UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

FACULTAD DE TURISMO

TURISMO E INNOVACIÓN: ANÁLISIS DE LA GOBERNANZA DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES

TESIS DOCTORAL CON MENCIÓN INTERNACIONAL

Programa de Doctorado Interuniversitario en Turismo

Facultad de Turismo

Doctorando: **ADALBERTO DOS SANTOS JÚNIOR**

Director: FERNANDO ALMEIDA GARCÍA

Málaga, marzo de 2024

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD DE LA TESIS PRESENTADA PARA OBTENER EL TÍTULO DE DOCTOR

D. Adalberto dos Santos Júnior
Estudiante del programa de doctorado Turismo de la Universidad de Málaga, autor/a de la tesis, presentada para la obtención del título de doctor por la Universidad de Málaga, titulada: Turismo e Innovación: Análisis de la Gobernanza de los Destinos Turísticos Inteligentes.

Realizada bajo la tutorización de Fernando Almeida García y dirección de Fernando Almeida García.

DECLARO QUE:

La tesis presentada es una obra original que no infringe los derechos de propiedad intelectual ni los derechos de propiedad industrial u otros, conforme al ordenamiento jurídico vigente (Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia), modificado por la Ley 2/2019, de 1 de marzo.

Igualmente asumo, ante a la Universidad de Málaga y ante cualquier otra instancia, la responsabilidad que pudiera derivarse en caso de plagio de contenidos en la tesis presentada, conforme al ordenamiento jurídico vigente.

En Málaga, a 06 de marzo de 2024.

Fdo.: Adalberto dos Santos Júnior Doctorando	Fdo.: Fernando Almeida García Tutor
Fdo.: Fernando Almeida García Director de Tesis	

Edificio Pabellón de Gobierno. Campus El Ejido. 29071
Tel.: 952 13 10 28 / 952 13 14 61 / 952 13 71 10
E-mail: doctorado@uma.es

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Facultad de Turismo
UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Dr. Fernando Almeida-García, Profesor Catedrático de la Universidad de Málaga,

CERTIFICA:

Que la memoria presentada por D. Adalberto dos Santos Júnior, con el título “Turismo e Innovación: Análisis de la Gobernanza de los Destinos Turísticos Inteligentes”, ha sido realizada bajo mi dirección, reuniendo a mi juicio los requisitos necesarios para optar al grado de Doctor por la Universidad de Málaga, por lo que autorizo su presentación.

Asimismo, informo que las publicaciones que avalan la tesis no han sido publicadas en tesis anteriores.

Y para que así conste, firmo el presente certificado.

Fdo.: Fernando Almeida-García
Profesor Catedrático de Universidad
Departamento de Geografía
Universidad de Málaga

En Málaga a 06 de marzo de 2024.

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

DECLARACIÓN DE CONFLICTO DE INTERÉS

Tanto el doctorando, como el director de la tesis, declaran no tener ningún conflicto, ni interés derivado con terceros como consecuencia del desarrollo de este estudio.

Fdo.: Fernando Almeida-García
Profesor Catedrático de Universidad
Departamento de Geografía

Universidad de Málaga

Fdo.: Adalberto dos Santos Júnior
Doctorando

Universidad de Málaga

En Málaga a 06 de marzo de 2024.

DERECHOS DE AUTOR

UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

AUTOR: Adalberto Dos Santos Júnior

https://orcid.org/0000-0001-5288-5398

EDITA: Publicaciones y Divulgación Científica. Universidad de Málaga

Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 4.0 Internacional:
https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/legalcode
Cualquier parte de esta obra se puede reproducir sin autorización pero con el reconocimiento y atribución de los autores.
No se puede hacer uso comercial de la obra y no se puede alterar, transformar o hacer obras derivadas.

Esta Tesis Doctoral está depositada en el Repositorio Institucional de la Universidad de Málaga (RIUMA): riuma.uma.es

UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

AGRADECIMIENTOS

Me gustaría de agradecer inmensamente a todos que han creído en mi trabajo de investigación y en mi crecimiento como investigador durante todo el proceso de desarrollo de mi tesis doctoral. Fueron muchas personas que me han ayudado a continuar firme para concluir mi tesis. No ha sido fácil, pero ha sido una experiencia muy enriquecedora.

Entre esas personas, señalo algunas muy especiales y presentes en mi vida, que son mis padres: D. Adalberto dos Santos y Dña. Darcilene Teles dos Santos, y mis hermanos: Prof. Dr. Antonio Lucrécio dos Santos Neto y Dña. Darcila Karinne Teles dos Santos, y a mí tía: Profa. Vera Lúcia. ¡Muchas gracias por todo apoyo e incentivo!

Muchísimas gracias a mi director de tesis, Prof. Dr. Fernando Almeida García por los conocimientos y experiencias compartidos, y paciencia a lo largo de todos estos años. Me siento muy honrado por tener convivido con un profesor e investigador de excelente nivel, que ha despertado en mí el sentido crítico y analítico del área del turismo. Además, quiero demonstrar mi gratitud al Prof. Dr. José Manuel Simões, por facilitar mi estancia en el Instituto de Geografía y Ordenamiento del Territorio de la Universidade de Lisboa, y apoyar mi investigación en la ciudad de Lisboa. Gracias también, al Prof. Dr. Luís Mendes Filho, de la Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Brasil, por su disponibilidad, sugerencias de lecturas y participación de congresos en el área del Smart Tourism. Gran maestros y personas formidables.

Gracias a todos profesores y colegas investigadores de la Universidad de Málaga y Universidad de Lisboa, y de la Escuela Superior de Hotelería y Turismo del Estoril, *por el tiempo que pasamos juntos, sea por medio de la participación de las clases, congresos, seminarios, visitas técnicas, sea por los momentos de confraternización y amistad. Por mencionar algunos: Prof. Dr. Paulo Morgado, Prof. Dr. Jorge Rocha, Prof. Dr. Eduardo Brito, Profa. Dra. Eduarda Pires, Prof. Dr. Francisco Da Silva, Prof. Dr. Jorge Umbelino, Prof. Dr. Antonio Guevara, Prof. Dr. Enrique Navarro, Prof. Dr. Alfonso Medina, Prof. Dr. Rafael Cortés, Profa. Dra. Ana Luque, Profa. Dra. Josefa García Mestanza. Gracias también a los colegas Luis Abarca, Alfredo Mena, Venina dos Santos, y Cláudia Viana.*

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Además, debo mostrar mi gratitud a los profesores de la Universidad Europea, Dra. Ana Cláudia y Dr. Luís Costa, especialmente a gran investigadora Dra. Sofia Almeida.

Muchas gracias a los profesores Dr. Wilker Nóbrega de la Universidade Federal do Rio Grande do Norte y Dr. Augusto Biz de la Universidad Federal de Santa Catarina, de Brasil, por la cooperación.

No podría dejar de agradecer a todos los responsables de los trámites administrativos de los programas de doctorado de la Universidad de Málaga (D. Jesús Zamora, Dña. Paloma López, Dña. Encarnación Rodríguez, Dña. Rocío Toledano Gómez y D. José Ruiz Ariza), y de la Universidade de Lisboa (Dña. Elisabete Nunes).

Gracias a la Universidade Federal de Pelotas por apoyarme e incentivarme para hacer el doctorado en el exterior. Estoy seguro de que los conocimientos y experiencias aprendidas en los centros de estudios europeos de excelencia en el área de turismo, me han proporcionado una relevante cualificación para la investigación. Los resultados ya empezaron a aparecer, por medio de publicaciones internacionales, con buena indexación. Pienso que el intercambio también me ha proporcionado la oportunidad de crear una buena red de profesionales, que en el futuro posibilitará el desarrollo de proyectos de cooperación entre las universidades.

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Feliz, Alegre e Forte

*… **O que importa se o tempo passou?***
O que importa se vai demorar?
O que importa se o dia chegou?
O que importa se nunca virá?
O que importa se alguém falou?
O que importa se ninguém falar?

*… **O que importa é aqui e agora***
Toda hora é hora
Enquanto eu posso estar
O que importa é ser aqui e agora
Toda hora é hora
Enquanto eu posso estar

*… **Sou feliz, alegre e forte***
Tenho amor e sorte
Aonde quer que eu vá
Sou feliz, alegre e forte
Tenho amor e muita sorte
Aonde quer que eu vá

*… **Sou feliz, alegre e forte***
Tenho amor e sorte
Aonde quer que eu vá
Sou feliz, alegre e forte
Tenho amor e muita sorte
Aonde quer que eu vá [...]

(Trecho da canção de Marisa Monte)

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

uma.es
FACULTAD DE TURISMO

ÍNDICE

LISTA DE FIGURAS **11**

LISTA DE CUADROS **12**

ABSTRACT (RESUMEN EN INGLÉS) **14**

RESUMO (RESUMEN EN PORTUGUÉS) **25**

1. INTRODUCCIÓN **38**

1.1. Destinos turísticos 39

1.2. Impactos del turismo y calidad de vida de los residentes en los destinos turísticos 40

1.3. Destinos turísticos inteligentes 44

1.4. Gobierno y gobernanza 49

1.5. Gobernanza del turismo en los destinos turísticos inteligentes 52

1.6. Estructura de la tesis 57

2. JUSTIFICACIÓN **61**

3. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN Y OBJETIVOS **66**

4. METODOLOGÍA **69**

4.1. Ámbitos de estudio 69

4.2. Caracterización del estudio 72

4.3. Estudio exploratorio 74

4.3.1. Estudio bibliográfico y estudio documental 74

4.3.2. Estudios piloto y estudio observacional 76

4.3.3. Entrevistas semiestructuradas y análisis de contenido 77

4.4. Estudio descriptivo 77

4.4.1. Estudio de caso 77

4.4.2. Estudio documental y estudio observacional 78

4.4.3. Entrevistas semiestructuradas 79

4.4.4. Análisis de contenido 81

5. RESULTADOS **83**

5.1. Resultados de la revisión bibliográfica 84

5.2. Resultados de los estudios piloto 85

5.3. Resultados de la revisión sistematizada 88

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

5.4. Resultados del estudio de caso 89

6. ANÁLISIS DE RESULTADOS 94

7. CONCLUSÕES 107

BIBLIOGRAFÍA 114

APÉNDICES 136

Apéndice 1: "Entrevista com os agentes do turismo" 136

ANEXOS 139

ANEXO 1: II Encuentro de Estudiantes del Programa de Doctorado Interuniversitario en Turismo, en la ciudad de Alicante (España) (TURITEC 2016) 139

