

Plan Director Destino Turístico Inteligente

BENISSA



Redacción y coordinación
Sien Consulting

Edición: Enero 2022



Índice de contenidos

1. Caracterización del turismo	6
1.1 Sobre el destino	7
1.1.1. Evolución de herramientas de planificación turística	7
1.1.2. Recursos y productos para el uso turístico	11
1.1.3. Oferta turística del destino	21
1.1.4. Demanda turística en las Oficinas de Turismo	29
1.2 Sobre el producto tractor. Turismo natural-deportivo	36
1.2.1. Justificación	36
2. Diagnóstico	38
2.1. Análisis DTI	39
2.1.1. Cumplimiento de ejes DTI – CV (BAE)	39
2.2. Proceso participativo	42
2.2.1. Visión interdepartamental	43
2.2.2. Visión intersectorial	44
2.3. DAFO Inteligente	46
2.3.1. Sobre el producto tractor	54
3. Plan de actuación	56
3.1. Retos	57
3.2. Resumen de actuaciones	60
3.3. Descripción de las actuaciones	62
3.3.1. Sobre el destino	62
3.3.2. Sobre el producto	106
Anexo I Síntesis de documentación	130
Anexo II Objetivos de Desarrollo Sostenible	140
Anexo III Autodiagnóstico DTI	142

1. Caracterización

DEL TURISMO



1.1 Sobre el destino

1.1.1 Evolución de herramientas de planificación turística

Benissa es una localidad situada al noreste de la provincia de Alicante, en la Comarca de la Marina Alta, que pertenece a la Mancomunidad de la Vall de Pop. Su término municipal abarca 69,7 km², registrando una población de 11.288 habitantes (INE, 2021).

Su ubicación geográfica, el clima mediterráneo y la calidad de sus aguas ha provocado que, desde los inicios de la actividad turística, Benissa desarrolle un modelo basado en el turismo de sol y playa, fundamentándose en recursos como la Bahía de les Bassetes, la Playa la Fustera -que sigue renovando año tras año el distintivo de Bandera Azul- y sus diferentes calas. Junto con el turismo de sol y playa, el destino también alberga en su territorio una gran diversidad de recursos naturales de gran reconocimiento, como la Sierra de Bèrnia y el Paseo Ecológico, posicionándose como espacios para la práctica de distintas modalidades de turismo activo, como el senderismo, el BTT o la escalada.

Benissa, en la actualidad, cuenta con varios elementos declarados como Bienes de Interés Cultural (BIC) y más de una treintena de Bienes de Relevancia Local (BRL). Entre los Bienes de Interés Cultural, se encuentran La Sala del Consell (1982), el Abrigo de Pinos (1997), la Torre de Ca-

nor (1999) y la Torre Defensiva de la Casa del Tros de les Calcides (1999). En este sentido, también es importante mencionar las pinturas rupestres de la Sierra de Bèrnia, declaradas Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO en el año 1998.

Esta ordenación y puesta en valor de los recursos del destino debe ir acompañada de herramientas de planificación que establezcan las líneas de actuación sobre las cuales Benissa debe fundamentar su estrategia turística en el largo plazo. Por ello, en el año 2010 el Departamento de Turismo del Ayuntamiento de Benissa elaboró un Plan Estratégico de Turismo, cuyo objetivo radica en **“dinamizar, potenciar y modernizar la actividad turística del municipio con una perspectiva integral que relacione aspectos económicos, sociales, culturales, y medioambientales”**.

Otro de los ámbitos en los que Benissa presenta un largo recorrido es la cultura. En primer lugar, destaca la declaración Fiesta de Interés Turístico Local de la Fira i Porrat de Sant Antoni (2011) y de los Moros y Cristianos como fiesta de Interés Turístico Provincial (2018). Por otra parte, se organizan en el destino numerosos eventos en torno al producto cultural y gastronómico, con la finalidad de dinamizar turísticamente el Casco Histórico y fomentar la desestacionalización, tratando de atraer visitantes durante todo el año. Entre los eventos con mayor reconocimiento, destaca la Mostra Gastronòmica celebrada desde el año 2008, un evento referente en la comarca. Seguidamente en 2009 se inició la Ruta de la Tapas, que en 2016 y 2017 se organizó de forma conjunta con los municipios de Teulada y Calpe. Posteriormente, en el año 2017, se puso en marcha la iniciativa #Moscatelízate, con el fin de potenciar el

turismo gastronómico, ecológico y cultural en el territorio de Benissa. Con la misma finalidad que el anterior, se desarrolló en el año 2018 las iniciativas Viu l'Estiu y Viu la Pasqua, poniendo a disposición de los residentes y los visitantes una serie de eventos culturales, deportivos, comerciales y gastronómicos durante los meses de abril, julio y agosto. Finalmente, en el año 2017, la cocina autóctona y tradicional característica de Benissa llegó a FITUR con la realización de un showcooking.

Además de los eventos culturales y gastronómicos mencionados anteriormente, Benissa también organiza actividades deportivas de gran reconocimiento autonómico como pueden ser la "Costa Blanca Challenge" y la "Marxa BTT", organizada por parte del Club Ciclista de Benissa. Junto con esto, sus senderos también forman parte del recorrido de la Costa Blanca Bike Race, una de las carreras de BTT más emblemáticas a nivel nacional.

Es a partir del año 2016, cuando Benissa comienza con las primeras gestiones cinematográficas, pero es en 2018, cuando Benissa toma la decisión de apostar por un nuevo producto turístico: el turismo cinematográfico participando en 2021 en las "I Jornadas sobre Rodajes y Turismo Cinematográfico", impulsadas por la Diputación Provincial de Alicante.

En cuanto a las herramientas de planificación que ha desarrollado Benissa hasta el momento, tras unas alegaciones pendientes de resolver del PGOU de 2018 y el PGOU de 2003, Benissa cuenta actualmente con un PGOU del año 1982 que tiene como objetivo planificar el desarrollo urbanístico del municipio. En el año 2020, se

elaboró un Plan de Marketing Turístico con el fin de mejorar el posicionamiento de Benissa como destino turístico, poniendo en valor su oferta turística complementaria al sol y playa. Para su redacción, se contó con la implicación tanto de la Administración Pública como del empresariado local perteneciente a distintos sectores. En este mismo año, también se redactó el Plan de Movilidad Urbana Sostenible (PMUS), sentando las bases a partir de las cuales fomentar la movilidad sostenible en el municipio y conectar sus distintos núcleos urbanos de una forma más eficiente y segura.

Durante el año 2021, Benissa ha desarrollado iniciativas a fin de reactivar el sector y potenciar la actividad turística tras la crisis económica y sanitaria provocada por la COVID-19. Entre estas acciones, destaca el apoyo para la puesta en marcha de la Asociación Turístico Empresarial de Benissa (ATEBE), que no se encontraba en funcionamiento desde el año 2011. A través del regreso a la actividad de esta asociación y alineándose con el modelo de Destinos Turísticos Inteligentes, se pretende fomentar la colaboración público-privada, coordinando a todos los agentes en la toma de decisiones en clave turística y en el desarrollo de iniciativas de dinamización.

En este mismo año, también se realizó el Autodiagnóstico de Destino Turístico Inteligente, hecho que conllevó el acceso de Benissa al Nivel 2 de la Red de Destinos Turísticos Inteligentes de la Comunidad Valenciana, coordinada por parte del Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas (INVAT·TUR).



Todos estos argumentos, exponen la trayectoria de Benissa en términos turísticos y su apuesta por la diversificación y el desarrollo de un modelo turístico sostenible, que beneficie a todos los agentes implicados en el mismo. Sin embargo, el análisis realizado en el Autodiagnóstico de Destino Turístico Inteligente pone de manifiesto distintas problemáticas y necesidades que deben ser abordadas a través de una herramienta de planificación como un Plan Director de Destino Turístico Inteligente, el cual será el encargado de establecer la hoja de ruta a seguir durante los próximos 3 años y especificar las actuaciones que debe implementar Benissa para promover su reconversión turística.

TABLA 1. HITOS EN LA PLANIFICACIÓN TURÍSTICA

1982	La Sala del Consell es declarada Bien de Interés Cultural
1997	El Fuerte de Bernia es declarado Bien de Interés Cultural
1998	La UNESCO declara las Pinturas Rupestres de la Sierra de Bernia Patrimonio de la Humanidad
2010	Propuesta de Plan Estratégico de Turismo
2011	Inauguración Tourist Info C/Avda. País Valencià
	La Conselleria de Turismo declara la Fira i Porrat de Sant Antoni fiesta de Interés Turístico Local
2016	Creación de la ruta de la tapa en colaboración con Teulada y Calpe
2017	Benissa potencia el turismo gastronómico, ecológico y cultural con #Moscatelizate
2018	Realización de la XI edición de la Mostra Gastronómica
	Puesta en marcha del Nuevo Plan General de Ordenación Urbana
	La Conselleria de Turismo declara los Moros y Cristianos fiesta de Interés Turístico Provincial
	L'Escaldà es declarada Bien de Interés Cultural
2019	Benissa apuesta por los escenarios de rodaje, el putxero de polp y el deporte con una Guía de eventos en Fitur 2019
	Benissa Turisme colabora en la organización del Open GEAS Valencia de fotografía subacuática
	Realización del evento cultural la "Nit en Blanc"
2020	Plan de Marketing Turístico
	Aprobación del Plan de Movilidad Urbana Sostenible - PMUS
	Iniciativa para relanzar el sector y potenciar el turismo de calidad por medio de ATEBE (Asociación Turístico Empresarial de Benissa)
2021	La Cala de la Fustera recibe el distintivo de Bandera Azul
	Benissa sede de la penúltima etapa de la Vuelta Ciclista en Alicante
	El Club Náutico de Les Bassetes recibe el distintivo de Bandera Azul
	Benissa participa en las I Jornadas sobre Rodajes y Turismo Cinematográfico
	Elaboración del Autodiagnóstico y Plan Director de Destino Turístico Inteligente

Fuente: Elaboración propia

1.1.2 Recursos y productos para el uso turístico

Los recursos autóctonos de un destino son los que conforman la materia prima de sus productos turísticos y, en consecuencia, su grado de atractivo. Éstos, son los elementos clave en el desarrollo de un destino turístico, ya que sobre ellos se fundamenta la oferta turística en su conjunto.

Benissa, a pesar de que desde sus inicios ha destacado por el desarrollo de un modelo basado en el turismo de sol y playa, puede ser considerado como un destino multiproducto, ya que alberga en su territorio una gran cantidad de recursos naturales y patrimoniales de gran reconocimiento y potencial turístico.

En el presente apartado se ha procedido a clasificar todos los recursos del municipio siguiendo los criterios de selección incluidos en el Catálogo de Recursos Territoriales Turísticos Valencianos (2020) de la Generalitat Valenciana, constatando la categorización regional más actualizada hasta el momento e incluyendo dos últimas categorías "Rutas Propias" y "Miradores" dadas las características intrínsecas del destino.

Asimismo, en la valoración obtenida en la clasificación (Alta – Media – Baja) se han tenido en cuenta cuatro variables: la singularidad, la señalización, el estado de conservación y el grado de aprovechamiento de cada uno de los recursos (Anexo).

1.1.2.1 Nivel de importancia para su uso turístico



Cuadro 1. Clasificación de recursos, productos y su relevancia turística

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	RECURSO	CLASIFICACIÓN		
			Alta	Media	Baja
Playas	Playas	Playa de la Fustera	●		
		Cala Pinets	●		
		Cala Llobella	●		
		Cala Advocat	●		
		Cala Baladrar	●		
		Cala Bassetes (bahía)	●		
		Cala Natural La Mar Morta	●		
Manifestaciones festivas	Fiesta de Interés Turístico Local de la Comunidad Valenciana	Fira i Porrat de Sant Antoni	●		
Gastronomía propia de la Comunitat Valenciana	Restaurantes con Soles Repsol	Casa Cantó	●		
	Platos típicos de los municipios de la Comunidad Valenciana	Puchero de pulpo	●		
		Borreta de melva (platos típicos de los municipios de la CV)		●	
		Mullador de pelleta (platos típicos de los municipios de la CV)		●	
		All i pebre de rape (platos típicos de los municipios de la CV)		●	
		Embutidos (platos típicos de los municipios de la CV)		●	

Fuente: Elaboración propia

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	RECURSO	CLASIFICACIÓN		
			Alta	Media	Baja
Bienes declarados Patrimonio Mundial de la Humanidad (UNESCO)	Bienes materiales	Pinturas Rupestres del Abric de Pinós (pertenecientes al Arte Rupestre del arco mediterráneo de la Península Ibérica)	●		
Bienes del Patrimonio Cultural Valenciano	Bien de Relevancia Local	Casa de los Andrés y la de Pere Bigot (sede universitaria)	●		
		Monumento del Riberer	●		
		Cases del Batlle	●		
		Iglesia de la Purísima Xiqueta	●		
		Plaça Rei Jaume I		●	
		Ermita de Benimarcó (Ermita de San Jaime Apóstol)		●	
		Ermita de Pedramala (Ermita de San Vicente de Pedramala)		●	
		Ermita de Lleus		●	
		Ermita Santa Anna		●	
		Ermita de Benimarraig (Sta. Teresita del Niño Jesús)		●	
		Ermita de Pinós (Ermita de Santa Bárbara)		●	
		Molí del Quisi (Molí d'Aigua del Quisi)		●	
		Ayuntamiento, antiguo Hospital			●
		Casal dels Joves (Casal Jove)			●

