de significancia: Alfa =  $\alpha$  = 5%
- c) Prueba estadística: Chi cuadrado
- d) Regla de decisión: Si Sig. < 5%; entonces no se acepta Ho.
- e) Cálculo de estadísticos

**Tabla 8**

*Prueba de Chi cuadrado de Pearson*

Variables	Prueba	Desarrollo de destinos turísticos inteligentes	Sig.
Gestión Pública	Chi cuadrado	36,982	0.000
	gl	4	
	N	108	

La tabla 8 muestra los resultados de la prueba chi cuadrado. Se observa que el valor (Sig. = 0.000) es menor al nivel de significancia 5% (0.05). Lo cual demuestra que existe evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y aceptar la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>). Este resultado nos confirma que existe relación significativa entre las variables Gestión Pública y Desarrollo de destinos turísticos inteligentes con un nivel de confianza del 95%. La tabla 9, nos indica el grado de intensidad de la relación. El valor del coeficiente (C=0.505) demuestra que existe un nivel de relación media alta entre la Gestión Pública y Desarrollo de destinos turísticos inteligentes. El valor (Sig.=0.000 al ser menor que el valor de significancia 5%) revela que existe evidencia estadística para confirmar que las variables pensamiento crítico y habilidades empresariales están asociadas.

**Tabla 9**

*Correlación C de contingencia*

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Coeficiente de contingencia	,505	,000
N de casos válidos		108	

**Tabla 10**

*Prueba de Chi cuadrado de Pearson por dimensión*

	Chi cuadrado	Media
<i>Gestión Pública</i>		

**Características de gestión empresarial que identifican a los emprendedores de negocios exitosos**

Bienestar humano.	178,114	
Economía productiva	167,715	362,555
Sostenibilidad ambiental	509,943	
Gobernabilidad y participación	594,451	
<i>Desarrollo de destinos turísticos inteligentes</i>		
Tecnología	296,964	
Innovación	167,715	
Accesibilidad	509,943	375,745
Conectividad	594,451	
Gestión y gobernanza	309,654	

En la Tabla 10 se presentan los resultados de la prueba Chi-cuadrada aplicada a las dimensiones de las variables Gestión Pública y Desarrollo de Destinos Turísticos Inteligentes. En cuanto a la variable Gestión Pública, se observa que las dimensiones que superan la media del valor Chi-cuadrado ( $\chi^2$  media = 362,555) son Sostenibilidad Ambiental y Gobernabilidad y Participación, lo que nos indica que estas dimensiones presentan una mayor asociación estadística con el desempeño de la gestión pública. Esto sugiere que una gestión pública orientada hacia la sostenibilidad del entorno y una gobernabilidad participativa son elementos fundamentales para fortalecer la eficacia y legitimidad de las acciones públicas desarrolladas. Con respecto a la variable Desarrollo de destinos turísticos inteligentes. Se evidencia que las dimensiones que sobrepasan la media (Chi media = 375,475) son Accesibilidad, Conectividad y Gestión, lo que indica que estas dimensiones tienen una relación estadísticamente significativa con el desarrollo de destinos turísticos inteligentes. Esto sugiere que una adecuada accesibilidad, una conectividad eficiente y una gestión efectiva son factores clave que impulsan el desarrollo y consolidación de destinos turísticos inteligentes.

### Conclusiones

- a) Los resultados obtenidos reflejan que, según la percepción de los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna, tanto la Gestión Pública como el Desarrollo de Destinos Turísticos Inteligentes alcanzan predominantemente un nivel de valoración suficiente, con un 71,3% y 56,5% respectivamente. Esto sugiere que, ambas variables presentan un desempeño aceptable, aunque aún distante de niveles óptimos o de excelencia. En particular, la Gestión Pública recibe una valoración más favorable, lo que podría reflejar una percepción de mayor eficiencia o cumplimiento de funciones por parte de las entidades responsables. En contraste, el Desarrollo de destinos turísticos inteligentes muestra un porcentaje menor en el nivel suficiente, lo que indica una mayor necesidad de mejora e innovación en este ámbito. En conjunto, estos resultados evidencian la importancia de fortalecer las estrategias en ambos campos, con el propósito de avanzar hacia estándares más elevados de calidad, sostenibilidad e innovación en el desarrollo turístico de la región.