ANEXO 2: 3º Seminário Brasil + Espanha de Inovação Tecnológica em Turismo, en la ciudad de Florianópolis (Brasil) 140

ANEXO 3: XI Workshop Doutoral do Instituto de Geografia e Ordenamento do Territorio (IGOT) 141

ANEXO 4: I Encuentro Doctoral del Programa de Doctorado Interuniversitario en Turismo, en la ciudad de Málaga (España) 142

ANEXO 5: Estancia de Investigación en Málaga (España) – Fundación Carolina 147

ANEXO 6: Smart Tourism Congress Barcelona CETT 148

ANEXO 7: Estancia académica en la Universidade Federal do Rio Grande do Norte (Brasil) 149

ANEXO 8: The Visitor Economy Strategies and Innovations 150

ANEXO 9: XII Congreso Internacional Turismo y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 152

ANEXO 10: Advanced Research in Technologies, Information, Innovation and Sustainability (ARTIIS 2021) 153

ANEXO 11: Estancia en la Universidade de Lisboa 154

ANEXO 12: Evaluación Doctorado en Turismo ULISBOA – 2017/2018 155

ANEXO 13: Evaluación Doctorado en Turismo ULISBOA – 2018/2019 156

ANEXO 14: "Specific Doctoral Thesis Joint-Supervision Agreement for Adalberto dos Santos Júnior" 158

ANEXO 15: Investigación de campo em Lisboa - 2019 162

ANEXO 16: Miembro investigador do Centro de Estudos Geográficos 163

APORTACIONES 165

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Niveles de satisfacción con la vida..... 43
Figura 2. La gobernanza turística de los destinos turísticos y sus relaciones..... 55
Figura 3. Mapa de Marbella..... 69
Figura 4. Mapa de Florianópolis..... 70
Figura 5. Mapa de Lisboa..... 72
Figura 6. Diseño de la investigación..... 74
Figura 7. Primera aportación: CULTUR – Revista de Turismo e Cultura..... 85
Figura 8. Segunda aportación: Revista Turismo em Análise..... 86
Figura 9. Tercera aportación: International Journal of Information Systems and Tourism..... 87
Figura 10. Cuarta aportación: Sustainability..... 88
Figura 11. Octava aportación: Springer..... 89
Figura 12. Quinta aportación: Springer..... 90
Figura 13. Sexta aportación: Scopus / ERIH-PLUS..... 91
Figura 14. Séptima aportación: JCR / ERIH-PLUS..... 92
Figura 15. Aportaciones y preguntas de investigación de la tesis..... 94
Figura 16. Calidad de vida de los residentes en destinos turísticos inteligentes..... 99
Figura 17. Perspectivas de los residentes en el desarrollo de destinos turísticos inteligentes..... 100
Figura 18. Dimensiones de la ciudad turística inteligente de Lisboa..... 101
Figura 19. Gobernanza del turismo de Lisboa..... 103

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1: Calidad de vida de los residentes…….. 40
Cuadro 2. Impactos del turismo en la calidad de vida de los residentes……..... 41
Cuadro 3. Constitución del ecosistema del turismo inteligente (STE)…….. 46
Cuadro 4. Estudios sobre los componentes de los Destinos Turísticos Inteligentes…….. 48
Cuadro 5. Principios de la Buena Gobernanza…… 51
Cuadro 6. Evolución de la gobernanza en turismo…….. 53
Cuadro 7. Las teorías y sus respectivas definiciones…… 53
Cuadro 8. Estructura de la Tesis Doctoral…… 57
Cuadro 9. Fuentes de estudio documental del estudio exploratorio…… 75
Cuadro 10. Fuentes de estudio documental del estudio descriptivo…… 78
Cuadro 11. Entrevistas a expertos científicos…….. 79
Cuadro 12. Entrevistas con los agentes del turismo de Lisboa…… 80
Cuadro 13. Resultados de la revisión bibliográfica…… 84
Cuadro 14. Resultados de los estudios piloto…….. 85

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

IGOT

ABSTRACT

This doctoral thesis of the Interuniversity PhD Program in Tourism at the University of Málaga, Spain, entitled “Tourism and Innovation: Analysis of the Governance of Smart Tourist Destinations”, meets the requirements to obtain the mention “International Doctorate”.

It refers to a thesis per compendium of publications, which consists of eight papers, six of which are scientific articles and two book chapters. However, to meet the quality criteria for the defense of a doctoral thesis by a compendium of publications in the *Programa de Doctorado Interuniversitario en Turismo of the* University of Malaga, the following scientific articles are considered: "*Residents' quality of life in smart tourism destinations: A theoretical approach", Sustainability,* 2020, (**Publication 4: Group A Journal**); *"A transition towards a smart tourism destination: Analysis from the perspective of stakeholders in Lisbon", Journal of Tourism Analysis,* 2022 (**Publication 6: Group A Journal**); *and "Understand the smart tourism city: The case of Lisbon", Gran Tour,* 2023 (**Publication 7: Group B Journal**).

In addition to these works, one can also consider the book chapters: "*Smart Tourism Destinations: A Content Analysis Based on the View of the Experts", Springer*, 2021 (**Publication 5**); *and "Residents' Perspectives in Smart Tourism Destinations Development: A Theoretical Approach", Springer,* 2023 (**Publication 8**).

The **general objective of** this PhD thesis is based on a theoretical and empirical perspective: to understand and describe the tourism governance process in the field of smart tourism destinations, through the perception of tourism agents; and to understand residents' perceptions about the impacts of tourism and quality of life on smart tourism destinations.

Based on the investigations carried out, it is understood that the concept of smart tourism destinations emerged in the tourism literature in the 2010s, which can be considered as an extension of the concept of smart cities, but there is no consensual understanding (Zhu et al., 2014; Boes et al., 2015).

Thus, it is understood that smart tourism destinations are based on Communication Information Technologies (ICT), functioning as dynamic and complex ecosystems, which include physical and digital components, that promote the efficiency, sustainability, and competitiveness of the tourist destination, and the maximization of the use of resources, to

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

generate value-added tourist experiences for tourists and increase the quality of life of residents (López de Ávila and Sánchez, 2015; SEGITTUR, 2015; INVAT-TUR, 2015).

The studies also reassessed the existence of a significant number of publications related to the tourist experiences generated in smart tourism destinations through the intensive use of ICT: applications (APP), information systems, technological infrastructure, connectivity, smart sensor networks, augmented and virtual reality, electronic panels, big data, etc. (Femenia-Serra and Neuhofer, 2018; Gretzel et al., 2015a).

In this sense, it is understood that smart tourism destinations would be linked to a political and marketing strategy of the tourist destination management organizations DMO (Destination Management Organizations). On the other hand, it was noticed that there is a scarcity of publications based on tourism governance and the quality of life of residents.

By carrying out some bibliographic studies (Soares et al., 2022; Gretzel y Koo, 2021; Comisión Europea, 2019; Boes et al., 2015; Gretzel et al., 2015a), it is noted that some countries have already adopted the issue of smart tourism destinations in public policies and as a new form of tourism governance through public-private participation, as is the case of countries in Europe (e.g., Spain, Finland, Holland and Portugal), the Americas (e.g., United States of America, Brazil, Colombia, and Mexico) and Asia (e.g., South Korea, China, and Singapore).

Thus, it was verified that one of the internationally recognized models of smart tourism destinations is the STD Model (*Smart Tourism Destination) managed by the "*Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas" (SEGITTUR), promoted by the institution Secretariat of State for Tourism (SETUR) of the Government of Spain.

Considering that tourism is a socioeconomic activity that generates significant impacts in urban or rural territories with varied geographical dimensions, DMOs and other destination agents must be able to understand the tourism phenomenon in its entirety, based on a transdisciplinary and systemic vision (Beni and Moesch, 2017), and strategies based on sustainability. technology and innovation.

In this way, tourism governance is a topic of great relevance for the development of smart tourism destinations and should be varied according to the different territorial contexts: global, national, institutional, and community, and relate in a differentiated way with four types of agents: public sector, private sector, civil society, and communication companies.

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

However, regarding the participation of residents in the tourism governance process of smart tourism destinations, and their perception of the impact of tourism and new technologies on the increase of quality of life, there is a smaller number of investigations.

Given that smart tourism is a considerably new area of research in tourism research, it is thought that further theoretical and empirical research is needed for conceptual and methodological contribution. Thus, in this thesis, an exploratory study and a descriptive study were developed.

Given this, to carry out the exploratory study, two investigations were considered in two internationally recognized tourist destinations configured as smart, due to the adoption of technology and innovation actions, based on studies on smart cities and smart tourist destinations: Marbella, in Spain; and Florianópolis, in Brazil. To carry out these investigations, we considered the application of interviews with the tourism agents (stakeholders) of both cities.

On the other hand, to carry out the descriptive study, a case study was carried out, with the city Lisbon as the object of study, to understand the process of tourism governance of the smart tourism city, based on the perception of specialists and tourism agents. The city of Lisbon, the capital of Portugal, is a consolidated and widely developing international tourist destination and is considered a smart city, which stands out for its climate, gastronomy, technology and innovation, human and social capital, and culture.

As a result, it can be understood that the three investigated destinations have technology and innovation actions, which favor their configuration as smart tourism cities. Nevertheless, these tourist destinations are in the initial stage of development of smart tourism destinations.

Regarding the case study of Lisbon, among the main positive points is the existence of a public-private association that is characterized as the main actor in the development of tourism and transformation of the city as a smart tourism destination, which is the "*Associação Turismo de Lisboa*" (ATL). As a negative point, one can mention the low participation of residents in the decision-making process of tourism development and the realization of a few actions related to environmental sustainability.

As explained above, this doctoral thesis qualifies as a thesis by a compendium of publications. Thus, the main results and conclusions of eight publications are presented**, in chronological order of publication.** It is worth mentioning that, for the procedure of

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

evaluation and defense by a compendium of publications, only **publications 4, 6, and 7 should be considered**. In addition to these three scientific articles, two other quality publications are also indicated, which refer to publications **5 and 8**. All eight contributions are presented in the Appendices of this thesis.