Continúa en la próxima página

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	RECURSO	CLASIFICACIÓN		
			Alta	Media	Baja
Bienes del Patrimonio Cultural Valenciano	Bien de Relevancia Local	Casa Bonaire (Riurau)			●
		Convento de las monjas franciscanas			●
		Convento de los Padres Franciscanos (Antiguo Seminario Menor Franciscano)			●
		Molí de Monsterrat			●
		Molí del Collao 01			●
		Molí del Collao 02			●
		Molí, Pla dels Molins			●
		Espacio de protección arqueológica Benimallunt			●
		Espacio de protección arqueológica Berdica			●
		Espacio de protección arqueológica Binyent			●
		Espacio de protección arqueológica Cases de Lleus			●
		Espacio de protección arqueológica Cassamia			●
		Espacio de protección arqueológica Castellet de La Solana			●
		Espacio de protección arqueológica Cossentari			●
		Espacio de protección arqueológica Coveta del Solitari			●
		Espacio de protección arqueológica Lea Figueres			●
		Espacio de protección arqueológica Lleus			●
		Espacio de protección arqueológica Tossal de Cabrera			●

Continúa en la próxima página

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	RECURSO	CLASIFICACIÓN		
			Alta	Media	Baja
Bienes del Patrimonio Cultural Valenciano	Bien de Relevancia Local	Espacio de protección arqueológica Tossalet Blanc			●
		Sala del Consell	●		
	Bien de Interés Cultural	Casa Museo Abarques	●		
		Casa de Juan Vives			●
		La Torreta de Canor			●
		Torre defensiva de la Casa del Tros de les Calcides			●
		Casa de los Torres			●

Fuente: Elaboración propia

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	RECURSO	CLASIFICACIÓN		
			Alta	Media	Baja
Espacios naturales y territoriales protegidos	Paisajes Protegidos de la Comunidad Valenciana	Serra de Bèrnia i Ferrer	●		
	Lugares de Importancia Comunitaria (LIC) de la Comunidad Valenciana		●		
	Zona de Especial Protección para las Aves (ZEPA) de la Comunidad Valenciana	Muntanyes de la Marina	●		
	Microrreservas de flora de la Comunidad Valenciana	Cala Bassetes	●		
		Cala Fustera	●		
		Arc de Bèrnia	●		
		Ombria de Bèrnia	●		
		Forat de Bèrnia	●		
		Cases del Cantal	●		

Continúa en la próxima página

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	RECURSO	CLASIFICACIÓN		
			Alta	Media	Baja
Senderos oficiales y vías pecuarias de la Comunitat Valenciana	Senderos Oficiales de Pequeño Recorrido (PR) de la Comunitat Valenciana	PR-CV7 / Bèrnia (Altea, según FEMECCV)	●		
		PR-CV 436 Ruta Ermita de Pinos-Font del Garroferet (Altea, según FEMECCV)	●		
		PR-CV 340 Oltà (Calpe, según FEMECCV)	●		
		PR-CV 388 Ruta dels Riberers	●		
		PR-CV La Solana (añadido)	●		
Rutas propias	Rutas propias	Paseo Ecológico de Benissa	●		
		Ruta de Las Ermitas		●	
		Ruta del Moscatell		●	
		Ruta del Molí del Quisi		●	
Miradores	Miradores casco urbano	Mirador dels Molins		●	
	Miradores no urbano	Mirador de La Solana		●	
		Mirador de Pedramala		●	

Fuente: Elaboración propia

1.1.2.2 Detalle de productos turísticos

Tras la categorización de los recursos en el apartado anterior, se procede a realizar una estructuración de los mismos atendiendo a su tipología, con la finalidad de apreciar cuáles son los productos que Benissa ofrece a su demanda.



SOL Y PLAYA

Benissa, desde sus inicios, ha sido un destino turístico estrechamente ligado con el turismo de sol y playa de carácter residencial. Su territorio alberga cuatro calas y una playa, que destacan fundamentalmente por su estado de conservación y la calidad de sus aguas, hecho que en parte se debe al esfuerzo del Ayuntamiento de

Benissa por preservar las vastas praderas de posidonia oceánica presentes en su litoral. Estos valores medioambientales y ecológicos asociados al término costero de Benissa se han materializado a través de la obtención de la Bandera Qualitur en todas sus playas y calas, y la Bandera Azul en el Club Náutico les Basetes y en la Playa de la Fustera.

La predominancia de este modelo turístico provoca una alta estacionalidad de la demanda turística, que se concentra en los meses de verano y, en diversas ocasiones, presenta signos de masificación. Esta situación afecta, principalmente, a la calidad y estado de conservación de recursos naturales como pueden ser el Paseo Ecológico o la Playa de la Fustera, pero también debe tenerse en cuenta el impacto negativo que genera sobre la experiencia del visitante. Es por ello que, para un destino como Benissa, que tie-

ne como objetivo reconvertir su modelo turístico y fomentar la diversificación, es esencial contar, antes de todo, con herramientas que permitan al Ente Gestor conocer, de una manera detallada, cómo se desarrolla la actividad turística en el destino y la forma en la que afecta a sus recursos naturales. El análisis de esta información debe contribuir a que se tomen mejores decisiones en el ámbito turístico, que impulsen un modelo basado en la sostenibilidad y la innovación, dando respuesta a sus principales problemáticas y necesidades sin dejar de lado la calidad de la experiencia del turista.



NATURAL - DEPORTIVO

El término municipal de Benissa dispone de un patrimonio natural y montañoso de una gran calidad y potencial turístico. Entre sus recursos naturales, uno de los que ha obtenido un mayor reconocimiento durante la última década es el Paseo Ecológico, un sendero señalizado que recorre los cuatro kilómetros de costa de Benissa dotado de paneles divulgativos, a través de los cuales el usuario puede conocer de primera mano el origen geológico del recorrido y la fauna y flora que alberga.

Debido al extenso término municipal de Benissa y la notable presencia de elementos naturales y patrimoniales distribuidos en el mismo, existen diferentes rutas y senderos para la práctica de distintas modalidades de turismo activo, como el BTT. No obstante, el protagonismo del turismo de sol y playa ha provocado que durante los últi-

mos años esta tipología de recursos no se consolide como producto complementario. Esta situación pone de manifiesto la necesidad de dotar de una mayor visibilidad a estos recursos, impulsando actuaciones contempladas en herramientas de planificación como el Plan de Marketing Turístico de Benissa, elaborado en el año 2020.

No obstante, es importante mencionar que la transformación y diversificación del modelo turístico de Benissa es un proceso emprendido hace años. En el ámbito del turismo activo, el Ayuntamiento de Benissa colaboró junto con el Ayuntamiento de Teulada-Moraira, en la organización del Certamen Open GEAS Valencia de Fotografía Subacuática de los años 2019 y 2021. De la misma forma, sus carreteras han acogido etapas de la Vuelta Ciclista a España y de la provincia de Alicante en distintos años y también ha participado en la organización de etapas en distintas ediciones de la Costa Blanca Bike Race, una de las carreras BTT con mayor reconocimiento a nivel nacional. De forma paralela a ello, el destino organiza, desde el año 2012, la Perimetral a Benissa, evento deportivo en el que acuden anualmente más de 1.000 deportistas. Finalmente, cabe mencionar que, en el año 2019, el Ayuntamiento creó la Guía BenissaNaturSport, presentada en FITUR, en la cual se recogían un total de 9 eventos deportivos de gran reconocimiento en el municipio.

Habiendo expuesto estos argumentos, es importante mencionar que las actuaciones incluidas en este Plan Director DTI para el ámbito Natural-Deportivo no persiguen reconducir la estrategia turística de Benissa, sino que se configuran con la finalidad de acompañar a Benissa en la



reconversión de su modelo turístico en uno más innovador, que integre toda su oferta turística y redistribuya los flujos de visitantes por todo su territorio a lo largo del año.



CULTURA

Otro de los ámbitos en los que Benissa tiene un gran reconocimiento es el cultural, posicionándose como un destino con una amplia oferta de eventos y visitas teatralizadas y guiadas, a través de las cuales se ensalzan los elementos históricos y patrimoniales que alberga el municipio, especialmente en su Centro Histórico, donde se encuentran recursos como la Sala del Consell, la Casa Museo Abargues y la Casa de Juan Vives, declarados todos ellos como Bien de Interés Cultural (BIC).

A su vez, esta oferta turística se complementa con las diferentes festividades celebradas cada año como la Fira i Porrat de Sant Antoni, declarada Fiesta de Interés Turístico Local en 2011 y los Moros y Cristianos de Benissa, reconocida como Fiesta Interés Turístico Provincial en el año 2018.



GASTRONOMÍA

En Benissa, la gastronomía es reconocida como un producto turístico de gran importancia tanto por parte de la comunidad local como de los visitantes.

Existe gran variedad de establecimientos de restauración donde se ofrecen tanto platos de dieta mediterránea como recetas tradicionales. Durante los últimos años, Benissa ha llevado a cabo distintas actuaciones para la promoción y puesta en valor de este producto turístico, entre las que destacan la Mostra Gastronómica, la Ruta de la Tapa, formar parte de la Ruta del Vino de Alicante y las campañas de #Moscatelízate-Benissa y de promoción de los platos típicos de Benissa realizadas anualmente.

No obstante, cabe mencionar que, durante los últimos años, el tejido empresarial de Benissa se encontraba poco cohesionado, reflejando la necesidad de contar con un organismo que coordine y fomente la comunicación entre el empresariado local y el Departamento de Turismo de Benissa, tomando decisiones de forma consensuada e impulsando actuaciones conjuntas. La reactivación de la Asociación Turística Empresarial de Benissa (ATEBE), ha venido a dar respuesta a esta problemática.



FILM OFFICE

Aparte de la cartera de productos existentes, también ha de tenerse en consideración un proyecto relativamente reciente que el municipio ha puesto en marcha enfocado en el fomento del turismo cinematográfico, bajo el nombre de "Benissa Film Office".

En el año 2019 se desarrollaron varios rodajes y shootings en los que el Departamento de Turis-

mo fue partícipe. Algunos como el programa "La Nevera" de Aquí la Tierra de RTVE o el documental "Les estisoradores", realizado por la TV holandesa NPO Start para el programa "Gort Over de Grens". En 2021, el destino ha participado en las I Jornadas sobre Rodajes y Turismo Cinematográfico organizadas por la Diputación de Alicante con el objetivo de saber aprovechar el potencial del destino como escenario y favorecer así, la reactivación del sector mediante otro producto brindándole una mejora, a su vez, en la visibilidad y posicionamiento de marca en el mercado.

1.1.3

Oferta turística del destino

1.1.3.1 Alojamiento

Para el análisis de la oferta de alojamiento de Benissa, se han utilizado datos comprendidos entre los años 2010 y 2020, comparando el número de plazas y su evolución. Basándonos en los datos más recientes que nos proporciona la Oferta Turística Municipal y Comarcal de la Generalitat Valenciana (Turisme Comunitat Valenciana, 2020), la localidad cuenta con más de 8.000 plazas agrupadas en alojamientos turísticos hoteleros, apartamentos turísticos, pensiones y casas rurales.

Analizando estos datos de una forma más detallada, se puede observar que Benissa dispone de 5 hoteles, 4 pensiones, 1.343 apartamentos reglados y 3 casas rurales. Tomando como referencia el gráfico presentado a continuación (gráfico 1), desde 2010 se aprecia un incremento paulatino en el número de apartamentos turísticos. Sin

embargo, no es hasta el año 2017 cuando este crecimiento empieza a ser notable, presentando una variación de un 96,8% respecto de 2010. Este crecimiento se mantiene hasta el año 2020, en el que se registran un total de 8.773 plazas, lo que supone un aumento de un 33,5% en comparación con 2017.

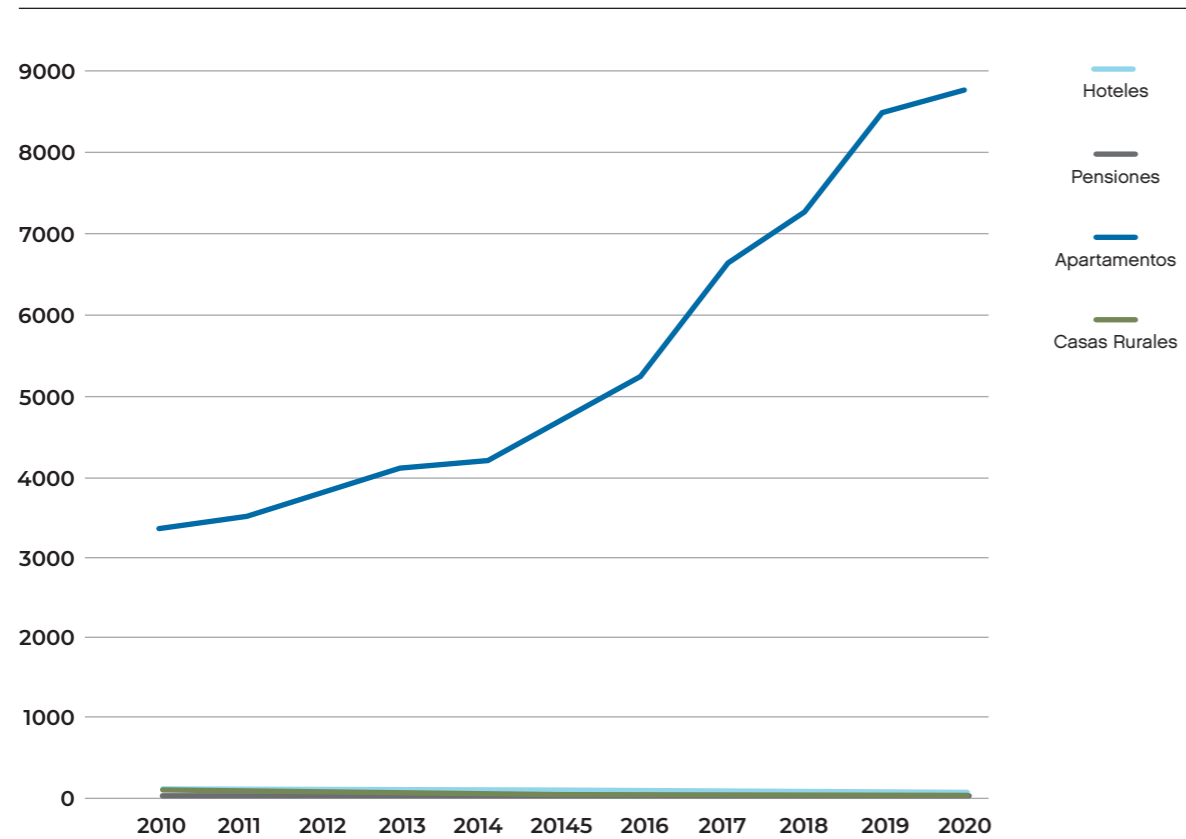
No obstante, es importante mencionar que estos datos, a pesar de los notables esfuerzos por parte de la Generalitat Valenciana en regularizar la actividad de estas modalidades de alojamiento, no recogen la totalidad de la oferta alojativa. Esto se debe fundamentalmente a que parte de los apartamentos turísticos disponibles en plataformas de reserva on-line aún no han adquirido su licencia de apartamento turístico, hecho que dificulta las labores de seguimiento y control de la actividad turística en un destino con una oferta alojativa importante, como Benissa. Frente a esto, es esencial contar con herramientas tecnológicas que permitan monitorizar, de una forma más detallada, la capacidad de Benissa para alojar visitantes y la actividad que se desarrolla en estos espacios.