- b) El estudio indica que las cuatro dimensiones de la Gestión Pública son percibidas por los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales en un nivel suficiente, destacando la Economía Productiva (63,0%) y Gobernabilidad y Participación (59,3%). Aunque se evidencian avances, estos resultados reflejan la necesidad de un fortalecimiento integral que permita consolidar una gestión pública de mayor calidad, orientada al desarrollo humano, la sostenibilidad y una gobernanza más inclusiva y democrática.
- c) El estudio revela que los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales perciben el Desarrollo de Destinos Turísticos Inteligentes en un nivel óptimo, especialmente en las dimensiones de Conectividad (57,3%) y Tecnología (52,8%). Esta percepción sugiere un avance significativo en la aplicación de criterios y prácticas alineadas con el modelo de destinos inteligentes, destacando la integración de tecnología, innovación y sostenibilidad para mejorar la experiencia turística y el bienestar de la comunidad local.
- d) Se confirma, con un 95% de confianza, una relación significativa entre la Gestión Pública y el Desarrollo de Destinos Turísticos Inteligentes. Esto implica que una mejora en la gestión pública incide directamente en el impulso de destinos turísticos más sostenibles, organizados e innovadores, reafirmando la necesidad de políticas públicas eficientes y coordinadas con los objetivos del turismo inteligente.
- e) La intensidad en la relación entre las variables, con un coeficiente de contingencia ( $C = 0.505$ ), indica una relación de nivel medio-alto entre la Gestión Pública y el Desarrollo de Destinos Turísticos Inteligentes. Además, el valor de significancia ( $\text{Sig.} = 0.000$ ), al ser menor que 0.05, confirma que existe evidencia estadística suficiente para afirmar una asociación significativa entre ambas variables. Esto respalda la importancia de la Gestión Pública en la promoción de destinos turísticos innovadores y sostenibles.
- f) El estudio señala, dentro de la variable Gestión Pública, las dimensiones de Sostenibilidad Ambiental y Gobernabilidad y Participación presentan una mayor asociación estadística, lo que resalta su papel fundamental en la eficacia y legitimidad de las acciones públicas. En cuanto al Desarrollo de Destinos Turísticos Inteligentes, las dimensiones de Accesibilidad, Conectividad y Gestión muestran una relación significativa, destacando su importancia en la consolidación de destinos turísticos modernos, eficientes y sostenibles. Estos hallazgos sugieren la necesidad de fortalecer las políticas públicas enfocadas en la sostenibilidad, la participación ciudadana y la gestión estratégica, para impulsar un desarrollo turístico inteligente que beneficie tanto a los turistas como a la comunidad local.

## Referencias

- Ball, A. (2002). Sustainability accounting in UK local government: An agenda for research. Association of Chartered Certified Accountants. <https://ojsull.webs.ull.es/index.php/Revista/article/view/1089/1406>
- Barroso González, M., & Flores Ruiz, D. (2007). La política turística como parte de la política económica. *Revista de Análisis Turístico*, 4, 4-21. <https://www.redalyc.org/journal/729/72961558007/html/>
- BermúdezFigueroa, E., & Roca, B. (2022). Gender labor inequalities in the public sector: The interplay between policy and micropolitics. *Employee Relations*, 44(7), 96-112. <https://doi.org/10.1108/ER-10-2021-0446>
- Blind, P. K. (2007, junio). Building trust in government in the twenty-first century: Review of literature and emerging issues. 7th Global Forum on Reinventing Government, Viena, Austria. <https://www.redalyc.org/pdf/881/88145925007.pdf>
- Blomley, T., Pfliegner, K., Isango, J., Zahabu, E., Ahrends, A., & Burgess, N. (2008). Seeing the wood for the trees: Towards an objective assessment of the impact of participatory forest management on forest condition in Tanzania. *Oryx*, 42(3), 380-391. <https://doi.org/10.1017/S0030605308071433>
- Boes, K., Buhalis, D., & Inversini, A. (2016). Smart tourism destinations: Ecosystems for tourism destination competitiveness. *International Journal of Tourism Cities*, 2(2), 108-124. <https://doi.org/10.1108/IJTC-12-2015-0032>
- Buhalis, D., & Amaranggana, A. (2014). Smart tourism destinations. In Z. Xiang & L. Tussyadiah (Eds.), *Information and Communication Technologies in Tourism 2014* (pp. 553-564). Springer. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-03973-2\\_40](https://doi.org/10.1007/978-3-319-03973-2_40)
- Caragliu, A., Del Bo, C., & Nijkamp, P. (2011). Smart cities in Europe. *Journal of Urban Technology*, 18(2), 65-82. <https://doi.org/10.1080/10630732.2011.601117>
- Castañeda, Q. (2012). The neoliberal imperative of tourism: Rights and legitimization in the UNWTO Code of Ethics for Tourism. *Practicing Anthropology*, 34(3), 47-51. <https://raco.cat/index.php/RevistaCIDOB/article/view/10.24241rcai.2016.113.2.51/402919>
- Castillo, E. A., Herrera, G. P., & Zambrano, D. I. (2016). Impacto económico del turismo en la economía del Ecuador. *Anais Brasileiros de Estudos Turísticos - ABET*, 6(2), 69-81. <https://bit.ly/33FzqT8>
- CGTI. (2018). Principales indicadores de turismo 2017-2018. Coordinación General de Estadística e Investigación. <https://bit.ly/3dgNpDo>
- Erkuş-Öztürk, H., & Eraydın, A. (2010). Environmental governance for sustainable tourism development: Collaborative networks and organisation building in the Antalya tourism region. *Tourism Management*, 31(1), 113-124. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2009.01.002>
- FAO. (2025). Addressing gender equality in sustainable soil management. Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. <https://www.fao.org>
- FAO. (2025). Gender and land and water. Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. <https://www.fao.org>
- Fernández-Tabales, A., Foronda-Robles, C., Galindo-Pérez-de-Azpillaga, L., & García-López, A. (2017). Developing a system of territorial governance indicators for