PUBLICATION 1:

Almeida-García, F., Mendes-Filho, L., & Santos-Júnior*, A. (2016). Turismo e inovação: uma proposição de modelo de sistema de gestão para configuração de destinos turísticos inteligentes. CULTUR. Revista de Cultura e Turismo, 10(2), 23-32. http://periodicos.uesc.br/index.php/cultur/article/view/1603*

This first publication refers to the preliminary research project of the doctoral thesis, which aimed to develop a proposal for a Smart Tourism Destination Management System model, as an instrument for managing and implementing tourism innovation policies, through participation of tourism agents (stakeholders). Therefore, a bibliographic study was carried out (bibliographic review and documentary study) to understand the research theme: tourism governance, ICT, and smart tourism destinations.

The methodology proposed to carry out this research project was based on an exploratory and descriptive study, with the city of São Paulo, Brazil as a case study, as it is considered a consolidated tourist destination and a smart city, as shown in the study from the "Institute for Management Development" (IMD, 2019). Among the methodological procedures, which were intended to be applied, the following were observed: bibliographic review, documentary study, Delphi method, survey with the public and private sectors, and semi-structured interviews with public sector representatives. As results, it was expected, essentially, to validate a smart tourism destinations management system model.

However, given the depth and maturity of the topic, through reading and analysis of bibliographic and documentary studies, the researcher did not carry out this research project for his doctoral thesis. In this way, the city of São Paulo was replaced by the city of Lisbon, Portugal, as a case study, as will be seen throughout this thesis. It should also be considered that this first publication contributed greatly to the theoretical foundation of this thesis.

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

PUBLICATION 2:

Santos-Júnior, A., Mendes-Filho, L., Almeida-García, F., & Simões, J.M. (2017). Smart Tourism Destinations: Un estudio basado en la visión de los stakeholders. Revista Turismo em Análise, 28(3), 358-379. https://doi.org/10.11606/issn.1984-4867.v28i3p358-379

Regarding this second publication, we sought to analyze the vision of tourism agents about smart tourism destinations, based on the methodology of "*Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas"* (SEGITTUR), taking as a case study the city of Marbella, belonging to the province of Malaga, Spain.

To achieve this objective, the qualitative methodology was used, through techniques: bibliographic review, documentary study, direct observation, and semi-structured interviews with tourism agents (direct and indirect) of the city of Marbella. From the content analysis of the interview answers, three categories were extracted: i) the concept of a smart tourism destination; ii) the characterization of the city of Marbella; and (iii) Marbella as a smart tourism destination.

Regarding the concept of a smart tourism destination, the interviewees agree with SEGITTUR's vision, and it is possible to identify the following characteristics: use state-of-the-art technology; be grounded in good governance; improve the quality of life and generate meaningful experiences for tourists; and offer a vision of sustainability (economic, social, and environmental).

About the city of Marbella, it is characterized as a tourist destination recognized for the excellent quality of its offers and services, which has an expressive hotel segment and a privileged nature, being awarded European Best Destination (2024). On the other hand, tourism agents consider that Marbella was developing projects/actions related to the dimensions of the SEGITTUR model, especially those related to technology and sustainability.

The results of this second publication show that Marbella has the characteristics of a smart tourism destination, however, it needs to fully comply with all the dimensions of the SEGITTUR model: technology, innovation, sustainability, accessibility, and governance. In addition, it is concluded that tourism governance and the construction of indicators are key factors for the successful development of smart tourism destinations.

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

PUBLICATION 3:

Santos-Júnior, A., Augusto-Biz, A., Almeida-García, F., & Mendes-Filho, L. (2019). Entendiendo la gobernanza de los destinos turísticos inteligentes: el caso de Florianópolis, Brasil. International Journal of Information Systems and Tourism (IJIST), 4(1), 29-39. http://www.uajournals.com/ojs/index.php/ijist/article/view/440

This third publication is the result of the presentation of a paper at the international event "*XII International Congress on Tourism and Information and Communication Technologies* (TURITEC 2018)", in the city of Malaga, Spain, which aims to analyze the tourism governance process based on innovation and the use of ICT as a factor in the development of the smart tourism city of Florianópolis, Brazil, and its relationship with public-private networks.

To this end, the following methodological procedures were used: literature review, documentary study, in-depth and semi-structured interviews with tourism agents from Florianópolis, and content analysis. For data processing, the Atlas TI 8 software was used, which enabled a more detailed analysis of the object of study of the investigation, through the establishment of networks and concept maps in the crossing of information.

Considering the principles of good governance, the results reflect that public-private relations based on trust, joint decision-making, informal structures, strategic consensus, and the use of ICT seem to have a positive impact on the level of development and innovation of Florianópolis as a smart tourism destination.

However, even though Florianópolis has high socioeconomic indicators, compared to other cities in Brazil, and is part of important councils for the development of a smart tourism city, such as the Municipal Tourism Council (CMTur) and the Municipal Innovation Council (CMI), the tourism governance process is still a challenge to be considered.

PUBLICATION 4 (Group A Journal):

Santos-Júnior, A., Almeida-García, F., Morgado, P., & Mendes-Filho, L. (2020). Residents' quality of life in smart tourism destinations: A theoretical approach. Sustainability, 12(20), 8445. https://doi.org/10.3390/su12208445. ***SSCI Journal Citation Report (2º Q). 2,576.***

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

This fourth publication proposes a theoretical model for residents' quality of life in smart tourism destinations, based on the subjective well-being approach. Therefore, to understand the context of the relationship between tourism and quality of life, the main studies, and theories regarding these two phenomena are analyzed. In the same way, the relationship between smart places and quality of life is studied.

Based on the systematized analysis of the literature, based on an exhaustive search in the *Scopus* database, a theoretical model of the quality of life of residents in smart tourism destinations (QOL-DTI) is proposed, which consists of five main elements: perceived impacts of tourism, ICT, satisfaction with specific life factors, general satisfaction with life and support for further development of the smart tourism destination.

The results show that residents' quality of life, in the field of smart destinations, is influenced by the impacts of tourism and ICT. It is understood that the general life satisfaction of residents corroborates the development of the smart tourism destination. In addition, it is understood that the knowledge of residents' perception and satisfaction with their quality of life contributes to the formulation and implementation of urban and tourism development policies for the smart destination.

It is concluded that the dimensions, factors, and indicators presented in this research model can be good indicators for managers and planners of smart tourism destinations. Analyses of these dimensions, factors, and indicators should be considered in the development of policies and measures for the development and participation of the local community.

PUBLICATION 5:

Santos-Júnior, A., Almeida, S., Almeida-García, F., Simões, J.M. (2021). Smart Tourism Destinations: A Content Analysis Based on the View of the Experts. In: Guarda, T., Portela, F., Santos, M.F. (eds) Advanced Research in Technologies, Information, Innovation and Sustainability. ARTIIS 2021. Communications in Computer and Information Science, vol 1485. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-90241-4_51. ***Scholarly Publishers Indicators 2022 (SPI) 950.***

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

In this fifth publication, we sought to identify and analyze the vision of specialists in tourism, geographic information systems and spatial planning on smart tourism destinations, using as a case study the city of Lisbon, the capital of Portugal.

Therefore, focusing on the convergence of the concepts of smart tourism destinations and smart cities, qualitative research based on semi-structured interviews and content analysis was conducted. According to the theoretical-conceptual perspective and the opinion of experts, Lisbon is recognized as a very attractive and competitive tourist destination, but it is still in the process of asserting itself as a smart destination.

Considering the factors that constitute smart cities and smart tourism destinations, the results show that Lisbon stands out, especially in culture and creativity, innovation, information and communication technologies, sustainability, and governance.

Although the city of Lisbon has a consolidated strategic plan for tourism and a strong public-private relationship, to become a smart tourism destination it is essential that there is greater investment in technological infrastructure, greater involvement of citizens in the tourism process, governance, and better management of information as a strategic tool for tourism.

PUBLICATION 6 (Group A Journal):

Almeida-García, F., dos Santos Júnior, A., & Hosseini, S. (2022). A transition towards a smart tourism destination: Analysis from perspective of stakeholders in Lisbon. Journal of Tourism Analysis= Revista de Análisis Turístico, 29(2), 194-233. https://doi.org/10.53596/jta.v29i2.435, ***Scimago Journal Rank (SJR) 0,32, 2ºQ***

This article aims to develop an analytical framework for smart tourism in Lisbon, Portugal, from the point of view of tourism agents. Thus, the qualitative method was used in the research to identify development elements, potential benefits, and current barriers.

Thus, in-depth interviews were conducted with representatives of various institutions and organizations in Lisbon that are directly or indirectly involved in the tourism sector, such as the communications sector, government, public administration, private sector associations, public-private partnerships, and residents' associations.

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

The city of Lisbon is a tourist destination with good geographical and climatic conditions typical of the Iberian Peninsula, as well as wide cultural and tourist offers. The results indicate that Lisbon stands out in terms of culture and creativity, innovation, accessibility, sustainability, governance, and human and social capital.

However, due to the lack of political and theoretical guidance, the development of smart tourism in Lisbon is still at an early stage. The findings also show that while Lisbon has a strategic tourism plan and a strong public-private partnership, becoming a smart tourism destination requires greater investment in technological infrastructure, greater citizen participation in tourism governance, and better information management.

It is understood that the findings of this research have broad implications for the development of smart tourism in Lisbon and will be useful not only for policymakers and suppliers in the development of smart tourism but will also contribute to the field of development of smart tourism research.

PUBLICATION 7 (Group B Journal):

Santos-Júnior, A. (2023). Understand the smart tourism city: the case of Lisbon. Gran Tour, Revista de Investigaciones Turísticas, (26). https://eutm.es/grantour/index.php/grantour/article/view/292 **ERIH PLUS, Emerging Sources Citation Index**

This seventh publication aims to analyze Lisbon as a smart tourism city based on the vision of scientific experts. Thus, considering the case study as an empirical research method, the methods of bibliographic analysis, document analysis, and semi-structured in-depth interviews with nine scientific experts from the city of Lisbon were used.