También ha de destacarse que la tendencia que ha seguido el número de apartamentos turísticos durante el último lustro en Benissa no es un fenómeno aislado, sino que la gran mayoría de destinos turísticos de sol y playa residencial de la Comunidad Valenciana se han visto inmersos en la misma situación. Según los datos de la Oferta Turística Municipal y Comarcal de la Generalitat Valenciana (Turisme Comunitat Valenciana, 2020), el crecimiento medio de los apartamentos turísticos en la Comunidad Valenciana ha sido del 15,68% entre los años 2015 y 2020. Esta

proliferación de apartamentos turísticos provoca un incremento sobre el número de visitantes y un mayor consumo de recursos en el destino que, si no son gestionados correctamente, puede afectar negativamente a la imagen del destino y a la calidad de vida, tanto de los residentes como de los visitantes. Es por ello que, de forma paralela a la incorporación de las herramientas tecnológicas mencionadas anteriormente, tam-

bién es importante dotar al destino medios que garanticen un uso más eficiente de los recursos del destino y monitoricen el impacto ambiental que genera la actividad turística.

Gráfico 1. Evolución del número de plazas turísticas



Fuente: Elaboración propia. Datos: Oferta turística municipal y comarcal GVA

Por otra parte, atendiendo a la representación gráfica del resto de alojamientos turísticos, no se aprecian grandes cambios. En el caso de los hoteles, las cifras no varían desde el año 2013, momento en el que se produce la apertura de dos nuevos establecimientos. Finalmente, la oferta de casas rurales sufre un descenso acusado de plazas entre los años 2014 y 2015, experimentando una bajada del 63% y alcanzando una cifra que se ha mantenido hasta la actualidad.

1.1.3.2 Viviendas principales y secundarias

En cuanto a la evolución del número de viviendas en el periodo 1991-2011, los resultados muestran que las tendencias de las viviendas principales y secundarias son totalmente opuestas; mientras que las principales han crecido notablemente en este período, las secundarias han alcanzado, en el año 2011, su mínimo histórico desde que se recogen estos datos.

En lo que respecta a las viviendas principales, el crecimiento que han tenido durante estas dos décadas se debe fundamentalmente al incremento poblacional del municipio. Según datos de la Generalitat Valenciana (Argos Generalitat Valenciana, 2020), en el año 1991 había censados 8.045 residentes, cifra que ha ido aumentando progresivamente hasta alcanzar los 13.386 habitantes en la actualidad.

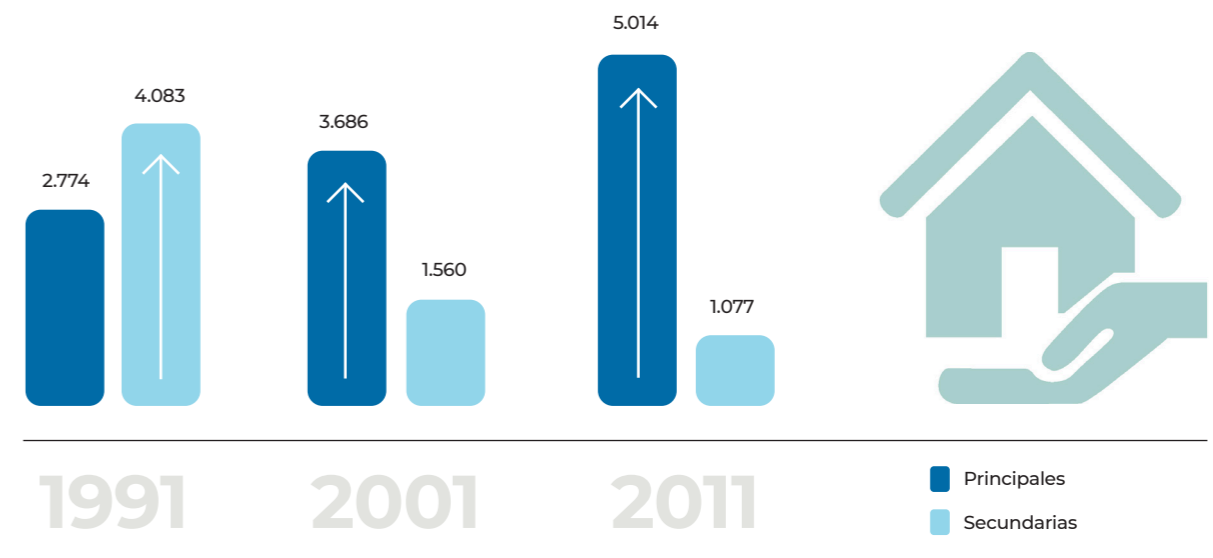
Por otra parte, el número de viviendas secundarias de Benissa en el año 1991 respaldan lo ya mencionado en esta caracterización sobre la importancia histórica del turismo de sol y playa residencial para el municipio. Aun así, desta-

ca que esta cifra, en las siguientes décadas, se ha reducido notablemente, experimentando un retroceso del 73,62% en este período. Este continuado descenso en el número de viviendas secundarias, aunque se deba a distintas circunstancias y motivos socioeconómicos, guarda una estrecha relación con el crecimiento en el número de apartamentos turísticos. Aunque el mayor crecimiento de esta modalidad de alojamiento se ha experimentado durante la última década con la aparición de plataformas como Airbnb o Booking, cabe mencionar que ya en la década de los 2000 los apartamentos turísticos tenían una gran importancia en la oferta alojativa de Benissa. Según los datos proporcionados por la Oferta Turística Municipal y Comarcal de la Generalitat Valenciana (Turisme Comunitat Valenciana, 2020), en el año 2000 Benissa disponía de 3.429 plazas de apartamento turístico, lo que supone un 86,56% sobre el total de la oferta alojativa. Como conclusión a todo esto, el incremento en el número de apartamentos de Benissa se ha visto parcialmente influenciado por la reconversión de las viviendas secundarias en alojamiento turístico.

Todo esto, en línea con lo mencionado en el anterior apartado, refleja la necesidad de disponer de una mayor información que permitan al Ente Gestor tomar decisiones en el ámbito turístico de una forma más eficiente y sostenible, desarrollando un modelo de gestión basado en la gestión del dato, la transformación digital y la resiliencia.



Gráfico 2. Comparativa viviendas principales y secundarias



Fuente: Elaboración propia. Datos: Argos GVA (2021)

1.1.3.3 Viviendas de Uso Turístico (VUTs)

El concepto de Vivienda de Uso Turístico se basa en aquella vivienda que es ofrecida por su propietario, directa o indirectamente, a terceros (en este caso turistas) a cambio de un precio por un periodo no superior a 31 días. Esta vivienda, tal y como establece la Ley 15/2018 de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunidad Valenciana (Generalitat Valenciana, 2018), ha de estar previamente autorizada por el Ayuntamiento para su desempeño turístico a través de la expedición de un “Certificado de compatibilidad de vivienda turística”.

Una de las peculiaridades que presenta Benissa es que su extenso término municipal alberga distintos núcleos urbanos dispersos geográficamente, destacando sobre todo el Centro Histórico y el litoral, dividido a una distancia de aproximadamente 10km.

Esta situación geográfica ha provocado que las Viviendas de Uso Turístico (VUTs), con el paso del tiempo, se hayan ido concentrando en la zona costera de Benissa, lo que ha generado una alta afluencia de visitantes en dicho espacio en comparación con el resto de su territorio. Esta coyun-

tura ha dificultado el impulso de actuaciones para hacer frente a la alta estacionalidad de la demanda turística a través la puesta en valor de recursos complementarios al turismo de sol y playa, como pueden ser aquellos pertenecientes a los segmentos natural-deportivo y cultural.

Centrándonos en los datos reflejados en el gráfico 3, en el transcurso de 4 años hasta la fecha, se han aprobado más de 450 solicitudes de compatibilidad turística en el Ayuntamiento de Benissa. El año 2019 fue el periodo en el que más licencias se otorgaron en comparación con el resto, produciéndose un aumento muy notable respecto a los de 2018. Sin embargo, es importante mencio-

nar que el relativamente bajo número de expedientes cerrados en los años 2020 y 2021 pueden deberse a la influencia de la pandemia provocada por la COVID-19 y al impacto que tuvo sobre la actividad turística en términos globales.

1.1.3.4 Servicios públicos del destino

En cuanto a las prestaciones que el destino ofrece tanto a sus visitantes como a sus ciudadanos, Benissa dispone de varios centros orientados al ocio o la cultura como las Casas del Batlle, el Cen-

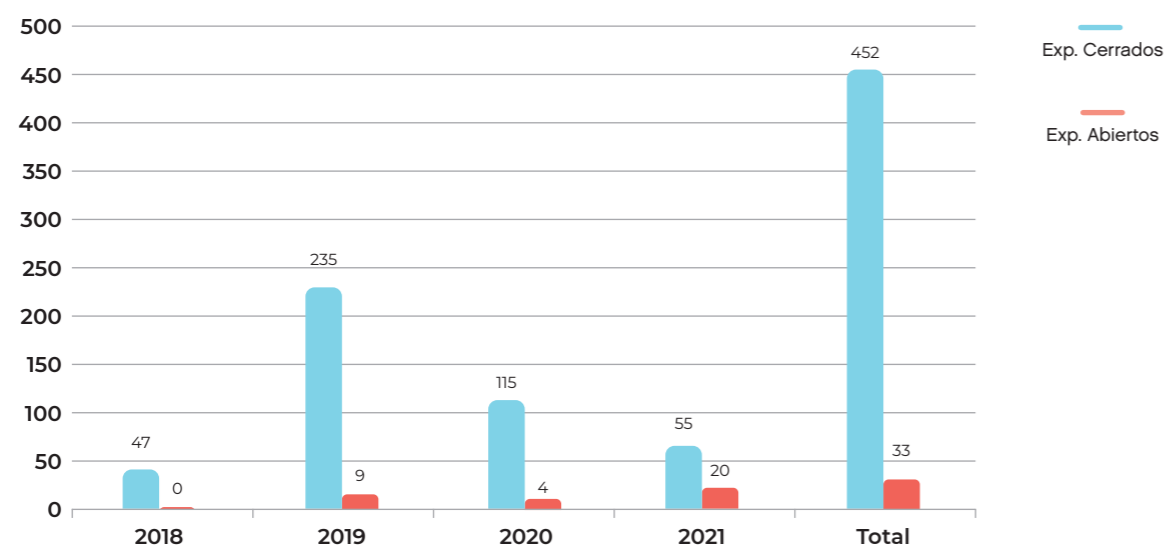
tre Jove o la Biblioteca Municipal Bernat Capó, entre otros. Además, también cuenta con cerca de una treintena de espacios dedicados al deporte, destacando los 1 pabellón deportivo, 2 piscinas (una de ellas climatizada), un campo de fútbol y otro de golf y 4 pistas de tenis.

Tabla 2. Instalaciones públicas en Benissa

SERVICIOS PÚBLICOS	
TIPO	CANTIDAD
Espacios deportivos	29
Bibliotecas	1
Centros educativos	6
Centros de salud	1
Consultorio médico en Casa dels Cent Vents-próximo a la Fustera (sólo en periodo estival)	1
Centros de bienestar social	1
Polígonos industriales	1
Estaciones depuradoras de aguas residuales	2500 m3/d
Ecoparque	1
Agencia de Desarrollo Local	1
Centro de Información Juvenil	1
Oficina Municipal de Atención al Consumidor (OMIC)	1
Oficina de Atención al Ciudadano (OAC)	1
Oficina de Turismo (OT)	2
Servicios de transporte (taxi y bus)	3
Servicios de seguridad (policía, guardia civil, bomberos, etc.)	4
Servicio de correos	1

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 3. Evolución de licencias de compatibilidad turística en Benissa



Fuente: Elaboración propia a través de Ayuntamiento de Benissa (2021)

En el ámbito sanitario, aspecto que ha adquirido una gran importancia desde el inicio de la pandemia de la COVID-19, Benissa alberga un centro de salud y dos unidades básicas, una de odontología y otra de rehabilitación. Además, en los meses de verano, se habilita el consultorio de La Fustera con el fin de garantizar la prestación de un servicio sanitario de calidad, tanto a los residentes como a los visitantes. Los hospitales más cercanos a Benissa se localizan en los municipios colindante de Calpe y Teulada.

