

## **RESUMEN**

Las TIC se presentan en el sector turístico como un instrumento altamente interesante en la información, promoción y comercialización de productos y destinos turísticos. El visitante encuentra en estas tecnologías un importante aliado dada la facilidad demostrada en la obtención de información y comunicación con el destino turístico. Asimismo, la industria turística aprovecha sus potencialidades informativas y comercializadoras para la obtención de beneficios. Sin embargo, no sucede igual en la gestión turística sostenible y en las tareas vinculadas a la interpretación del patrimonio.

En esta tesis doctoral se plantea como objetivo principal el análisis de la eficiencia comunicativa de las TIC en su contribución a la gestión turística sostenible y como vía para la interpretación del patrimonio en una muestra de sitios patrimoniales y espacios protegidos en el mundo. La estructura de la misma confeccionada por artículos y la distancia temporal entre cada uno de ellos ha permitido incorporar el conocimiento generado progresivamente de forma que se ha abordado el objetivo principal de manera ascendente.

Así, en cada uno de los artículos incluidos se presenta una descripción del marco teórico de estudio, se plantea la metodología y se analizan las TIC para dar respuesta al problema principal planteado. La técnica de investigación que ha guiado la producción de conocimiento ha sido principalmente el análisis de contenido. En total se han analizado 120 casos de estudio entre sitios web y redes sociales de los lugares patrimoniales y espacios protegidos.

Los resultados muestran que existen casos de éxito que están utilizando la comunicación estratégica, bien de forma planificada o espontáneamente, para la gestión turística sostenible del patrimonio. Igualmente, se evidencian otros casos en los que la comunicación está infrautilizada.

Por ello, esta tesis aporta su contribución al desarrollo turístico sostenible a través de la creación de una herramienta metodológica, el Cuestionario de Eficiencia Comunicativa, que sitúa a la comunicación estratégica como un instrumento de gestión turística eficiente y sostenible. Futuros desarrollos de esta tesis doctoral conducen al desarrollo y mejora del Índice General para la Eficiencia Comunicativa aplicado a la gestión turística sostenible como ya se introduce y plantea el último artículo contenido.

Esta tesis doctoral es compleja e innovadora porque concede a la comunicación estratégica el estamento de instrumento de gestión turística y permite su valoración a través de un modelo metodológico de medición el cual se establece como el punto de partida para iniciar una línea de investigación que conceda a la comunicación responsabilidades superiores más allá de la emisión de información y apoyo a la promoción turística. Estas nuevas atribuciones se dirigen hacia la obtención de financiación para los sitios patrimoniales y protegidos, la creación de capacidades y como herramienta de aumentar el aprecio de turistas y residentes en la conservación de estos espacios entre otras.