Based on the content analysis of the interview responses, it can be reflected that Lisbon has some smart city and smart tourism destination initiatives, but it is still in the early stages of development. Among the main strategies adopted that drive Lisbon towards the configuration of a smart tourism city, public-private participation in tourism governance, the variety of cultural and tourist attractions, innovations in the public transport system, and social capital stand out.

Thus, a total of 607 inferences from the interviews were classified, with 405 (66.72%) presenting the good practices (strengths) of Lisbon as a CTE and 202 (33.28%) referring to

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

its weaknesses (weaknesses), making it possible to define the dimensions of the smart tourism city: governance and leadership; life; mobility and accessibility; technology, innovation, and entrepreneurship; people; and environmental sustainability.

PUBLICATION 8:

Santos-Júnior, A., Almeida-García, F., Mendes-Filho, L., & Simões, J. M. (2023). Residents' perspectives in smart tourism destinations development: A theoretical approach. In Handbook of Tourism and Quality-of-Life Research II: Enhancing the Lives of Tourists, Residents of Host Communities and Service Providers (pp. 519-531). Cham: Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-031-31513-8_35. ***Scholarly Publishers Indicators 2022 (SPI) 950.***

This eighth research aims to identify the perspectives of residents regarding the development of smart tourism destinations, considering the use of Information and Communication Technologies (ICT). Smart tourism destinations are understood as innovative territories based on cutting-edge technology, capable of providing meaningful tourism experiences and improving the quality of life of residents.

Therefore, a systematic review of the literature was conducted to highlight the main theoretical approaches to residents' perceptions and attitudes in the context of smart destinations. It is inferred that residents' perceptions of tourism impacts (i.e., economic, socio-cultural, environmental, and political) can be positive or negative and are influenced by using ICT in smart tourism destinations.

ICT is understood as a cross-cutting factor influencing these perceptions and overall resident satisfaction, which can support the development of smart tourism destinations. Finally, since residents constitute the social capital of the local community, they must play a critical role in the planning and governance of smart tourism destinations.

Based on the results of the eight publications previously presented, it is understood that this doctoral thesis meets the requirements of the Universidad de Málaga for evaluation and defense by a compendium of publications.

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Considering the pilot study in the city of Marbella, Spain, through the research grant granted by Fundación Carolina, it was possible to understand the theory and functioning of a smart tourism destination. On the other hand, from the thesis co-supervision agreement signed with the University of Lisbon, it was possible to obtain satisfactory credits for the Ph.D. in Tourism of the Institute of Geography and Territory (IGOT), in addition to making it possible to carry out field research in the city of Lisbon.

Importantly, most publications state that smart tourism destinations or smart tourism cities are based on the intensive use of ICT (information and communication technologies) and aim to create higher-value tourism experiences for tourists and improve the quality of life for residents.

However, the results seem to indicate that ICT alone is not enough to generate tourism intelligence, so it is necessary to combine it with other factors, such as human and social capital, innovation and entrepreneurship, governance, creativity, social inclusion, accessibility, and sustainability. It is understood that tourism governance plays a crucial role in the configuration and development of smart tourism destinations.

Finally, this doctoral thesis is the result of years of work and dedication, which seeks to contribute in some way to the development of research in the field of smart tourism. Therefore, it is believed that this work can be of great value to the academic world as well as to managers of tourism destinations, and public and private sectors.

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

RESUMO

Esta tese doutoral do Programa de Doutorado Interuniversitário em Turismo da Universidade de Málaga, Espanha, intitulada “Turismo e Inovação: Análise da Governança de Destinos Turísticos Inteligentes”, atende aos requisitos para obter a menção “Doutorado Internacional”.

Refere-se a uma tese por compêndio de publicações, que se constitui de oito trabalhos, sendo seis artigos científicos e dois capítulos de livros. Entretanto, para atender aos critérios de qualidade para defesa de tese de doutoramento por compendio de publicações no *Programa de Doctorado Interuniversitario en Turismo* da Univesridad de Málaga, consideram-se os artigos científicos: “*Residents’ quality of life in smart tourism destinations: A theoretical approach”, Sustainability,* 2020, (**Publicação 4: Revista Grupo A**); *“A transition towards a smart tourism destination: Analysis from perspective of stakeholders in Lisbon”, Journal of Tourism Analysis,* 2022 (**Publicação 6: Revista Grupo A**); *e “Understand the smart tourism city: the case of Lisbon”, Gran Tour,* 2023 (**Publicação 7: Revista Grupo B**).

Além desses trabalhos, pode-se considerar também os capítulos de livro: “*Smart Tourism Destinations: A Content Analysis Based on the View of the Experts”, Springer*, 2021 (**Publicação 5**); *e “Residents’ perspectives in smart tourism destinations development: A theoretical approach”, Springer,* 2023 (**Publicação 8**).

O **objetivo geral** desta tese, versa sobre uma perspetiva teórica e outra empírica: compreender e descrever o processo de governança do turismo no domínio dos destinos turísticos inteligentes, através da perceção dos agentes turísticos; e entender as perceções dos residentes sobre os impactos do turismo e da qualidade de vida em destinos turísticos inteligentes (*smart tourism destinations*).

Com base nas investigações realizadas, compreende-se que conceito de destinos turísticos inteligentes surgiu na literatura de turismo na década de 2010, o que pode ser considerado como uma extensão do conceito de cidades inteligentes *(smart cities)*, porém não há um entendimento consensualizado (Zhu et al., 2014; Boes et al., 2015).

Assim, entende-se que os destinos turísticos inteligentes fundamentam-se nas Tecnologias da Informação de Comunicação (TIC), funcionando como ecossistemas dinâmicos e complexos, que incluem componentes físicas e digitais, que promovem a

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

eficiência, a sustentabilidade e a competitividade do destino turístico, e a maximização do uso dos recursos, para gerar experiências turísticas de valor agregado aos turistas e incrementar a qualidade de vida dos residentes (López de Ávila e Sánchez, 2015; SEGITTUR, 2015; INVAT-TUR, 2015).

Os estudos também relevelaram a existência de um número expressivo de publicações relacionadas com as experiências turísticas geradas nos destinos turísticos inteligentes através do uso intensivo das TIC: aplicações (APP), sistemas de informação, infraestrutura tecnológica, conectividade, rede de sensores inteligentes, realidade aumentada e virtual, painéis eletrónicos, big data etc. (Femenia-Serra y Neuhofer, 2018; Gretzel et al., 2015a).

Neste sentido, compreende-se que os destinos turísticos inteligentes estariam vinculados a uma estratégia política e *marketing* das organizações de gestão dos destinos turísticos DMO (*Destination Management Organizations*). Por outro lado, percebeu-se que há uma escassez de publicações a partir da governança do turismo e da qualidade de vida dos residentes.

Através da realização de alguns estudos bibliográficos (Soares et al., 2022; Gretzel y Koo, 2021; Comisión Europea, 2019; Boes et al., 2015; Gretzel et al., 2015a), nota-se que alguns países já adotaram a questão dos destinos turísticos inteligentes nas políticas públicas e como uma nova forma de governança do turismo através da participação público-privada, como é o caso de países da Europa (por exemplo, Espanha, Finlândia, Holanda e Portugal), das Américas (por exemplo, Estados Unidos da América, Brasil, Colômbia e México) e da Ásia (por exemplo, Coreia do Sul, China e Singapura).

Deste modo, verificou-se que um dos modelos internacionalmente reconhecidos de destinos turísticos inteligentes é o Modelo DTI (*Smart Tourism Destination*) gerido pela "Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas" (SEGITTUR), promovido pela instituição Secretaria de Estado do Turismo (SETUR) do Governo de Espanha.

Tendo em consideração que o turismo é atividade socioeconômica que gera impactos significativos nos territórios urbanos ou rurais com dimensões geográficas variadas, é imprescindível que os DMO e outros agentes de destino sejam capazes de compreender o fenômeno turístico na sua totalidade, com base em uma visão transdisciplinar e sistêmica (Beni e Moesch, 2017), e estratégias fundamentadas na sustentabilidade, tecnologia e inovação.

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Desta maneira, a governança do turismo trata-se de um tema de grande relevância para o desenvolvimento dos destinos turísticos inteligentes, devendo ser variada de acordo com os diferentes contextos territoriais: global, nacional, institucional e comunitário, e relacionar-se de forma diferenciada com quatro tipos de agentes: setor público, setor privado, sociedade civil e empresas de comunicação.

Todavia, com relação à participação dos residentes no processo de governança do turismo dos destinos turísticos inteligentes, e a perceção deles respeito ao impacto do turismo e as novas tecnologias com relação ao incremento da qualidade de vida, observa-se um menor número de investigações.

Em virtude de que o turismo inteligente é uma área de investigação consideravelmente nova na investigação do turismo, pensa-se que é necessária a realização de mais investigações teóricas e empíricas para contribuição conceptual e metodológica. Sendo assim, nesta tese, foram desenvolvidos um estudo exploratório e um estudo descritivo.

Em vista disso, para levar em efeito o estudo exploratório, considerou-se duas investigações em dois destinos turísticos reconhecidos internacionalmente e configurados como inteligentes, por conta da adoção de ações de tecnologia e inovação, com base em estudos sobre cidades inteligentes e destinos turísticos inteligentes: Marbella, na Espanha; e Florianópolis, no Brasil. Para execução dessas investigações, levou-se em consideração a aplicação de entrevistas com os agentes (*stakeholders*) turísticos de ambas cidades.

Por outro lado, para concretizar o estudo descritivo, realizou-se um estudo de caso, tendo a cidade Lisboa como objeto de estudo, para compreender o processo de governança turística da cidade turística inteligente, com base na perceção de especialistas e agentes turísticos. A cidade de Lisboa, capital de Portugal, é um destino turístico internacional consolidado e em amplo desenvolvimento, e considera-se uma cidade inteligente, que se destaca por seu clima, gastronomia, tecnologia e inovação, capital humano e social, e cultura.

Como resultados, pode-se entender que os três destinos investigados possuem ações de tecnologia e inovação, que favorecem a configuração deles como cidades turísticas inteligentes. Não obstante, percebe-se que esses destinos turísticos, encontram-se em fase inicial de desenvolvimento de destinos turísticos inteligentes.