También se cuenta con un área para la recogida y el tratamiento de residuos y un polígono industrial (La Pedrera) así como diferentes servicios de atención al consumidor (OMIC), al ciudadano (OAC) y al turista (OT).

1.1.3.5. Transporte

El término municipal de Benissa dispone de distintos accesos, entre los que destaca la conexión con la autopista AP-7 y con la carretera nacional N-332.

El trayecto en ferrocarril se puede realizar a través de la línea de tranvía que une Alicante y Dénia a través de un apeadero con parada en Benissa. Por vía aérea se encuentra, por un lado, el Aeropuerto de "El Altet" en Alicante a 80 Km y por otro, el Aeropuerto de Manises en Valencia a 110 Km de distancia.

A su vez, existen distintos servicios de autobuses en el destino:

- **Líneas interurbanas:**
 - » Línea Alicante – Valencia: La empresa ALSA cubre este trayecto, con tres paradas en el casco urbano de Benissa.
 - » De Benissa a Calpe y a Teulada Moraira: La empresa Autobuses IFACH facilita el acceso a la costa de Benissa desde Calpe o Teulada Moraira.
- **Líneas urbanas:**
 - » Benibus: Servicio gratuito de autobús que une el centro de la localidad con las calas y la piscina municipal Collao y pista de tenis, pero que únicamente está operativo en los meses desde junio hasta el puente de octubre.

Finalmente, el destino también dispone de un servicio de taxi y de alquiler de coches.

Tal y como se refleja en este apartado, tanto el residente como el visitante de Benissa tiene a su disposición un servicio de transporte público solvente y de calidad, a través del cual desplazarse por el territorio. No obstante, el medio de transporte que predomina es el vehículo privado, siendo el más usado para desplazamientos interurbanos y visitar el destino. Como consecuencia de esto, las zonas con una mayor afluencia de visitantes presentan altos niveles de emisiones contaminantes que afectan negativamente a la preservación de los recursos naturales y a la calidad de vida de la ciudadanía. Es por ello que, en el caso de Benissa, es necesario contar con herramientas tecnológicas que permitan monitorizar el impacto ambiental de la actividad turística y que, a partir del análisis de dicha información, facilite la toma de

decisiones orientadas al fomento de la movilidad sostenible en el destino, ya sea a través del uso de medios de transporte no contaminantes o a través de la creación de itinerarios seguros, en los que el peatón adquiera un mayor protagonismo.

1.1.4. Demanda turística en las oficinas de turismo

1.1.4.1. Procedencia nacional

Tomando como referencia el periodo comprendido entre 2011-2021, se ha calculado la media

anual de visitantes nacionales en las Oficinas de Turismo de Benissa (114,4 visitantes) y se ha realizado una comparación con los datos clasificados por Comunidad Autónoma. De este modo, en el gráfico 4, se muestran en color azul los mercados emisores con una mayor importancia, cuyo número de visitantes supera el promedio anual. Tal y como puede apreciarse, la gran mayoría de los visitantes pertenece a la Comunidad Valenciana y a Comunidad de Madrid. A continuación, pero en un rango considerablemente menor, se encuentran los visitantes provenientes de País Vasco, Cataluña, Castilla-La Mancha y Castilla y León.

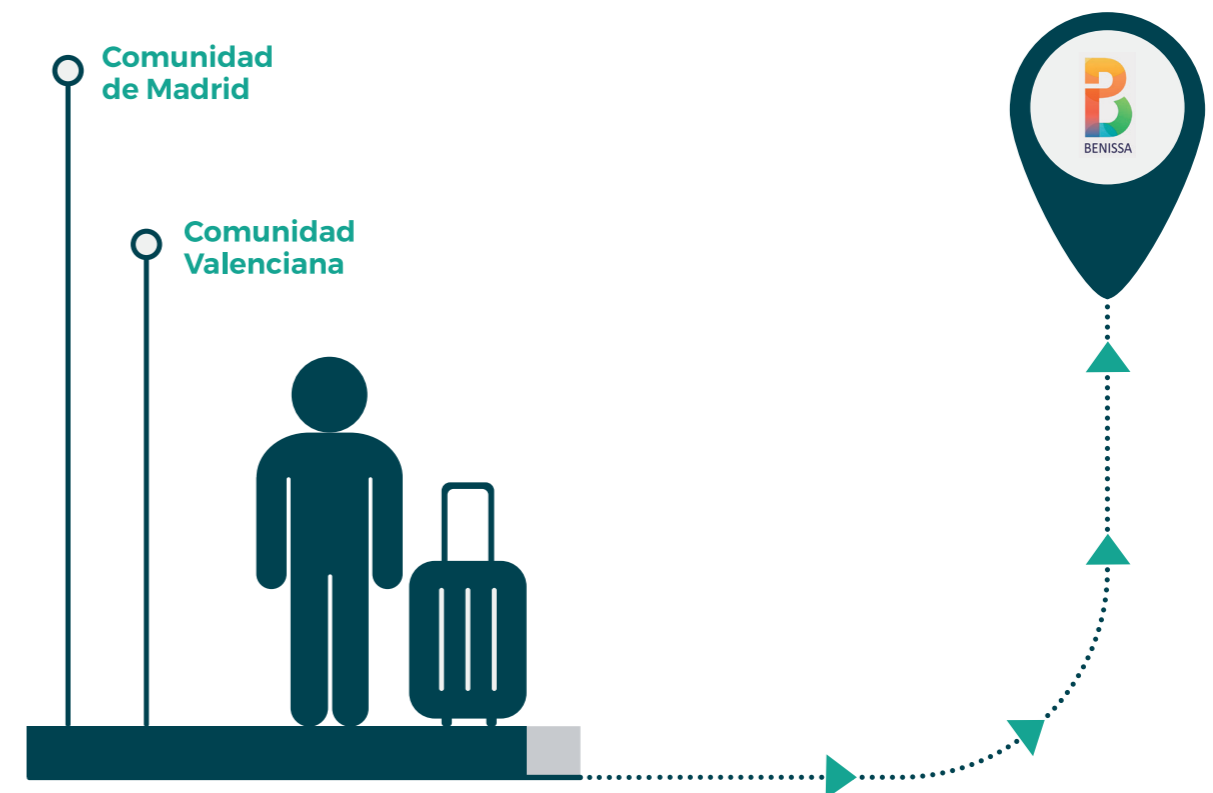
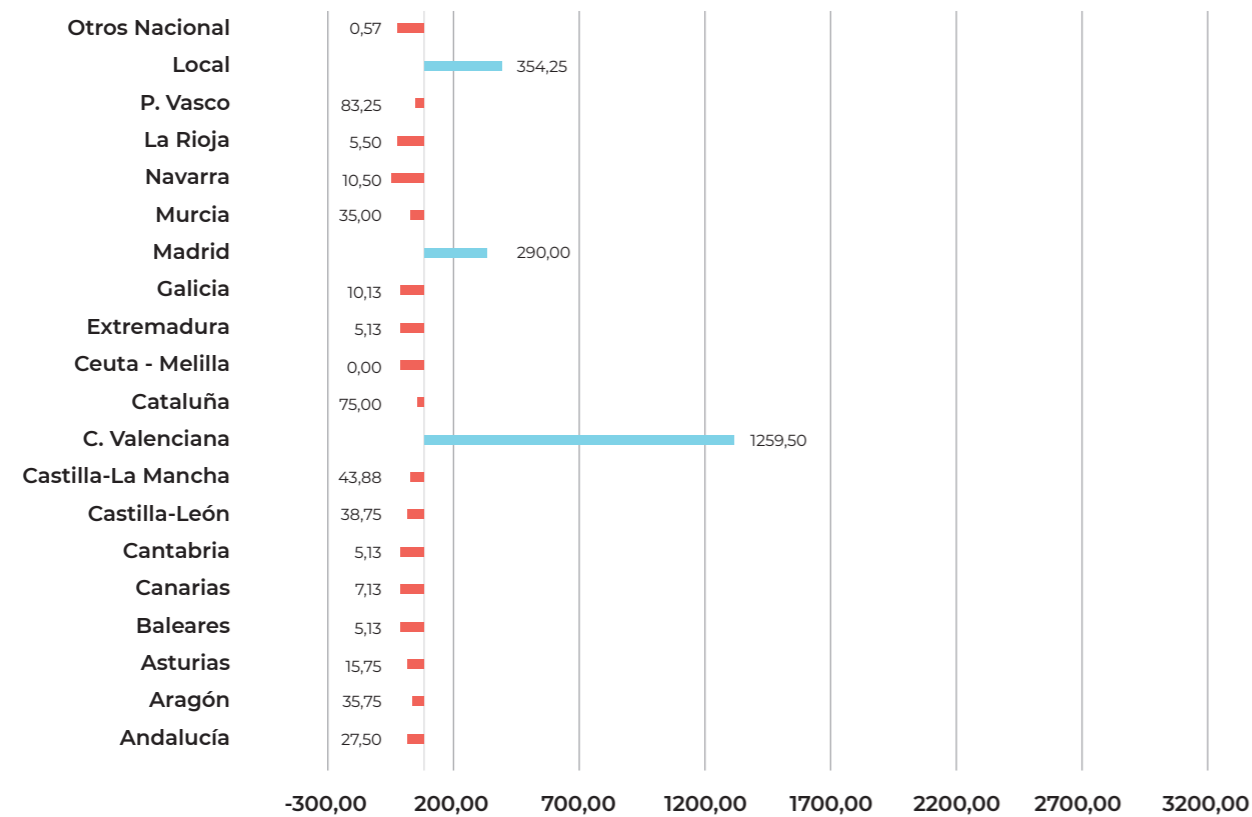


Gráfico 4. Media de visitantes nacionales en Benissa (2011-2021)



Fuente: Ayuntamiento de Benissa

A partir de la información expuesta en el gráfico 4 se puede determinar que Benissa es un destino que, durante años, ha destacado por el turismo de proximidad. Esto se ha visto notablemente reforzado desde el inicio de la crisis sanitaria oca-

sionada por el COVID-19 ya que las restricciones impuestas en los desplazamientos internacionales han provocado que el turismo nacional y comunitario adquiriera una gran importancia.

1.1.4.2 Procedencia internacional

En lo que respecta a los visitantes internacionales que ha recibido Benissa, se ha realizado una clasificación por país y se ha calculado el promedio, con el objetivo de realizar una comparación entre los distintos mercados emisores.

Tal y como se muestra en el gráfico 5, gran parte de los visitantes proceden de Reino Unido y Francia, superando ampliamente el promedio establecido (73,09 visitantes). A estos mercados emisores le siguen Alemania, Bélgica y Holanda, superando el promedio en más de 250 visitantes.

Por debajo de la media se observa una gran diversidad de territorios y regiones encabezadas por Rusia que presenta una media de 40 visitan-

tes anuales. La variedad de mercados emisores internacionales que presenta Benissa puede ser considerado como un elemento positivo para la imagen del destino. Sin embargo, en términos de gestión turística, puede obstaculizar la puesta en marcha de acciones de promoción y comercialización, dificultando las labores de identificación de aquellos mercados potenciales los que dirigirse. Es por ello que Benissa, contando ya con una herramienta como el Plan de Marketing Turístico y con el apoyo de este Plan Director DTI, debe impulsar actuaciones encaminadas a la obtención de un mayor conocimiento del perfil de la demanda turística, que le permita segmentar de una mejor forma al público objetivo y, de esta manera, desarrollar campañas con un mayor impacto.