- tourism destinations. *Journal of Sustainable Tourism*, 25(9), 1275–1305. <https://doi.org/10.1080/09669582.2016.1260136>
- Gracia, G. E., & Torres, P. D. (2015). El impacto de la comunicación pública en el desarrollo del turismo interno en el Ecuador. *Alternativas: Cuadernos de Trabajo Social*, 16(2), 42–66. <https://bit.ly/2Ja9TYU>
- Gretzel, U., Werthner, H., Koo, C., & Lamsfus, C. (2015). Conceptual foundations for understanding smart tourism ecosystems. *Computers in Human Behavior*, 50, 558–63.
- Guy, M. E., & Newman, M. A. (2004). Women's jobs, men's jobs: Sex segregation and emotional labor in the public administration. *Public Administration Review*, 64(3), 289–298. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2004.00375.x>
- Herrero Crespo et. Al (2018) El papel de las prácticas medioambientales de RSC en la formación de intenciones comportamentales en un contexto hotelero certificado Explorando el efecto moderador de la involucración del consumidor en el proceso de compra *Spanish Journal of Marketing - ESIC Vol. 23 No. 2, 2019 pp. 205-226 Emerald Publishing Limited 2444-9709 DOI 10.1108/SJME-10-2018-0044*
- Ivars-Baidal, J. A., Celdrán-Bernabeu, M. A., Mazón, J. N., & Perles-Ivars, A. F. (2017). Smart destinations and the evolution of ICTs: A new scenario for destination management? *Current Issues in Tourism*. <https://doi.org/10.1080/13683500.2017.1388771>
- Jovicic, D.Z. (2017). From the traditional understanding of tourism destination to the smart tourism destination. *Current Issues in Tourism*. <http://dx.doi.org/10.1080/13683500.2017.1313203>
- Khosrowjerdi, M. (2022). Good governance and national information transparency: A comparative study of 117 countries. arXiv. <https://arxiv.org/abs/2201.03519>
- Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2021). *Marketing 4.0: Transforma tu estrategia para dar un paso adelante al marketing digital*. LID Editorial.
- Leung, D., Law, R., Van Hoof, H., & Buhalis, D. (2013). Social media in tourism and hospitality: A literature review. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 30(1–2), 3–22. <https://doi.org/10.1080/10548408.2013.750919>
- LICKORISH, L. J., Jenkins, C. L., & otros. (1991). *Developing tourism destinations*. Longman.
- Molina, S. P. (2022). Estrategias de marketing en redes sociales: Influencia en el comportamiento del consumidor. *Revista Científica Kosmos*, 1(1), 4–14.
- Neuhofer, B., Buhalis, D., & Ladkin, A. (2012). Conceptualising technology enhanced destination experiences. *Journal of Destination Marketing & Management*, 1(1/2), 36–46.
- Olmedo Bustos y otros vs. Chile (caso «La última tentación de Cristo»), Corte IDH, 5 de febrero de 2001, apartado VIII, párrafo 65; Ivcher Bronstein vs. Perú, Corte IDH, 6 de febrero de 2001, apartado XIV, párrafo 147.
- Romeu, O., & González, I. (2019). El turismo rural como alternativa para el desarrollo local. Estudios de casos área Grecánica (Reggio Calabria), Italia y municipio Cabaiguán, Cuba. *Revista Iberoamericana Ambiente y Sustentabilidad*, 2(3). (URL no disponible, enlace local)
- SEGITTUR. (2015). *Libro blanco de los destinos turísticos inteligentes: Construyendo el futuro*. Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías

- Turísticas (SEGITTUR). <https://www.segittur.es/wp-content/uploads/2019/11/Libro-Blanco-Destinos-Turísticos-Inteligentes.pdf>
- Song, H., Dwyer, L., Li, G., & Cao, Z. (2012). Tourism economics research: A review and assessment. *Annals of Tourism Research*, 39(3), 1653-1682. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2012.05.023>
- Sung, Y. K., Chang, K. C., & Sung, Y. F. (2015). Market segmentation of international tourists based on motivation to travel: A case study of Taiwan. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 1-21. <https://doi.org/10.1080/10941665.2015.1080175>
- Thinktur. (2015). Manual de destinos turísticos inteligentes. Universidad de Alicante – Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas. <https://www.thinktur.org/media/Manual-de-destinos-turisticos-inteligentes.pdf>
- UN Women. (2025). Mainstreaming gender equality in water resources management. United Nations Entity for Gender Equality and the Empowerment of Women. <https://www.unwomen.org>
- UNDP & University of Pittsburgh. (2021). Global report on gender equality in public administration. United Nations Development Programme. <https://www.undp.org>
- Wang, D., Li, X., & Li, Y. (2013). China's 'smart tourism destination' initiative: a taste of the service-dominant logic. *Journal of Destination Marketing & Management*, 2(2), 59-61