Com relação ao estudo de caso de Lisboa, entre os principais pontos positivos destaca-se a existência de uma associação público-privada que se caracteriza como o ator

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

principal ao desenvolvimento turístico e transformação da cidade como um destino turístico inteligente, que é a Associação Turismo de Lisboa (ATL). Como ponto negativo, pode-se mencionar a baixa participação dos residentes no processo de tomada de decisão do desenvolvimento do turismo e a realização de poucas ações relacionadas com a sustentabilidade ambiental.

Como foi explanado anteriormente, esta tese de doutoramento se qualifica como tese por compêndio de publicações. Assim, apresentam-se os principais resultados e conclusões de **oito publicações, por ondem cronológica de publicação.** Vale ressaltar que, para o trâmite de avaliação e defesa por compêndio de publicações, devem-se considerar apenas as **publicações 4, 6 e 7**. Além desses três artigos científicos, indica-se também outras duas publicações de qualidade, que se referem às **publicações 5 e 8**. Todas as oito aportações são apresentadas nos Anexos desta tese.

PUBLICAÇÃO 1:

Almeida-García, F., Mendes-Filho, L., & Santos-Júnior*, A. (2016). Turismo e inovação: uma proposição de modelo de sistema de gestão para configuração de destinos turísticos inteligentes. CULTUR. Revista de Cultura e Turismo, 10(2), 23-32. http://periodicos.uesc.br/index.php/cultur/article/view/1603*

Esta primeira publicação refere-se ao projeto de investigação preliminar da tese de doutoramento, que tinha como objetivo desenvolver uma proposição de modelo de Sistema de Gestão de Destinos Turísticos Inteligentes, como instrumento de gestão e implementação de políticas de inovação de turismo, através da participação dos agentes turísticos (*stakeholders*). Assim, realizou-se um estudo bibliográfico (revisão bibliográfica e estudo documental) para compreender a temática da investigação: governança do turismo, TIC, e destinos turísticos inteligentes.

A metodologia proposta para concretizar esse projeto de investigação, baseava-se em um estudo exploratório e descritivo, e que tinha como estudo de caso a cidade de São Paulo, Brasil, por ser considerada um destino turístico consolidado e uma cidade inteligente conforme aponta o estudo do "Institute for Management Development" (IMD, 2019). Entre os procedimentos metodológicos, que se pretendiam aplicar, observam-se: revisão bibliográfica, estudo documental, método *Delphi*, *survey* com os setores público e privado, e entrevistas semiestruturadas com representantes do setor público. Como resultados,

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

esperava-se, essencialmente, validar um modelo de sistema de gestão de destinos turísticos inteligentes.

Entretanto, tendo em vista o aprofundamento e amadurecimento sobre a temática, por meio da leitura e análise de estudos bibliográficos e documentais, o investigador não levou adiante esse projeto de investigação para sua tese de doutoramento. Deste modo, a cidade de São Paulo, foi substituída pela cidade de Lisboa, Portugal, como estudo de caso, como será visto no decorrer desta tese. Deve-se considerar também, que esta primeira publicação contribuiu muito para fundamentação teórica desta tese.

PUBLICAÇÃO 2:

Santos-Júnior, A., Mendes-Filho, L., Almeida-García, F., & Simões, J.M. (2017). Smart Tourism Destinations: Un estudio basado en la visión de los stakeholders. Revista Turismo em Análise, 28(3), 358-379. https://doi.org/10.11606/issn.1984-4867.v28i3p358-379

Com relação a esta segunda publicação, buscou-se analisar a visão dos agentes turísticos sobre os destinos turísticos inteligentes, com base na metodologia da "*Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas"* (SEGITTUR), tomando como estudo de caso a cidade de Marbella, pertencente à província de Málaga, Espanha.

De modo a atingir esse objetivo, utilizou-se a metodologia qualitativa, através de técnicas: revisão bibliográfica, estudo documental, observação direta, entrevistas semiestruturadas com agentes turísticos (diretos e indiretos) da cidade de Marbella. A partir da análise de conteúdo das respostas das entrevistas, foram extraídas três categorias: i) conceito de destino turístico inteligente; ii) caracterização da cidade de Marbella; e iii) Marbella como destino turístico inteligente.

Com respeito ao conceito de destino turístico inteligente, os entrevistados coincidem com a visão de SEGITTUR, sendo possível identificar as seguintes características: utilizar tecnologia de ponta; fundamentar-se na boa governança; melhorar a qualidade de vida e gerar experiências significativas aos turistas; e oferecer uma visão de sustentabilidade (económica, social e ambiental).

Sobre a cidade de Marbella, caracteriza-se como um destino turístico reconhecido pela excelente qualidade das suas ofertas e serviços, que apresenta um expressivo

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

segmento hoteleiro e uma natureza privilegiada, sendo premiada como European Best Destination (2024). Por outro lado, os agentes turísticos consideram que Marbella estava a desenvolver projetos/ações relacionadas com as dimensões do modelo SEGITTUR, destacando-se principalmente aquelas relacionadas com a tecnologia e sustentabilidade.

Os resultados desta segunda publicação mostram que Marbella apresenta características de um destino turístico inteligente, no entanto, necessita de cumprir, de forma integral todas as dimensões do modelo SEGITTUR: tecnologia, inovação, sustentabilidade, acessibilidade e governança. Além disso, conclui-se que a governança do turismo e a construção de indicadores são fatores-chave para o desenvolvimento exitoso dos destinos turísticos inteligentes.

PUBLICAÇÃO 3:

Santos-Júnior, A., Augusto-Biz, A., Almeida-García, F., & Mendes-Filho, L. (2019). Entendiendo la gobernanza de los destinos turísticos inteligentes: el caso de Florianópolis, Brasil. International Journal of Information Systems and Tourism (IJIST), 4(1), 29-39. http://www.uajournals.com/ojs/index.php/ijist/article/view/440

Esta terceira publicação é resultado da apresentação de um trabalho no evento internacional "*XII Congreso Internacional Turismo y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones* (TURITEC 2018)", na cidade de Málaga, Espanha, que tem como objetivo analisar o processo de governança do turismo baseado na inovação e na utilização das TIC como fator de desenvolvimento da cidade turística inteligente de Florianópolis, Brasil, e sua relação com as redes público-privadas.

Para tanto, foram utilizados os seguintes procedimentos metodológicos: revisão bibliográfica, estudo documental, entrevistas em profundidade e semiestruturadas com agentes turísticos de Florianópolis e análise de conteúdo. Para o processamento dos dados foi utilizado o software Atlas TI 8, o que possibilitou uma análise mais minuciosa sobre objeto de estudo da investigação, através do estabelecimento de redes e mapas conceituais no cruzamento das informações.

Tendo em consideração os princípios da boa governança, os resultados refletem que as relações público-privadas baseadas na confiança, na tomada de decisões conjuntas, nas estruturas informais, no consenso estratégico e na utilização das TIC parecem ter um

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

impacto positivo no nível de desenvolvimento e inovação de Florianópolis como um destino turístico inteligente.

Entretanto, apesar de Florianópolis apresentar indicadores socioeconômicos elevados, comparando-se com outras cidades do Brasil, e constar de conselhos importantes para o desenvolvimento de uma cidade turística inteligente, como o Conselho Municipal de Turismo (CMTur) e o Conselho Municipal de Inovação (CMI), o processo de governança do turismo ainda é um desafio a ser levado em conta.

PUBLICAÇÃO 4 (Revista Grupo A):

Santos-Júnior, A., Almeida-García, F., Morgado, P., & Mendes-Filho, L. (2020). Residents' quality of life in smart tourism destinations: A theoretical approach. Sustainability, 12(20), 8445. https://doi.org/10.3390/su12208445. ***SSCI Journal Citation Report (2º Q). 2,576.***

Esta quarta publicação tem objetivo propor um modelo teórico sobre a qualidade de vida dos residentes em destinos turísticos inteligentes, baseado na abordagem do bem-estar subjetivo. Portanto, para compreender o contexto das relações entre turismo e qualidade de vida, são analisados os principais estudos e teorias referentes a estes dois fenómenos. Da mesma forma, estuda-se a relação entre lugares inteligentes e qualidade de vida.

Com base na análise sistematizada da literatura, a partir de uma busca exaustiva na base de dados *Scopus*, é proposto um modelo teórico de qualidade de vida de residentes em destinos turísticos inteligentes (QOL-DTI), que se constitui de cinco elementos principais: impactos percebidos do turismo, TIC, satisfação com fatores específicos da vida, satisfação geral com a vida e apoio para um maior desenvolvimento do destino turístico inteligente.

Os resultados demonstram que qualidade de vida dos residentes, no domínio dos destinos inteligentes, é claramente influenciada pelos impactos do turismo e das TIC. Entende-se que a satisfação geral com a vida dos residentes corrobora o desenvolvimento do destino turístico inteligente. Além disso, compreende-se que o conhecimento da perceção e satisfação dos residentes sobre a sua qualidade de vida contribui para a formulação e implementação de políticas de desenvolvimento urbano e turístico para o destino inteligente.

Conclui-se que as dimensões, fatores e indicadores apresentados no modelo desta pesquisa podem ser bons indicadores para gestores e planejadores de destinos turísticos

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

inteligentes. As análises dessas dimensões, fatores e indicadores, devem ser tidas em conta no desenvolvimento de políticas e medidas para o desenvolvimento e participação da comunidade local.

PUBLICAÇÃO 5:

Santos-Júnior, A., Almeida, S., Almeida-García, F., Simões, J.M. (2021). Smart Tourism Destinations: A Content Analysis Based on the View of the Experts. In: Guarda, T., Portela, F., Santos, M.F. (eds) Advanced Research in Technologies, Information, Innovation and Sustainability. ARTIIS 2021. Communications in Computer and Information Science, vol 1485. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-90241-4_51. ***Scholarly Publishers Indicators 2022 (SPI) 950.***

Nesta quinta publicação, buscou-se identificar e analisar a visão de especialistas em turismo, sistemas de informação geográfica e ordenamento do território sobre destinos turísticos inteligentes, utilizando como estudo de caso da cidade de Lisboa, capital de Portugal.

Portanto, com foco na convergência dos conceitos de destinos turísticos inteligentes e cidades inteligentes, foi realizada uma pesquisa qualitativa baseada em entrevistas semiestruturadas e análise de conteúdo. De acordo com a perspetiva teórico-conceitual e a opinião dos especialistas, Lisboa é reconhecida como um destino turístico muito atrativo e competitivo, mas ainda está em processo de se afirmar como um destino inteligente.