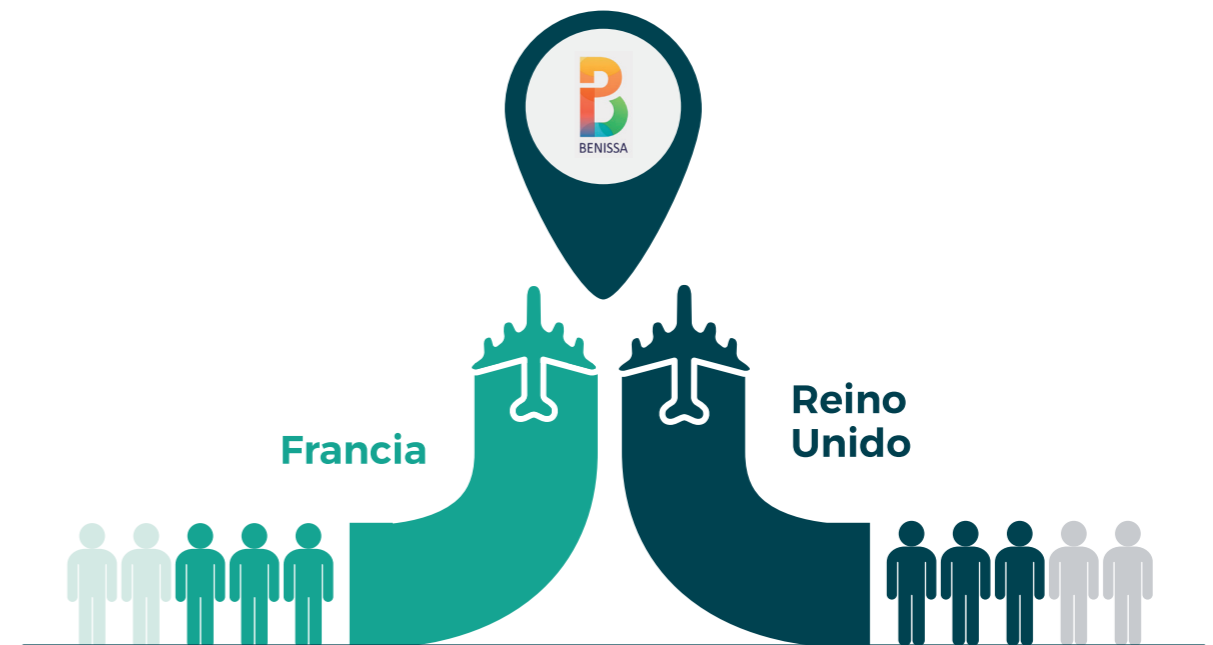
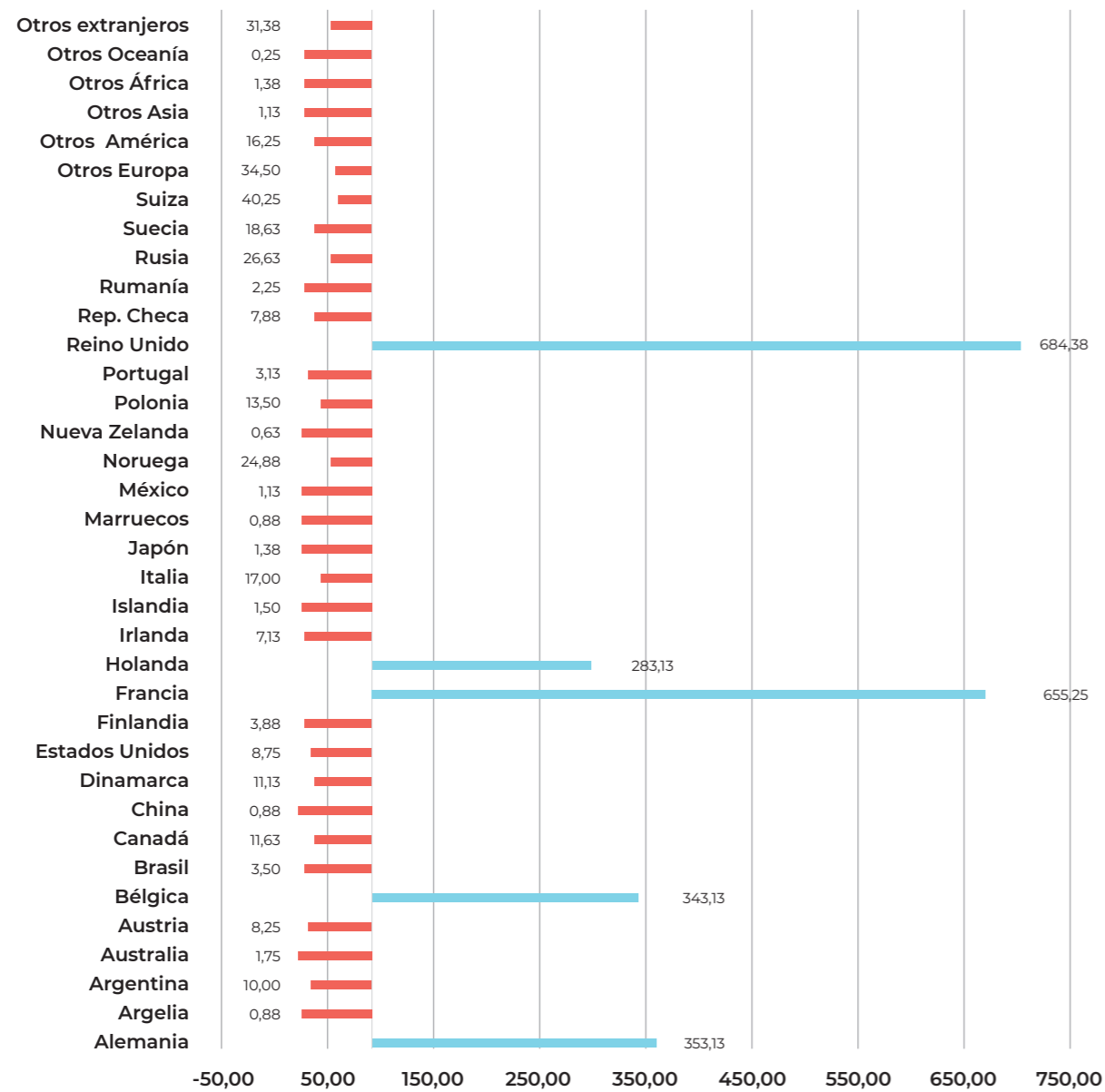


Gráfico 5. Media de visitantes internacionales en Benissa (2011-2021)



Fuente: Ayuntamiento de Benissa

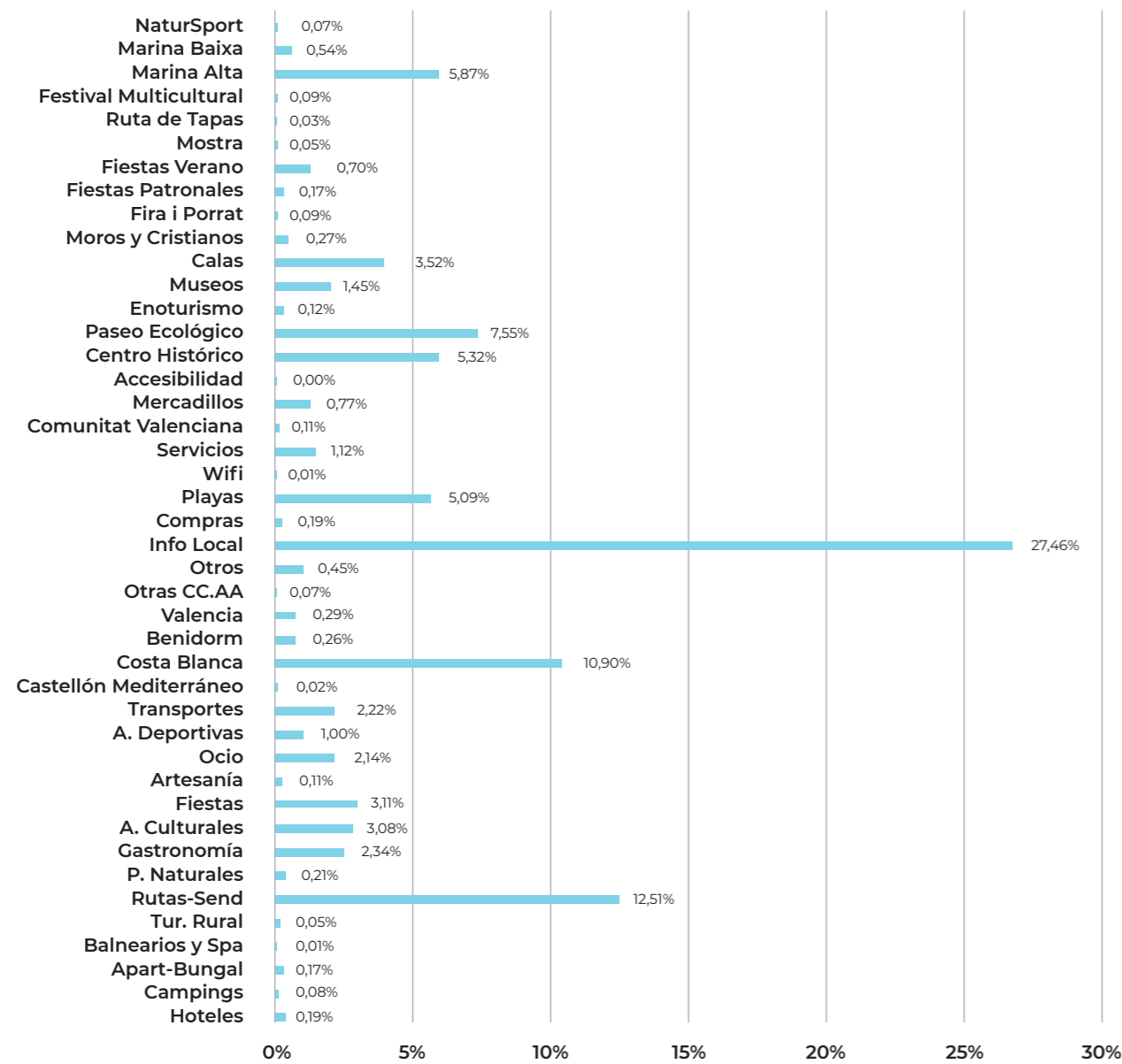
Tal y como se ha mencionado en el apartado anterior, la influencia de la COVID-19 ha afectado negativamente a las llegadas de visitantes internacionales a los destinos españoles. En el caso de los destinos de la Comunidad Valenciana, y sobre todo en aquellos basados en el turismo de sol y playa como Benissa que presentan una gran dependencia del turismo internacional, el impacto de la pandemia ha sido mayor. Realizando una comparación entre las estadísticas de los años 2019 y 2020, destaca que se produjo un descenso de más del 70% en el número de visitas internacionales. A pesar de que durante el año 2021 este descenso fue parcialmente compensado por el turismo nacional y comunitario, las cifras de visitantes de Benissa siguen siendo menores que en los años previos a 2020.

1.1.4.3. Consultas realizadas por el visitante

Una de las fuentes más directas a través de las cuales conocer el perfil de la demanda turística son las consultas realizadas en la Oficina de Turismo. Estas consultas, reflejada en el gráfico 6, muestra que la información más solicitada por los visitantes de Benissa, tanto nacionales como internacionales, es la local, representando el 27%. En segundo lugar, se encuentra la información solicitada acerca de rutas y senderismo, seguida de la demanda de información sobre la Costa Blanca. El Paseo Ecológico, el Centro Histórico y las calas y playas de Benissa representan en su conjunto el 21,88%, lo que hace que estas temáticas encabecen las principales demandas de información relacionadas con los principales atractivos del municipio.

Observando estas cifras, se pone de manifiesto que, junto al sol y playa, el turismo de naturaleza y deportivo son elementos con mayor atractivo en la demanda turística de Benissa. Es por ello que esta conclusión, apoyada en el análisis realizado en el resto de apartados de esta caracterización, deben ser considerados como el elemento a partir del cual fundamentar la estrategia turística de Benissa y las actuaciones contempladas en este Plan Director DTI, impulsando la reconversión del modelo turístico de Benissa hacia uno diversificado y sostenible.

Gráfico 6. Tipología de consultas realizadas por los visitantes en las oficinas de turismo (2011-2021)



Fuente: Ayuntamiento de Benissa



1.2 Sobre el producto tractor. Turismo natural - deportivo

1.2.1. Justificación

Un destino turístico se encuentra definido por los diferentes recursos y productos que lo componen. Sin embargo, no todos adquieren la misma importancia ya que normalmente, siempre existe uno que representa el leitmotiv de la ac-

tividad turística, bien sea por las características del territorio, por el legado patrimonial o por otros factores que lo identifican.

Benissa ha sido tradicionalmente considerado como un destino de sol y playa maduro, con una alta presencia de apartamentos y segundas residencias en el territorio, hecho que ha provocado que su demanda turística sea altamente estacional, concentrándose sobre todo en los meses de verano. No obstante, la variedad de recursos con alto potencial turístico de los que dispone y su localización geográfica ponen de manifiesto que Benissa tiene la capacidad de diversificar su oferta turística y hacer frente a dicha estaciona-

lización, siendo para ello necesario el impulso de actuaciones orientadas a la puesta en valor de recursos turísticos complementarios al anteriormente mencionado turismo de sol y playa.

Siendo conscientes de ello, la apuesta del destino por el turismo de naturaleza y deportivo no es reciente, ya que, durante la última década, se han celebrado una gran cantidad de eventos deportivos como la Perimetral a Benissa o la Cursa Vila de Benissa, y participando en otros de reconocimiento nacional, como la Vuelta Ciclista a España y la Costa Blanca Bike Race. La organización de este tipo de eventos, aunque sean fruto del esfuerzo del personal técnico y político del Ayuntamiento de Benissa y del empresariado local, no serían posibles si en el territorio no se encontrarían recursos con las condiciones necesarias para ello. Las características orográficas y ambientales que presentan espacios como el Paseo Ecológico, el frente litoral de Benissa y la Sierra de Bèrnia, constituyen un escenario óptimo para el fomento del turismo activo y deportivo, que permitirá a Benissa diversificar e incrementar la calidad de su modelo turístico y reducir la estacionalidad de su demanda.

Habiendo realizado esta argumentación, se evidencia que Benissa cuenta con las herramientas y recursos necesarios para apostar por el turismo natural-deportivo y vertebrar un producto competitivo y de calidad, que permita al destino destacionalizar su demanda turística, redistribuir los flujos de visitantes de una forma más sostenible y poner en valor sus recursos basados en la naturaleza de una forma más eficaz.



2. Diagnóstico



2.1 Análisis DTI

Tal y como se ha mencionado anteriormente, el turismo se caracteriza por ser una actividad transversal, factor que tiende a dificultar, en algunas ocasiones, la gestión turística de un destino y su análisis. Basándonos en las directrices que establece el modelo de Destinos Turísticos Inteligentes de la Comunidad Valenciana (en adelante DTI-CV) para el diagnóstico de un destino, es necesario realizar un estudio de diferentes ámbitos que, de alguna manera u otra, influyen sobre la forma en la que se desarrolla la actividad turística del mismo, determinando el funcionamiento y gestión del destino en su conjunto.