Considerando os fatores que constituem cidades inteligentes e destinos turísticos inteligentes, os resultados mostram que Lisboa se destaca especialmente em relação à cultura e criatividade, inovação, tecnologias de informação e comunicação, sustentabilidade e governança.

Embora a cidade de Lisboa tenha um plano estratégico consolidado para o turismo e uma forte relação público-privada, para se tornar um destino turístico inteligente é essencial que haja um maior investimento em infraestruturas tecnológicas, um maior envolvimento dos cidadãos no processo de turismo governança e melhor gestão da informação como ferramenta estratégica para o turismo.

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

PUBLICAÇÃO 6 (Revista Grupo A):

Almeida-García, F., dos Santos Júnior, A., & Hosseini, S. (2022). A transition towards a smart tourism destination: Analysis from perspective of stakeholders in Lisbon. Journal of Tourism Analysis= Revista de Análisis Turístico, 29(2), 194-233. https://doi.org/10.53596/jta.v29i2.435, ***Scimago Jornal Rank (SJR) 0,32, 2ºQ***

O objetivo deste artigo é desenvolver um quadro de análise sobre o turismo inteligente em Lisboa, Portugal, a partir da visão dos agentes turísticos. Deste modo, o método qualitativo foi utilizado na investigação para identificar elementos de desenvolvimento, benefícios potenciais e barreiras atuais.

Assim, foram realizadas entrevistas em profundidade com representantes de diversas instituições e organizações de Lisboa que estão diretas ou indiretamente envolvidas no setor do turismo, como o setor das comunicações, governo, administração pública, associações do setor privado, parcerias público-privadas e associações de residentes.

A cidade de Lisboa é um destino turístico com boas condições geográficas e climáticas típicas da Península Ibérica, bem como uma vasta oferta cultural e turística. Os resultados indicam que Lisboa se destaca em termos de cultura e criatividade, inovação, acessibilidade, sustentabilidade, governança e capital humano e social.

No entanto, devido à falta de orientação política e teórica, o desenvolvimento do turismo inteligente em Lisboa ainda está numa fase inicial. As conclusões mostram também que, embora Lisboa tenha um plano estratégico de turismo e uma forte parceria público-privada, tornar-se um destino turístico inteligente requer um maior investimento em infraestruturas tecnológicas, uma maior participação dos cidadãos na governação do turismo e uma melhor gestão da informação.

Entende-se que as conclusões desta investigação têm amplas implicações para o desenvolvimento do turismo inteligente em Lisboa e serão úteis não só para os decisores políticos e fornecedores no desenvolvimento do turismo inteligente, mas também contribuirão para o campo do desenvolvimento da investigação em turismo inteligente.

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

PUBLICAÇÃO 7 (Revista Grupo B):

Santos-Júnior, A. (2023). Understand the smart tourism city: the case of Lisbon. Gran Tour, Revista de Investigaciones Turísticas, (26). https://eutm.es/grantour/index.php/grantour/article/view/292 **ERIH PLUS, Emerging Sources Citation Index**

Esta sétima publicação tem como objetivo analisar Lisboa como uma cidade turística inteligente com base na visão de especialistas científicos. Assim, considerando o estudo de caso como método de pesquisa empírica, foram utilizados os métodos de análise bibliográfica, análise documental e entrevista semiestruturada em profundidade com nove especialistas científicos da cidade Lisboa.

Com base na análise de conteúdo das respostas das entrevistas, pode-se refletir que Lisboa tem algumas iniciativas de cidades inteligentes e destinos turísticos inteligentes, mas ainda está na fase inicial de desenvolvimento. Entre as principais estratégias adoptadas que impulsionam Lisboa para a configuração de uma cidade turística inteligente, destacam-se a participação público-privada na governança do turismo, a variedade de atracções culturais e turísticas, as inovações no sistema de transportes públicos e o capital social.

Assim, foram classificadas um total de 607 inferências provenientes das entrevistas, com 405 (66,72%) apresentando as boas práticas (pontos fortes) de Lisboa como um CTE e 202 (33,28%) referindo-se aos seus pontos fracos (pontos fracos), sendo possível a definição das dimensões da cidade turística inteligente: governança e liderança; vida; mobilidade e acessibilidade; tecnologia, inovação e empreendedorismo; pessoas; e sustentabilidade ambiental.

PUBLICAÇÃO 8:

Santos-Júnior, A., Almeida-García, F., Mendes-Filho, L., & Simões, J. M. (2023). Residents' perspectives in smart tourism destinations development: A theoretical approach. In Handbook of Tourism and Quality-of-Life Research II: Enhancing the Lives of Tourists, Residents of Host Communities and Service Providers (pp. 519-531). Cham: Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-031-31513-8_35. ***Scholarly Publishers Indicators 2022 (SPI) 950.***

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Esta oitava investigação tem como objetivo identificar as perspetivas dos residentes relativamente ao desenvolvimento de destinos turísticos inteligentes, considerando a utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC). Os destinos turísticos inteligentes são entendidos como territórios inovadores baseados em tecnologia de ponta, capazes de proporcionar experiências turísticas significativas e melhorar a qualidade de vida dos residentes.

Portanto, foi realizada uma revisão sistematizada da literatura para destacar as principais abordagens teóricas às perceções e atitudes dos residentes no contexto dos destinos inteligentes. Infere-se que as perceções dos residentes sobre os impactos do turismo (ou seja, económicos, socioculturais, ambientais e políticos) podem ser positivas ou negativas e são influenciadas pela utilização das TIC em destinos turísticos inteligentes.

As TIC são entendidas como fatores transversais que influenciam estas perceções e a satisfação geral dos residentes, o que pode apoiar o desenvolvimento de destinos turísticos inteligentes. Finalmente, uma vez que os residentes constituem o capital social da comunidade local, devem desempenhar um papel crítico no planeamento e governação de destinos turísticos inteligentes.

Com base nos resultados das oito publicações apresentadas anteriormente, entende-se que esta tese de doutoramento atende os requisitos da Universidad de Málaga para avaliação e defesa por compêndio de publicações.

Tendo em consideração o estudo piloto na cidade de Marbella, Espanha, através da bolsa de investigação concedida pela Fundación Carolina, foi possível ter uma compreensão sobre a teoria e funcionamento de um destino turístico inteligente. Por outro lado, a partir do convênio de cotutela de tese firmado com a Universidade de Lisboa, foi possível a obtenção satisfatória dos créditos do Doutoramento em Turismo do Instituto de Geografia e Território (IGOT), além de possibilitar a realização da pesquisa de campo na cidade de Lisboa.

É importante ressaltar que a maioria das publicações afirma que os destinos turísticos inteligentes ou cidades turísticas inteligentes baseiam-se na utilização intensiva das TIC (tecnologias de informação e comunicação) e visam criar experiências turísticas de valor superior para os turistas e melhorar a qualidade de vida dos residentes.

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

No entanto, os resultados parecem indicar que as TIC por si só não são suficientes para gerar inteligência turística, portanto faz-se necessário a combinação com outros fatores, tais como: capital humano e social, inovação e empreendedorismo, governança, criatividade, inclusão social, acessibilidade e sustentabilidade. Compreende-se que a governança do turismo exerce um papel crucial na configuração e desenvolvimento dos destinos turísticos inteligentes.

Por fim, esta tese de doutoramento é fruto de anos de trabalho e dedicação, que busca contribuir de alguma forma para desenvolvimento da investigação no âmbito do turismo inteligente. Portanto, acredita-se que este trabalho possa ser de grande valia para o mundo académico assim como para os gestores dos destinos turísticos, sector público e sector privado.

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

1. INTRODUCCIÓN

Ante un escenario cada vez más complejo, globalizado y tecnológico, le corresponde a los entes de gestión y promoción de los destinos turísticos, conocidos como DMO (*Destination Management Organizations*), con la participación y colaboración de otros agentes del turismo (sector público, sector privado, instituciones sociales, instituciones mixtas y sociedad civil), el desarrollo de estrategias basadas en la sostenibilidad, tecnología e innovación, lo que posibilitaría el crecimiento efectivo del turismo, además de favorecer la creación de ventajas competitivas a los destinos turísticos, la generación de experiencias a los turistas y el incremento de la calidad de vida de la población.

Entre las estrategias de los entes de gestión, se puede señalar el desarrollo de los destinos turísticos inteligentes (*smart tourism destinations*) o de las ciudades turísticas inteligentes (*smart tourism cities*), para mencionar los territorios que utilizan tecnología de vanguardia con la finalidad de mejorar la experiencia turística y la calidad de vida de los residentes (Gretzel et al., 2015a; López de Ávila y Sánchez, 2015; Gretzel y Koo, 2021).

El concepto de destinos turísticos inteligentes surge en la literatura del turismo en los años 2010, que se puede considerar como una ampliación del concepto de ciudades inteligentes (*smart cities*) (Zhu et al., 2014; Boes, Buhalis e Inversini, 2015). Algunos países han adoptado en la práctica ese nuevo abordaje en las políticas públicas y como una nueva forma de gobernanza del turismo a través de la participación público-privada, como es el caso de países de Europa (ej. España, Finlandia, Holanda y Portugal), Américas (ej. Estados Unidos de América, Brasil, Colombia y México), y Asia (ej. Corea del Sur, China y Singapur).

Así, teniendo en consideración que esta tesis se basa en un compendio de artículos, en este capítulo se intenta hacer una breve presentación de los temas y principales corrientes teóricas que apoyan todas las publicaciones, que se organiza en seis secciones. Primeramente, se propone una explicación general sobre la definición de destinos turísticos. En la segunda sección se expone los impactos del turismo y la calidad de vida de los residentes en los destinos turísticos, en que se enfatiza la Teoría del Intercambio Social, la Teoría de los Agentes, la Teoría de los Juegos, y la Teoría del Desbordamiento Ascendente. A la continuación, el tercero apartado se refiere al tema de los destinos turísticos inteligentes, teniendo en consideración, especialmente, el uso intensivo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), y el énfasis de la Teoría de los Sistemas y la Teoría de la Complejidad. El cuarto apartado, se discurre sobre la diferencia entre gobierno y

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

gobernanza, siguiéndose de la sexta sección en que se hace un abordaje de la gobernanza del turismo en los destinos turísticos inteligentes. Por fin, el último apartado se presenta la estructura de la tesis.

1.1. Destinos turísticos

De acuerdo con Valls (2004), un destino turístico «[…] se puede asociar a cualquier unidad territorial que tenga vocación de planificación y pueda disponer de cierta capacidad administrativa para desarrollarla» (p. 17). Siendo así, desde el aspecto territorial, un destino turístico puede referirse a una nación, región, provincia, municipio o cualquier área geográfica, desde que sea favorable al desarrollo de la actividad turística, a través del proceso de gestión (planificación, organización, dirección y control). Generalmente, las entidades responsables de la gestión de los destinos son nombradas de DMO, tanto en el sentido administración como de marketing (promoción).

Conforme señala Ejarque (2005), «el destino turístico está constituido por un conjunto de elementos, por una suma de atractivos naturales o artísticos y de servicios» (p. 27), que son capaces de inducir a los turistas desearen a desplazarse hasta él. Siguiendo esta línea de pensamiento, Alcañiz et al. (2000) añaden que «el destino turístico es una unidad o entidad, que engloba diversos recursos turísticos e infraestructuras, formando un sistema» (p. 31), siendo necesaria la gestión administrativa del territorio con la finalidad de satisfacer las expectativas de los turistas.

Con base en estas definiciones, se entiende que un destino turístico es una unidad territorial compuesta de recursos naturales o culturales potenciales, y que a través de una gestión integrada es posible transformar estos recursos en productos/servicios turísticos, de modo a satisfacer las necesidades y deseos de los visitantes por medio de experiencias significativas, y resultados efectivos al largo del tiempo para las comunidades locales. Esta composición de recursos, productos, gestión, turistas y comunidades se refiere al sistema o proceso turístico.

Así, al objeto de desarrollar convenientemente un destino turístico es necesario en primer lugar conocer con profundidad toda la zona analizada (ámbito local, regional o nacional), que requiere una gestión y gobernanza en consonancia con las especificidades de cada territorio y los nuevos retos de la sociedad contemporánea, como: el envejecimiento

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

de la población y la necesidad de su regeneración; las energías renovables; el capital humano y social; la salud y seguridad de las personas; la necesidad de desarrollo de nuevos productos y servicios; los nuevos consumidores; la preservación y conservación de los recursos naturales y culturales; la generación de experiencias turísticas; el incremento de la calidad de vida de los residentes; las crisis de los gobiernos; la gentrificación y turistificación; el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) e innovación a favor del desarrollo del turismo; etc.

1.2. Impactos del turismo y calidad de vida de los residentes en los destinos turísticos

Es indiscutible el entendimiento que el turismo es una actividad socioeconómica que se apoya en la infraestructura y en los recursos del destino para poder desarrollarse (Uysal et al., 2016), lo que genera impactos que influyen en la calidad de vida de los residentes (Andereck et al., 2007; Chancellor et al., 2011; Chi et al., 2017; Ko y Stewart, 2002; Nunkoo y So, 2016; Su et al., 2018), y que afectan al bienestar de los turistas y el papel que desempeñan otros agentes implicados (Uysal et al., 2012; Uysal et al., 2016; Uysal y Sirgy, 2019; Woo et al., 2018).

Ahora bien, en el contexto de los destinos turísticos, la calidad de vida (*quality of life* - QOL), se infiere a la satisfacción individual o colectiva de los residentes (Andereck y Nyaupane, 2011) que se ven afectados por los impactos positivos y negativos de la actividad turística (Uysal et al., 2016; Woo et al., 2015), y cuya calidad de vida es posible evaluar a través de indicadores del bienestar objetivo y subjetivo (Jeon et al., 2016; Uysal et al., 2012; Uysal et al., 2016; Woo et al., 2018) (Véase Cuadro 1).

Cuadro 1: Calidad de vida de los residentes

Calidad de Vida	Descripción	Algunas referencias
Bienestar objetivo	Representa las circunstancias reales de la vida, y se mensura por medio de indicadores cuantitativos y extrínsecos (ej. producto interno bruto (PIB), participación de la industria turística en el PIB, tasa de desempleo, tasa de pobreza, nivel de educación, esperanza de vida, ingreso familiar, número de camas de hospital por cada 1.000 habitantes, metros cuadrados de zonas verdes o instalaciones recreativas por cada mil habitantes, seguridad pública, número de camas hoteleras, etc.)	Meng et al., 2010; Perdue et al., 1991; Urtasun y Gutierres, 2006; Uysal et al., 2012; Uysal et al., 2016.

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Bienestar subjetivo	Representa los sentimientos y percepciones personales de la vida, que se constituye en indicadores cualitativos e intrínsecos, que se relacionan con el afecto positivo y negativo (componente afectivo: emociones, sentimientos), y la satisfacción de la vida (aspecto cognitivo: percepción, de juicio).	Andrew y Withey, 1976; Diener 1984; Theofilou, 2013.

Fuente: Adaptado de Santos-Júnior, 2020

Siendo así, numerosos estudios demuestran que la calidad de vida de los residentes de los destinos turísticos se ve afectada por los impactos del turismo, ya sea directa o indirectamente, y positiva o negativamente (Almeida-García et al., 2016; Andereck et al., 2005, 2007; Jeon et al., 2016; Ko y Stewart, 2002; Su et al., 2020; Yu et al., 2018).

Conforme apunta Santos-Júnior et al. (2020), además de los aspectos económico, sociocultural, y ambiental, el aspecto político también puede repercutir en la calidad de vida de los residentes (Véase Cuadro 2).

Cuadro 2. Impactos del turismo en la calidad de vida de los residentes

Dimensiones de los impactos del turismo	Ejemplos
Económica	Fortalecimiento de la economía local, oportunidades de empleo, aumento del nivel de vida, aportación de inversiones, creación de nuevos negocios, incremento de ingresos fiscales, aumento del coste de vida, aumento del precio de bienes y servicios, especulación inmobiliaria, etc.
Sociocultural	Interacciones sociales, intercambio cultural, preservación de los bienes culturales, incremento de actividades de ocio y entretenimiento, bienestar de la comunidad, pérdida de la identidad cultural, violencia y delincuencia, gentrificación, turistificación, etc.
Ambiental	Preservación de los recursos naturales, aumento de la consciencia ambiental, mejor gestión de los recursos naturales, aumento de la polución, degradación del medioambiente, gestión/eliminación de los residuos, etc.
Político	Democracia participativa, control de la corrupción, estado de derecho, formulación e implantación de políticas de desarrollo del turismo, capital social, confianza entre los agentes del destino, la gobernanza, etc.

Fuente: Adaptado de Santos-Júnior, 2020

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

De entre las teorías que dan soporte a los estudios sobre los impactos del turismo, sobresalen principalmente la **Teoría del Intercambio Social (*Social Exchange Theory*)** (Hammad et al., 2019; Látková y Vogt, 2012; Nunkoo y So, 2016; Nunkoo y Ramkissoon, 2011; Scholtz y Slabbert, 2018; Vargas-Sánchez et al., 2009), así como los estudios fundamentados en la **Teoría de los Agentes (*Stakeholder Theory*)** (partes interesadas) (Kimbu y Ngoasong, 2013; Wan y Li, 2013), y la **Teoría de los Juegos (*Game Theory*)** (Kim y Prideaux, 2006; Tavares y Tran, 2019).

Respecto a la Teoría del Intercambio Social, ésta propone, esencialmente, que a través de las relaciones sociales hay un claro proceso de coste-beneficio entre las partes involucradas (Homans, 1958; Blau, 1968). Desde la perspectiva del turismo, los agentes o las partes interesadas de los destinos turísticos, evalúan la relación coste-beneficio de la actividad turística en favor del desarrollo. Generalmente, los aspectos económicos, sociales y ambientales prevalecen en la percepción de los agentes del destino turístico, así como en la población residente.

Por otro lado, la Teoría de los Agentes (Freeman, 1984; 2004; Parmar et al., 2010) resalta la importancia de las partes interesadas (sector público, sector privado, fundaciones, sindicatos, ONG's, sociedad civil, inversores, accionistas) en el proceso de toma de decisión para el desarrollo de los negocios, teniendo en cuenta la creación de valor, la sustentabilidad, la creatividad, la innovación, la competitividad y la responsabilidad social. En general, las investigaciones basadas en esa teoría se centran en los aspectos de la teoría organizacional y la gobernanza corporativa, de las teorías normativas de negocios, del desempeño y la responsabilidad social corporativa (RSC) y en la gestión estratégica (Freeman, 2004; Freeman y McVea, 2001).

Basándose en las matemáticas y economía, la Teoría de los Juegos tiene en cuenta la interacción racional entre dos os más partes interdependientes que pretenden obtener resultados óptimos a través de la competición o cooperación (von Neuman, 1928; von Neuman y Morgenstern, 1944). Sin embargo, el resultado óptimo puede ser también aquél en que los agentes no son incentivados a cambiar su estrategia, una vez que conocen la elección de las otras partes, siendo así nombrado en la estrategia de equilibrio de Nash (Nash, 1950). La Teoría de los Juegos puede ilustrar las interacciones estratégicas generadas en los destinos o entre los destinos de una respectiva región (Sheng, 2010).

Además, en el ámbito de la calidad de vida de los residentes de los destinos turísticos, sobresale la **Teoría del Desbordamiento Ascendente (*Bottom-up Spillover Theory)*** (Eslami et al., 2018; Eslami et al., 2019; Suess et al., 2018; Tokarchuk et al., 2017; Woo,

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Uysal y Sirgy, 2018; Yu et al., 2018). Esta teoría propone que la calidad de vida o satisfacción general de la vida de la comunidad local es determinada por el nivel de su satisfacción con los factores específicos de la vida (p. ej.: familia, trabajo, vida comunitaria, seguridad, salud, servicios públicos, relaciones sociales, vida cultural y de ocio, etc.), aspectos que están afectados por los efectos del desarrollo del turismo (Kim et al., 2013, Woo et al., 2015).