Valiéndonos de la participación de las diferentes áreas departamentales del Ayuntamiento de Benissa, se ha dado respuesta a los indicadores incluidos en el modelo de Destinos Turísticos Inteligentes de la Comunidad Valenciana (DTI-CV) impulsado por el Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas (INVAT-TUR), el cual realiza una clasificación de los mismos en base a tres niveles (Básico – Avanzado – Excelente).

Con el fin de facilitar este proceso, se ha llevado a cabo una clasificación de los indicadores en cinco grupos, correspondiendo cada uno de ellos a las cinco principales áreas municipales más afines a las materias DTI a tratar: Turismo, Urbanismo, Nuevas Tecnologías e Informática, Desarrollo Local o Promoción Económica y Medioambiente.

2.1.1. Cumplimiento de ejes DTI – CV (BAE)

En el modelo BAE (Básico – Avanzado – Excelente), impulsado por el Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas (INVAT-TUR) y dividido en ocho dimensiones (Gobernanza, Sostenibilidad, Accesibilidad, Innovación, Conectividad, Inteligencia, Información Turística y Marketing Online), Benissa destaca por cumplir casi con la mitad de criterios marcados (49%), distanciándose en gran medida de los resultados obtenidos en el modelo DTICV.

En el eje de Gobernanza, en el que Benissa cumple con un 35% de los indicadores totales, se observa que, en el destino, hasta el momento, se han abordado aspectos como la transparencia informativa, a través de su portal de transparencia, y la realización de mediciones sobre el retorno e impacto generado por las actuaciones de fomento del turismo. Sin embargo, es necesario contar con una estrategia clara y diferenciada en materia turística, definiendo los objetivos que debe acometer y las actuaciones que ha de desarrollar en el período marcado. Junto con ello, también se hace necesaria la puesta en marcha de mecanismos que permitan al Ayuntamiento de Benissa coordinar a todos sus departamentos de una forma más eficiente, fomentar la comunicación entre ellos e implicarlos en la toma de decisiones en clave turística.

En el ámbito de la Sostenibilidad, únicamente se cumple con el 13% de los indicadores, que se corresponden con la adhesión al Código Ético de Turismo Valenciano y la realización del cálculo del índice de presión humana. Este resultado, y la importancia de los recursos naturales dentro de la oferta turística de Benissa, evidencia la necesidad

de acometer actuaciones encaminadas a gestionar estos espacios de una forma más eficiente, asegurando su preservación y mantenimiento en el largo plazo, contando con herramientas tecnológicas que permitan al destino conocer de una forma más actualizada la situación en la que se encuentran dichos recursos en términos de masificación y calidad medioambiental.

En lo que respecta al eje de Accesibilidad, Benissa cumple, en este modelo, con el 38% de indicadores. Este resultado se debe a que el destino dispone de una Oficina de Turismo adaptada que ofrece servicios de préstamos de apoyo y cuyo personal ha sido formado en materia de accesibilidad, además de que más de dos tercios de los recursos ofertados en el destino se encuentran catalogados como accesibles. Sin embargo, esto debe suponer el punto de partida a partir del cual impulsar iniciativas para convertir el modelo turístico de Benissa en uno más accesible, inclusivo y seguro. Para ello, uno de los elementos primordiales es ofrecer información turística en distintos formatos accesibles, adaptando la página web turística a los criterios de accesibilidad establecidos por la W3C y el material promocional en formatos como braille, textos de lectura fácil y audio-descripciones, entre otros.

En el terreno de la Innovación, Benissa cumple con el 54% de los indicadores establecidos, destacando el esfuerzo realizado por el destino en esta materia a través del desarrollo de encuentros entre empresarios e instituciones y cursos de formación en materia turística, la existencia de un vivero de empresas y la inversión en campañas de publicidad en medios digitales. No obstante, es importante mencionar que, en este caso, se le debe

otorgar a la innovación una mayor importancia a través del impulso de eventos que traten de dar respuesta a las necesidades del destino en el ámbito turístico, fomentando la colaboración público-privada y la resiliencia.

En el eje de Inteligencia, uno de los pilares fundamentales del modelo DTI, Benissa cumple con el 56% de sus criterios. Entre los indicadores alcanzados, se puede observar que el destino analiza datos procedentes de distintas fuentes como la página web, las distintas redes sociales de las que dispone y las encuestas realizadas a la demanda turística. Además, con el objetivo de incrementar la calidad del servicio de información a los visitantes, se ha efectuado la geolocalización de todos los recursos turísticos. A pesar de esto, se hace necesario mencionar que, para gestionar de forma eficiente un destino turístico, es importante disponer de datos sobre el mismo y, a su vez, contar con herramientas que permitan gestionarlos y convertirlos en conocimiento. Por ello, es esencial la creación de un espacio en el cual todos los datos e información recogida se aglutine, se procese y se muestre en un formato susceptible de ser interpretado por el Ente Gestor, contribuyendo de esta manera a mejorar la calidad y eficiencia del proceso de toma de decisiones en clave turística.

En la actualidad, la Conectividad es un elemento indispensable para cualquier visitante. En este caso, Benissa registra el 44% de sus indicadores, en los cuales se refleja la oferta de Wi-Fi gratuito en puntos de interés turístico, en restaurantes y alojamientos y la disponibilidad de conexión con cobertura superior a 2Mb en todo su territorio. A partir de esto, y en línea con lo mencionado en el

anterior párrafo, es fundamental que el destino obtenga datos e información sobre el comportamiento de su demanda turística. Para ello, las tecnologías brindan muchas facilidades para su obtención a través, por ejemplo, de los dispositivos Wi-Fi que, complementándose con sensores y otro tipo de herramientas digitales, pueden permitir al destino identificar las necesidades y características de los visitantes y, así, ofrecer los productos que mejor se adapten a éstas.

En el ámbito de la Información Turística, Benissa cumple con el 56% de sus indicadores cumplimentados siendo el segundo eje de mayor puntuación. Esta valoración sustenta el esfuerzo realizado por el destino para prestar un servicio de información de calidad y adaptado a distintos

formatos, disponiendo de espacio web para la descarga de folletos y guías turísticas, ofreciendo un punto de información disponible las 24 horas del día y distintos espacios a través de los cuales comunicarse con el visitante.

Por último, el eje de Marketing Online es donde se obtiene el mayor grado de cumplimiento, siendo este del 95% y donde Benissa destaca como un referente provincial. En este, se muestra el compromiso del destino con las acciones de promoción, realizando una planificación y seguimiento de las mismas, monitorizando y gestionando activamente distintos canales de comunicación y elaborando informes sobre la eficacia de las distintas acciones desarrolladas.

Tabla 4. Distribución de indicadores cumplimentados por dimensión BAE (DTI-CV)

Nivel	GOB	SOS	ACC	INN	CON	INT	INF	MKO	TOTAL	Mínimo
Básico	30%	29%	33%	75%	100%	71%	80%	100%	67%	80% en cada nivel
Avanzado	29%	0%	50%	33%	50%	0%	0%	50%	27%	
Excelente	67%	0%	33%	67%	0%	0%	100%		30%	
TOTAL	35%	13%	38%	54%	44%	50%	56%	95%	49%	

Fuente: Elaboración propia

2.2 Proceso Participativo

Uno de los elementos esenciales para desarrollar un modelo de gobernanza eficaz en un destino es la participación, implicando a los actores, tanto públicos como privados, en la toma de decisiones pertenecientes al ámbito turístico.

En el Plan Director DTI de Benissa, se ha contado con la participación de los actores públicos y pri-

vados. En cuanto a la participación pública e, independientemente de su relación con el sector turístico, se ha contado con la implicación de diferentes áreas departamentales de la Administración Local, adquiriendo así diferentes puntos de vista, planteamientos de futuros proyectos y posibles retos a los que debe hacer frente el destino.

En lo referente al sector privado, se establecieron encuentros con el empresariado local. Durante este proceso se trataron aspectos sobre las necesidades de las empresas, la gestión turística y posibles planteamientos en materia turística que contribuyan con el desarrollo del destino.

2.2.1. Visión interdepartamental

Los miembros de las diferentes áreas departamentales del Ayuntamiento con los que se mantuvieron reuniones fueron:

- **Amparo Cabrera** - Administrativa de Playas y Paseo Litoral
- **Pedro Cobos** - Jefatura de Policía Local
- **Rubén Moncho** - Gerencia de Benissa Impuls
- **Bernardino Ferrando** - Arquitecto Municipal (Departamento de Urbanismo)
- **Javier Ribes** - Agente de Desarrollo Local, CREAMA
- **Salvador Llobell** - Técnico de Informática
- **Rosa Gálvez** - Padrón Municipal y Gestión Ciudadana
- **Jorge Ivars** - Concejal de Turismo
- **Dolores Vicens** - Técnica de Turismo
- **Blanca Ribes** - Informadora turística y Community Destination Manager

En estas reuniones, se abordaron distintas temáticas y aspectos relacionados con el modelo turístico de Benissa, basándose en todo momento en los resultados obtenidos en los indicadores del Modelo DTI-CV y en el análisis de los distintos documentos estratégicos con los que cuenta el destino.

Tal y como se ha mencionado anteriormente, el turismo se caracteriza por ser una actividad transversal, cuyo desarrollo afecta a una gran multiplicidad de ámbitos y sectores. Esto es algo de lo que el Departamento de Urbanismo es consciente, ya

que, tal y como mencionaron en una de las reuniones mantenidas, "Todas las actuaciones urbanas destinadas a mejorar las infraestructuras tienen influencia en el turismo".

De forma paralela a esto, el resto de departamentos del Ayuntamiento también mencionaron en estas reuniones la necesidad de contar con herramientas que les permitan compartir información entre ellos y mejorar su comunicación, ya que ocurre en diversas ocasiones que se desarrollan proyectos en los cuales se podría contemplar la participación de otras áreas y crear sinergias.

Por otra parte, en lo que respecta a la oferta turística de Benissa, se destacó la necesidad de, por una parte, establecer medidas que controlen el aforo en recursos turísticos como las playas y, por otra, de incrementar la oferta turística del destino, poniendo en valor el Casco Histórico y la Sierra de Bèrnia, entre otros. Junto con esto, también se mencionó que Benissa cuenta con espacios de gran relevancia como el Aula del Mar que, debido a su ubicación y a la calidad de sus infraestructuras, puede ser considerado como un elemento de gran atracción.

Pasando al ámbito de la seguridad, desde la Jefatura de Policía, se comentó la necesidad de contar con un mayor número de dispositivos que les permitieran establecer un control sobre la movilidad en el destino y los niveles de aforo en los recursos. Esto, se encuentra estrechamente relacionado con lo expuesto por los Departamentos de Medio Ambiente y Turismo, poniendo de relieve la necesidad de contar con una mayor cantidad de datos e información sobre la forma en la que se desarrolla la actividad



turística en el destino y cómo esto afecta a la calidad de sus recursos. En este sentido, se ha mencionado que el destino, en la actualidad, se encuentra trabajando en la sensorización de los contadores de agua domésticos, hecho que le permite contar con una nueva fuente de información a través de la cual conocer el número de visitantes que se encuentra en el destino.

No obstante, el hecho de gestionar tantas fuentes de información es una labor que requiere de personal cualificado. Por ello, en estas reuniones se comentó en distintas ocasiones que, a pesar de ser conscientes de la necesidad de disponer de una mayor cantidad de información, necesitan contar con herramientas y recursos (técnicos y humanos) que faciliten su gestión y análisis.

En el ámbito de la movilidad, se expuso que, debido a la orografía del territorio y la distancia que separa el Casco Histórico del litoral, es necesario prestar un mayor número de servicios que incentiven al visitante a desplazarse por todo el territorio. En este sentido se expuso la posibilidad de coordinar los horarios entre el servicio de autobús y el tren.

Igualmente, también se considera que es necesario mejorar distintos espacios de aparcamiento y la señalización de los mismos, hecho que permitiría mejorar la experiencia del visitante ya que, en temporada alta, el acceso a las playas se encuentra masificado.

2.2.2. Visión intersectorial

En el focus group realizado se contó con la asistencia de un número importante de empresas relacionadas con el sector turístico, entre ellas asistieron:

- A.V. Viajes Peponstravel
- Aldertons
- Autocars Benissa
- Club de Golf
- Club Hípic
- Inmobiliaria Grupo Turis
- Alquileres Villamar
- Benimo Villas
- Casa Armonía
- Casa Rural El Riberer
- Sunnyholidays Villas
- Villas Guzmán
- 34 de San Nicolás
- Beach Club
- Forn de Bolufer
- Panadería Dulcipan

Una vez analizadas las principales aportaciones, destaca que uno de las principales problemáticas mencionadas es la movilidad en el destino, causada fundamentalmente por la distancia que separa el Casco Histórico del litoral. Para poder hacer frente a esto y mejorar la distribución de los flujos de visitantes a lo largo del territorio, las aportaciones de los asistentes giraron entorno al valor esencial que supone contar con medios de transporte de calidad, que operen durante todo el año y que incentive al visitante a hacer un menor uso de su vehículo.

Junto con esto, y con la necesidad de dinamizar turísticamente el Casco Histórico, se expuso que sería esencial fomentar la peatonalización en algunos espacios, siguiendo el ejemplo de otros destinos que han apostado por esta medida para ser más sostenibles. Esto también se ha considerado que debe ir acompañado por campañas de promoción e iniciativas que den a conocer la gastronomía y la cultura de Benissa, destacando por ejemplo la organización de mercados locales u otro tipo de eventos.

En relación con la sostenibilidad, se ha destacado que, desde el ámbito privado, se han desarrollado durante los últimos años distintas prácticas sostenibles: retirada de coches, procesos digitalizados (check-in, firma de contratos, etc.), eliminación de plásticos, uso de productos más ecológicos, etc.

En el ámbito de la digitalización, se considera fundamental que los empresarios se formen en esta materia y transformen su modelo de negocio a través del uso de un mayor número de herramientas tecnológicas. No obstante, también se mencionó la importancia de mejorar la conectividad en algunos espacios del municipio, que indirectamente está afectando este proceso de digitalización que las empresas deben acometer.

Por último, también se expuso que los problemas de aparcamiento que presenta el litoral en temporada alta es un problema que debe ser abordado prioritariamente, ya que es un hecho que afecta negativamente a la experiencia del visitante y, sobre todo, a la opinión del residente sobre el turismo.

2.3 DAFO Inteligente

El modelo turístico que presenta el municipio de Benissa ha estado tradicionalmente ligado con el turismo de sol y playa residencial. La apuesta por esta modalidad turística ha provocado que, en la actualidad, la demanda sea altamente estacional, hecho que dificulta la diversificación y puesta en valor de recursos complementarios al turismo de sol y playa.

Esta situación, influenciada también por las características geográficas del término municipal de Benissa, en el que se encuentran diversos núcleos urbanos separados entre ellos, ha provocado que la gran mayoría de los flujos de visitantes se concentren únicamente en el litoral, incrementando de esta manera el impacto ambiental de la actividad turística y poniendo de manifiesto la necesidad de establecer un control sobre estos espacios, con el fin de garantizar su preservación en el largo plazo.

No obstante, cabe mencionar que Benissa dispone de una gran variedad de recursos turísticos con un alto potencial desestacionalizador, entre los que destacan aquellos pertenecientes al ámbito natural y patrimonial. Espacios como el Paseo Ecológico y la Sierra de Bèrnia presentan una orografía y características medioambientales con un alto potencial de diferenciación en términos turísticos, a través del fomento de distintas modalidades de turismo activo y deportivo. Por otra parte, en el ámbito cultural,

su Centro Histórico alberga distintos recursos patrimoniales y culturales cuya puesta en valor, además de contribuir a visibilizar el legado histórico de Benissa, pueden suponer un reclamo para nuevos segmentos de visitantes que aborden problemáticas como la estacionalidad de la demanda turística y la escasa distribución de los flujos de visitantes por el territorio.

Tal y como reflejan los resultados obtenidos en el Diagnóstico DTI de este mismo plan, Benissa necesita transformar su modelo de gestión en uno que tome decisiones basadas en el análisis de datos e información sobre distintos aspectos del destino. Para ello, previamente se debe contar con herramientas tecnológicas que permitan desempeñar las labores de recopilación y análisis de datos de una forma más eficiente, a través de las cuales conocer de una forma más detallada el comportamiento de la demanda, la forma en la que se desarrolla la actividad turística en el destino y el estado en el que se encuentran los recursos naturales más relevantes del destino, entre otros elementos.

De la misma forma, la transformación de Benissa en Destino Turístico Inteligente también debe contemplar el impulso de actuaciones en las áreas de la sostenibilidad y la accesibilidad. Por una parte, la apuesta por el fomento del turismo natural-deportivo y las características de Benissa como destino turístico ponen de manifiesto la necesidad de desarrollar, de forma paralela a esto, acciones que aseguren la preservación de sus recursos naturales y promuevan la mejora en la calidad medioambiental a través de la eficiencia energética y el menor uso de medios de transporte no contaminantes, que permitan conectar

sus distintos núcleos urbanos de forma óptima. Por otra parte, la accesibilidad es un aspecto que debe estar presente en todos los elementos que componen el ciclo del viaje de un visitante. Por este mismo motivo, Benissa debe centrarse en elementos como la adaptación de la información turística en formatos accesibles, la mejora de la accesibilidad de sus principales recursos turísticos y, sobre todo, en la sensibilización y formación del personal técnico y empresarial, garantizando de esta manera que cualquier servicio prestado en el destino es susceptible de ser consumido por parte de cualquier usuario.

Todo este proceso de reconversión turística debe ir acompañado de un modelo de gobernanza basado en la comunicación, coordinación

y participación de todas las partes implicadas en el desarrollo turístico. Es fundamental, por ende, poner en marcha acciones que coordinen internamente a los distintos departamentos pertenecientes al Ayuntamiento de Benissa, creando sinergias y gestionando la actividad turística de una forma transversal.

Una vez analizados los indicadores del modelo DTICV y extraído las conclusiones de las reuniones interdepartamentales e intersectoriales, se presenta a continuación, de forma sintetizada, las Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades del modelo turístico de Benissa, realizando una clasificación de las mismas en base a los 8 ejes establecidos por el Modelo DTI-CV.



Debilidades

GOBERNANZA
Falta de desarrollo de mecanismos de colaboración y coordinación público - privada entre el turismo y otros sectores transversales
Necesidad de coordinación y comunicación interdepartamental entre sectores
Carencia de un modelo turístico integrado
Modelo turístico altamente dependiente de las segundas residencias y demanda turística incapaz de dinamizar el sector a lo largo de todo el año
El municipio no dispone de un PORN para la Sierra de Bernia
Necesidad de actualización del Plan Especial de la franja litoral de Benissa (1998)
Acciones definidas en el Plan de Marketing de 2020 sin ejecutar
Baja participación de los actores del sector en el ámbito profesional (encuentros, jornadas, eventos, etc.)
Cierre de algunos comercios del casco urbano en fines de semana con afluencia de visitantes
SOSTENIBILIDAD
Excesiva concentración de visitantes en algunos recursos naturales (calas, Sierra de Bernia, etc.)
Ineficiente conexión entre el centro urbano y la zona costera que influye en la calidad de los servicios del municipio
Necesidad de adecuar espacios que fomenten el uso de medios de transporte público y no contaminante (estación de tren con el centro urbano, etc.)
Alta densidad de tráfico en el centro urbano y el litoral, lo que provoca altos niveles de emisiones contaminantes y de ruido
Zonas de baño reducidas que presentan signos de masificación
Baja sensibilización del ciudadano en materia de sostenibilidad (reciclaje, movilidad sostenible, etc.)
Falta de aparcamiento como uno de los principales problemas del destino
ACCESIBILIDAD
Existen zonas de playa catalogadas como "peligrosas" que obligan a desviarse del Paseo Ecológico
Inexistencia de un Plan de Accesibilidad de Destino
Aceras estrechas y muy elevadas en algunas calles, lo que implica un obstáculo para coches PMR y usuarios de sillas de ruedas
Algunos establecimientos pertenecientes al sector privado se muestran reticentes a dotarlos de accesibilidad por suponer modificar la tipología arquitectónica

INNOVACIÓN
Web turística con necesidades de mejora
Baja presencia de emprendedores en el destino
Actividades culturales enfocadas al público residente - local
Necesidad de dinamizar el producto local para atraer al consumidor turístico
Carencia de señalética informativa en algunos puntos del municipio
Falta de homologación y señalización de rutas senderistas
Baja planificación de eventos turísticos que respondan a las necesidades y problemáticas del destino
CONECTIVIDAD
Carencia de fibra óptica de calidad en algunas zonas del término municipal
Escasa disponibilidad de puntos Wi-Fi gratuitos para el visitante en el destino
SOSTENIBILIDAD
Insuficiente información acerca de la capacidad real alojativa (Airbnb, Homeaway, viviendas ilegales, etc.).
Carencia de indicadores de control sobre la sostenibilidad medioambiental, social y económica del destino
Gestión manual del control de aforo en las playas
INFORMACIÓN TURÍSTICA
Necesidad de ampliar la agenda de actividades para la diversificación y desestacionalización del destino
Insuficiente información en materia de accesibilidad en el destino
Portal de turismo y material promocional no adaptado en diferentes formatos accesibles (audio-descripciones, braille, etc.)
MARKETING ONLINE
Promoción del destino relacionada con el turismo accesible con margen de mejora

Amenazas

GOBERNANZA
Pérdida de oportunidades debido a la falta de comunicación entre los distintos departamentos del Ayuntamiento de Benissa y el empresariado local
Proliferación de las viviendas turísticas que pueden generar tensiones entre residentes y visitantes
SOSTENIBILIDAD
Cambio Climático
Deterioro de los recursos naturales debido a la masificación turística y a eventos climatológicos adversos
Exceso de tráfico en el destino
INTELIGENCIA
Sector cambiante y en constante evolución
Obsolescencia tecnológica: aplicaciones y sistemas de rápida caducidad
Escaso conocimiento sobre el uso y ámbitos de aplicación de la tecnología
Empresariado local no familiarizado con el uso de las nuevas tecnologías
INFORMACIÓN TURÍSTICA
Necesidad de un mayor número de espacios digitales para la comercialización y el consumo de experiencias turísticas

Fortalezas

GOBERNANZA
Buen posicionamiento de Benissa como destino turístico a nivel provincial y autonómico
Enclave geográfico privilegiado (mar y montaña) que permite el desarrollo de multiproducto y la reducción de la estacionalidad
Coordinación eficiente de las oficinas de turismo
Equipo de turismo motivado y con iniciativa en la búsqueda de la mejora constante y la excelencia
Existencia de una Asociación Turístico - Empresarial (ATEBE)
SOSTENIBILIDAD
Gestión eficiente de los residuos sólidos urbanos
Alta concienciación medioambiental por parte de la Administración Pública
Certificados de calidad (ISO 9000, ISO 14001) y banderas (Qualitur, Bandera Azul) en sus playas y calas
Destacado valor paisajístico y medioambiental
Amplia extensión de posidonia oceánica y coral, símbolo de un entorno correctamente preservado
Aplicación de medidas de fomento de la sostenibilidad por parte del sector privado
ACCESIBILIDAD
Existencia de recursos y servicios accesibles, como la Oficina de Turismo
Dos tercios de los recursos turísticos de Benissa catalogados como accesibles
Personal de atención al turista formado en materia de accesibilidad
INNOVACIÓN
Realización de cursos formativos y encuentros entre instituciones - empresarios
Infraestructuras naturales que permiten el desarrollo del producto natural-deportivo
"Benibus" como medio de transporte que conecta en época estival el centro urbano con su litoral
CONECTIVIDAD
Wi-Fi gratuito en puntos de interés, alojamientos y restaurantes

INTELIGENCIA
Existencia de un portal de transparencia informativa
Uso de herramientas que permiten telegestionar el agua en el municipio
INFORMACIÓN TURÍSTICA
Creación de la Guía Deportiva BenissaNaturSport en 2019
Redes sociales con alto alcance e interacción de los usuarios
Existencia de un espacio online de información turística 24/7, que permite descargar folletos y guías turísticas
Portal actualizado con la situación y las medidas vigentes del COVID-19
Aplicación de Códigos QR en recursos monumentales
MARKETING ONLINE
Excelente uso de los canales digitales de promoción
Planificación de las acciones de promoción y gestión eficiente de los canales de comunicación
Presencia en ferias que permiten dar visibilidad al destino y sus productos (FITUR, MedSea y la Fira Marina Alta)
Producto cultural y gastronómico como un alto potencial y atractivo turístico
Inversión en campañas publicitarias en medios digitales

Oportunidades

GOBERNANZA
Generación de sinergias (supra)municipales que permitan diversificar la oferta turística y hacer frente a la estacionalidad
Fomento de la educación ambiental a través de jornadas de sensibilización y la realización de convenios con la Conselleria de Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia Climática y Transición Ecológica
Adhesión a organismos de calidad turística (SICTED)
Sensibilización de técnicos de las distintas áreas que conforman el equipo interdepartamental entorno a las necesidades turísticas del destino
SOSTENIBILIDAD
Incremento en la importancia de la descarbonización a nivel mundial
Captación de financiación externa que permita poner en marcha proyectos de fomento de la sostenibilidad (PSTD)
INNOVACIÓN
Cambios en las características y comportamiento de la demanda turística a raíz de la COVID-19
Apuesta de la Comunidad Valenciana por la transformación de destinos en Destinos Turísticos Inteligentes (DTI)
Condiciones climáticas que permiten diversificar el modelo turístico de Benissa y apostar por la realización de eventos deportivos de diversa índole
CONECTIVIDAD
Dotar a Benissa de una infraestructura que facilite el despliegue de un mayor número de dispositivos tecnológicos en su territorio
INTELIGENCIA
Implementación de herramientas tecnológicas que permitan obtener datos de índole turística
Utilización de un mayor número de herramientas de análisis del comportamiento de la demanda turística en el destino
Integración de distintas fuentes de datos del sector privado (reservas, procedencia de turistas, etc.)
INFORMACIÓN TURÍSTICA
Mejorar el servicio de información turística a través de la adecuación de plataformas y la diversificación de su oferta
MARKETING ONLINE
Mejora del posicionamiento de Benissa en segmentos como el turismo activo o de naturaleza
Mejora de la promoción de recursos complementarios al sol y playa

2.3.1. Sobre el producto tractor

La apuesta de Benissa por el turismo natural-deportivo como producto tractor viene apoyada, fundamentalmente, por albergar en su territorio diversos espacios naturales que, además de destacar por sus características medioambientales, también son considerados como elementos de gran potencial turístico.

Las características que presentan recursos como el Paseo Ecológico y la Sierra de Bèrnia, además de posicionarlos como referentes en el ámbito de la sostenibilidad medioambiental, también permiten el desarrollo de distintas modalidades de turismo deportivo como pueden ser el senderismo, el BTT, ciclismo, hípica o el running.

En relación con esto, Benissa ha elaborado una gran cantidad de proyectos durante los últimos años, destacando la elaboración de la guía #BenissaNaturSport presentada en FITUR 2020 y la organización de eventos deportivos como “Entre Cales Benissa” y la “Marxa BTT” o el apoyo de pruebas referentes en el sector de las carreras de montaña como “La Perimetral a Benissa”, entre otros. Esta apuesta por el fomento del turismo natural-deportivo es la clave a partir de la cual iniciar un proceso que ayude a complementar la propuesta de sol y playa, creando una oferta turística más diversificada y de mayor calidad.

No obstante para conseguir este objetivo algunos espacios requieren de una mejor dotación de infraestructuras y servicios turísticos, poniendo de manifiesto la necesidad de actuar para adecuar estos recursos proporcionando los elementos necesarios para su puesta en valor.

De forma paralela a esto, y debido a la importancia que tienen estos recursos desde la perspectiva medioambiental, es esencial establecer un control sobre la actividad turística del destino, garantizando que la actividad que se desarrolla en el territorio no afecta al estado de conservación y a la calidad de los recursos.

Con estas premisas planteadas, a continuación se presentan las Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades del turismo natural-deportivo de Benissa.

DEBILIDADES
Escasa puesta en valor de recursos y espacios naturales
Flujos de visitantes concentrados en la zona litoral de Benissa
Término municipal extenso, hecho que dificulta la gestión y puesta en valor de recursos complementarios al turismo de sol y playa
Falta de señalización de senderos y recursos turísticos
Escaso desarrollo del producto deportivo en el destino
Desconocimiento del impacto ambiental generado por la actividad turística sobre los recursos
AMENAZAS
Degradación de los recursos naturales debido a la masificación
Cambio Climático
Pérdida de competitividad frente a otros destinos competidores
FORTALEZAS
Ubicación geográfica estratégica, que permite el desarrollo de diversos productos turísticos
Disponibilidad de recursos de gran reconocimiento y potencial turístico (Paseo Ecológico, Sierra de Bèrnia)
Realización de eventos deportivos nacionales y autonómicos a lo largo de todo el año
Elaboración de la guía #BenissaNaturSport en la que se recoge la oferta de Benissa en este ámbito
Promoción de Benissa como destino deportivo en ferias internacionales como FITUR
OPORTUNIDADES
Apuesta por el turismo natural-deportivo como elemento desestacionalizador de la demanda turística de Benissa
Puesta en valor de un mayor número de recursos y espacios naturales
Creciente importancia por el turismo natural después del inicio de la pandemia provocada por la COVID-19
Implementación de tecnologías para optimizar la gestión de los recursos naturales y garantizar su preservación

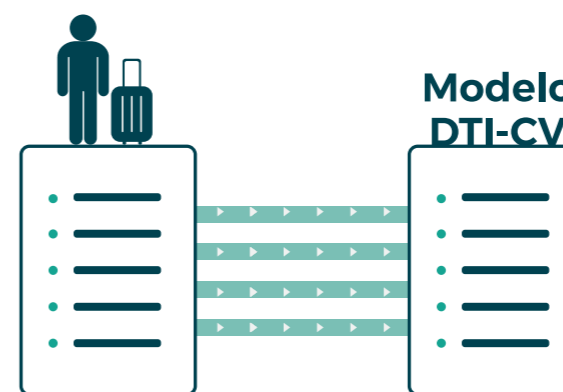
3. Plan de actuación



3.1 Retos

En el análisis realizado en el DAFO Inteligente, se ponen de manifiesto las necesidades y problemáticas que presenta el municipio de Benissa en términos turísticos que deben ser abordadas en este mismo plan. A partir de esto, y basándose también en las principales tendencias pertenecientes al ámbito de la sostenibilidad y la transición digital, se formulará una hoja de ruta a partir de la cual impulsar el avance de Benissa hacia un nuevo modelo de gestión turística.

Y para ello, el primer paso será elaborar un decálogo de retos que ponga de manifiesto el horizonte hacia el que debe dirigir el destino sus actuaciones. Unos retos que atravesarán tanto los ejes del modelo DTI.CV como las necesidades expuestas por todos los actores del sector público y privado.



Los 10 retos que Benissa tiene por delante en el camino a transformarse en Destino Turístico inteligente son:

1. Impulsar la colaboración y coordinación público – privada en Benissa para facilitar la planificación y el desarrollo de proyectos dentro del destino.
2. Implicar a los actores locales en las diversas iniciativas de mejora continua del destino.
3. Atraer visitantes al núcleo urbano, ayudando a dinamizar la economía local.
4. Desestacionalizar la temporada turística y aprovechar la variedad de espacios naturales a través del turismo deportivo.
5. Fomentar la Inteligencia Turística, el uso de herramientas digitales y la cultura de datos.
6. Conocer de forma detallada a la demanda y sus motivaciones en el destino.
7. Promocionar Benissa como un destino con una oferta diversificada y de calidad.
8. Desarrollar medidas sostenibles que ayuden a mitigar los efectos de la actividad turística, la huella ecológica y el cambio climático.
9. Velar por la preservación y conservación de los recursos naturales.
10. Incluir mejoras en materia de accesibilidad para turistas y residentes con el objetivo de hacer de Benissa un destino para todos.

Estos diez retos, además de responder a los aspectos críticos del modelo turístico de Benissa, también contemplan su alineamiento con las principales líneas de actuación establecidas en el modelo DTI-CV.

La base fundamental de este modelo es la gobernanza y la gestión eficiente de la actividad turística, siendo esencial la cooperación entre todos los agentes, públicos y privados, en el desarrollo turístico de Benissa y en la toma de decisiones. Con la puesta en marcha de organismos que fomenten esto, no únicamente se pretende tomar decisiones de forma conjunta, sino que también se persigue provocar la innovación para dar respuesta a aquellas problemáticas y necesidades del destino previamente identificadas.

Para que el funcionamiento de este modelo de gestión sea óptimo, necesita de datos e información actualizada sobre numerosos ámbitos del destino, que permitan conocer de una forma más detallada la situación en la que se encuentra Benissa en términos turísticos. Debido a la transversalidad de la actividad turística y a la dificultad que presenta en algunos casos la obtención de esta información, es necesario contar con herramientas tecnológicas que recopilen estos datos y los conviertan en conocimiento, contribuyendo de esta manera a una toma de decisiones más eficiente.

El uso de estas herramientas tecnológicas también debe contribuir a mejorar la gestión y asegurar la conservación de recursos de gran relevancia turística y medioambiental como pueden ser el Paseo Ecológico, las playas y la Sierra de Bèrnia. De forma paralela, también debe promoverse el

fomento de la movilidad sostenible en el municipio, con el objetivo de reducir las emisiones contaminantes generadas y mejorar la calidad de vida tanto del residente como del visitante.

Uno de los principales retos que presenta el modelo turístico de Benissa es la estacionalidad de su demanda turística, concentrándose sobre todo en los meses de verano. No obstante, las características geográficas del municipio y los recursos que alberga hacen que la diversificación de su oferta turística sea un objetivo alcanzable. Para poder cumplir con esto, la puesta en valor de nuevos recursos y el desarrollo de productos turísticos debe ir acompañada de acciones de promoción, que posicionen a Benissa como un destino turístico más allá del sol y playa.



Resumen de actuaciones



SOSTENIBILIDAD

Sobre el destino

- SOST1 Digitalización del parque de contadores de agua
- SOST2 Telegestión del alumbrado público
- SOST3 Jornadas de voluntariado medioambiental
- SOST4 Forest Fire Detection
- SOST5 Peatonalización de las calles San José y Padre Zacarías
- SOST6 Adecuación de la línea de transporte Benibus
- SOST7 Iluminación creativa de la Iglesia Purísima Xiqueta y San Pedro Apóstol
- SOST8 Certificación medioambiental para edificios públicos

Sobre el producto natural-deportivo

- SOST9 Unión de tramos del Paseo Ecológico
- SOST10 Creación de un Área Recreativa y Centro Base de Deportes de montaña en La Solana



ACCESIBILIDAD

Sobre el destino

- ACC1 Diagnóstico y Plan de accesibilidad del destino y sus recursos
- ACC2 Ampliación de aceras y mejora de las intersecciones
- ACC3 Plano Turístico Accesible
- ACC4 Mejora de la accesibilidad en la web turística
- ACC5 Formación en materia de accesibilidad para personal técnico y empresarial

Sobre el producto natural-deportivo

- ACC6 Instalación de información accesible en los paneles del Sendero Ecológico



INTELIGENCIA

Sobre el destino

- INT1 Informes de movilidad y pernoctación de turistas
- INT2 Monitorización de la capacidad alojativa en el destino
- INT3 Panel de Inteligencia de Datos Colaborativo
- INT4 Cláusula Smart

Sobre el producto natural-deportivo

- INT5 Sensorización y geolocalización de rutas naturales y servicios deportivos



CONECTIVIDAD

Sobre el destino

- CO1 Sensorización de aparcamientos y señalética inteligente
- CO2 Instalación de cámaras inteligentes de videovigilancia en centro urbano y playas
- CO3 Sensorización de la contaminación atmosférica y acústica
- CO4 Benissa Wi-Fi



INNOVACIÓN

Sobre el destino

- INN1 Sede Universitaria: centro de impulso al conocimiento medioambiental
- INN2 Acondicionamiento de las nuevas instalaciones del Aula del Mar
- INN3 Fomento del emprendimiento
- INN4 Realización de cursos de digitalización a comercios y empresas
- INN5 Realización de campañas gastronómicas km0

Sobre el producto natural-deportivo

- INN6 Creación de la marca #BenissaNaturSport
- INN7 Instalación de puntos de reparación de bicicletas y aparcamientos en tramos ciclistas
- INN8 Guía de Turismo de Naturaleza
- INN9 Mapa de Rutas Multideporte
- INN10 Benissatlón



GOBERNANZA

Sobre el destino

- GOB1 Creación del Ente Gestor DTI
- GOB2 Actualización del Plan Estratégico de Turismo
- GOB3 Creación de una Smart Office

Sobre el producto natural-deportivo

- GOB4 Plan de Producto Deportivo
- GOB5 Creación del Club de Producto Cycling Marinas



INFORMACIÓN TURÍSTICA

Sobre el destino

- INF1 Creación de una nueva web turística

Sobre el producto natural-deportivo

- INF2 Señalización de nuevas rutas deportivas



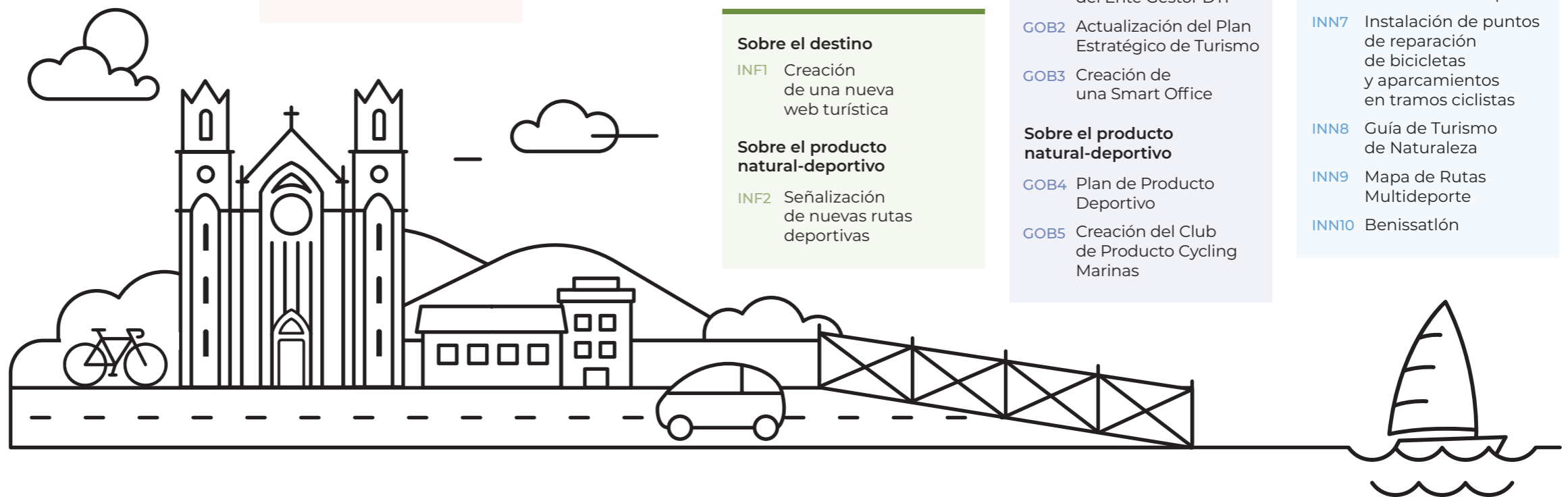
MARKETING ONLINE

Sobre el destino

- MO1 Ejecución del Plan de Marketing
- MO2 Mejora de la proyección exterior del turismo cultural
- MO3 Benissa City Game

Sobre el producto natural-deportivo

- MO4 Campañas de promoción segmentadas y geolocalizadas
- MO5 Impulso promocional a los Miradores de Benissa





Reservados todos los derechos.

No se permite reproducir, almacenar en sistemas de recuperación de la información ni transmitir alguna parte de esta publicación, cualquiera que sea el medio empleado - electrónico, mecánico, fotocopia, grabación, etc.-, sin el permiso previo de los titulares.



Plan Director Destino Turístico Inteligente

BENISSA

•sien•

www.sienconsulting.com | info@sienconsulting.com