En otras palabras, con base en la Teoría del Desbordamiento Ascendente, se entiende que la calidad de vida de los residentes se relacionaría con los impactos del turismo percibidos y la satisfacción con factores específicos de la vida (Figura 1). El caso del incremento de la agenda cultural de la ciudad por cuenta del desarrollo del turismo, por ejemplo, correspondería a un impacto positivo del turismo que afectaría la sensación de bienestar de la vida cultural y de ocio de los residentes, que a su vez afectaría la satisfacción general de la vida.

Figura 1. Niveles de satisfacción con la vida

Fuente: Basado en Kim et al., 2013; Uysal y Sirgy, 2019

De esa manera, se puede comprender que el turismo es una actividad socioeconómica generadora de significativos impactos en los territorios, ya sean estos espacios urbanos o rurales, y con dimensiones geográficas variadas. Por lo tanto, frente a los retos del mundo postmoderno, lo ideal sería que los DMO y otros agentes de los destinos, pudieran entender el fenómeno turismo en su totalidad, a partir de una visión transdisciplinar y sistémica, y de estrategias en la sostenibilidad, tecnología e innovación.

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

1.3. Destinos turísticos inteligentes

Teniendo en cuenta que en 2030 aproximadamente el 60,4% de la población mundial vivirá en entornos urbanos (Programa de las Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos [UN-Habitat], 2020), en este contexto, la gestión de los destinos turísticos debe ser integrada y sinérgica, facilitando así la implantación de políticas y programas de inversión urbana y turística basados en las necesidades reales de las personas, así como la implantación de estrategias innovadoras para mejorar las instalaciones, servicios e infraestructuras de las áreas urbanas y turísticas, y crear experiencias y atractivos que beneficien tanto a los residentes como a los turistas.

En cuanto a las estrategias innovadoras, específicamente en el ámbito del turismo, estarían esencialmente las relacionadas con las innovaciones tecnológicas, para referirse al uso intensivo de las TIC (Tecnologías de la Información y Comunicación) (Buhalis, 2020; Buhalis y Law, 2008; Hjalager, 2010).

Las TIC incluyen una amplia gama de herramientas tecnológicas que facilitan la gestión de la información, las funciones y los procesos de las instituciones, así como permiten la comunicación interactiva entre los actores del turismo (Buhalis, 2003), que apoyan el proceso de gestión de los destinos turísticos (Ivars-Baidal et al., 2019).

En este sentido, a partir de la expansión de las Ciudades Inteligentes (*Smart Cities*) surge en los estudios académicos y profesionales, el concepto de Destinos Turísticos Inteligentes (*Smart Tourism Destinations*) (Boes et al., 2015; Gretzel et al., 2015a), para referirse a los destinos turísticos que se basan en tecnologías de vanguardia, funcionando como ecosistemas dinámicos y complejos, que incluyen componentes físicos y digitales (Baggio et al., 2020), por lo que promueven la eficiencia, sostenibilidad y competitividad del destino turístico, y estimulan la maximización de recursos, para generar experiencias turísticas de valor agregado a los turistas e incrementar la calidad de vida de los residentes (López de Ávila y Sánchez, 2015).

Con base en esa definición, se puede considerar que el destino turístico inteligente está estrechamente relacionado con la **Teoría de los Sistemas *(Sytems Theory)*** y con la Teoría de la Complejidad ***(Complexity Theory)***. Según Amagoh (2016):

> La teoría de sistemas se centra en las estructuras, las relaciones y la interdependencia entre elementos, mientras que la teoría de la complejidad se refiere a la heterogeneidad en los diversos subsistemas de una organización y cómo las

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

> partes en un subnivel de un sistema complejo afectan el comportamiento emergente y el resultado del sistema. (p. 1).

Por lo tanto, desde la perspectiva de la Teoría de los Sistemas, Beni (2003), define un sistema como:

> […] un conjunto de partes que interactúan de modo a alcanzar un determinado fin, de acuerdo con un plan o principio, o conjunto de procedimientos, doctrinas, ideas o principios lógicamente ordenados e integrado, con la intención de describir, explicar o dirigir el funcionamiento de un todo. (p. 23).

Por otro lado, entendiendo el turismo como un sistema abierto, orgánico, compuesto por un contenido interdisciplinario y hologramático, por lo que no se puede estudiarlo de manera aislada o fragmentada (Beni y Moesch, 2017). El sentido del principio hologramático u holográmico, se refiere a uno de los elementos de la Teoría de la Complejidad, «según el cual no sólo un parte está en un todo, sino que el todo está en el parte» (Morin y Le Moigne, 2006, p. 29).

El hecho de la complejidad y el funcionamiento sistémico del sector turístico obliga a la participación de múltiples actores o agentes, implicados en la gestión y promoción de los productos o destinos turísticos. La coordinación, la visión estratégica y la implantación de acciones tecnológicas e de acciones tecnológicas e innovadoras frente a los cambios del mercado, son factores esenciales a la evolución y desarrollo de los destinos turísticos inteligentes.

En este sentido, según Gretzel et al. (2015b), los destinos turísticos inteligentes son parte del Ecosistema del Turismo Inteligente (*Smart Tourism Ecosystems - STE*). El uso de la terminología "ecosistema" se refiere a la complejidad del sistema turístico, que está formado por una red de múltiples actores, pudiendo ser análogo a los ecosistemas naturales (Gagliardi et al., 2010), y que se apoya en una infraestructura tecnológica (Stanley y Briscoe, 2010; Gretzel et al., 2015a). Este ecosistema está constituido por diversos agentes: los consumidores turísticos y residenciales, por los proveedores turísticos y de otras industrias, por las agencias reguladoras, por las organizaciones de administración de destinos (DMO) y por los intermediarios (Gretzel et al., 2015b), como se puede verificar en el Cuadro 3.

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Cuadro 3. Constitución del ecosistema del turismo inteligente (STE)

Actores	Descripción
Consumidores Turísticos (CT)	Se refiere a los visitantes que tienen recursos y capacidades para aprovechar el ecosistema digital, e interactuarse entre sí, con los residentes o con otros agentes, produciendo y consumiendo datos a través de las TIC.
Consumidores Residenciales (CR)	Se refiere a los residentes de las comunidades locales visitadas que tienen recursos y capacidades para aprovechar el ecosistema digital, e interactuarse entre sí, con los turistas o con otros agentes, produciendo y consumiendo datos a través de las TIC.
Proveedores Turísticos (PT)	Representan las empresas directamente relacionadas al turismo (ej. hoteles, restauración, agencias de viaje y transporte, etc.) u otros tipos de negocios indirectamente relacionados al sistema turístico (ej. farmacias, supermercados, fruterías, etc.), que pueden conectarse a través de tecnología inteligente y crear nuevas ofertas de servicios, generando experiencias turísticas enriquecedoras de manera efectiva.
Proveedores de Otras Industrias (PO)	Representan las compañías de telecomunicaciones y los servicios de apoyo bancario / de pagos, que se alimentan del STE, pero pueden generar informaciones críticas y ofrecer oportunidades para mejorar la creación de valor del sistema.
Agentes Reguladores (AR)	Se refieren a las agencias gubernamentales responsables por la abertura de los datos y seguridad de los datos, y a la media tradicional y no tradicional (ej. *bloggers*).
DMOs	Se refieren a las organizaciones que cumplen con las funciones tradicionales de intermediación de información, marketing y control de calidad (ej. *Convention and Visitors Bureau, Tourism Board*).
Intermediarios (I)	Se refieren a los intermediarios de todos tipos que facilitan las transacciones por medio de usos innovadores de datos y dispositivos.

Fuente: Elaboración propia a partir de Gretzel et al., 2015b

Sin embargo, es relevante señalar que, si el destino turístico no genera la co-creación[1] de valor y experiencias significativas a los turistas en tiempo real, y calidad de vida la población, no podría ser considerado como inteligente, sino que es un destino turístico que se basa en la digitalización e informatización (Wang et al., 2013).

De esta manera, los destinos turísticos inteligentes se refieren a entornos innovadores basados en la infraestructura tecnológica de las ciudades inteligentes (Guo et al., 2014; Lamsfus et al., 2015), que están comprometidos con el desarrollo sostenible. Estos destinos proporcionan un sistema de información para analizar y comprender eventos en tiempo real, que facilita la interacción entre los visitantes y sus entornos, y que busca satisfacer no solo las necesidades de los ciudadanos sino también las necesidades de los turistas a través de la mejora de la eficiencia de la gestión de recursos y servicios (Buhalis y Amaranggana, 2013; Gretzel et al., 2015a; López de Ávila y Sánchez, 2015).

[1] Co-creación: creación colaborativa entre las partes interesadas.

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Las TIC están generando una gran cantidad de nuevas herramientas para la industria del turismo, que ayudan a la mejora de las experiencias para los turistas, (Buhalis y Amaranggana, 2015; Gretzel, 2011). En cuanto al uso de las TIC como innovación tecnológica para los destinos turísticos inteligentes Buhalis y Amaranggana (2013), Hjalager (2010) y Navío-Marco et al. (2018) destacan el sistema de información, la infraestructura tecnológica, la conectividad y las redes de sensores inteligentes como las herramientas principales.

Otros autores (Femenia-Serra y Neuhofer, 2018; Gretzel et al., 2015a; Ivars-Baidal et al., 2017) señalan las soluciones inteligentes como los elementos principales, destacando los dispositivos móviles, la información en tiempo real, los servicios de Internet disponibles para los usuarios finales, los servicios en la nube, el internet de las cosas (IoT), la minería de datos, la realidad virtual (VR) y realidad aumentada, la inteligencia artificial (IA), la comunicación de campo cercano (NFC), la identificación por radiofrecuencia (RFID) y las aplicaciones móviles (Apps).

Con el desarrollo del turismo urbano en las ciudades inteligentes, es posible identificar que algunas publicaciones utilizan el término “ciudad turística inteligente” (s*mart tourism city*) en lugar de "destino" turístico inteligente (Lee et al., 2020). Debe entenderse que la ciudad turística inteligente utiliza la infraestructura urbana y aumenta los atractivos turísticos de la ciudad (naturales y culturales), lo que crea valor y promueve el bienestar de los turistas y residentes (Gretzel y Koo, 2021).

Para un mejor entendimiento hay que señalar, que los destinos turísticos inteligentes estarían más orientadas a servir y satisfacer las necesidades de los turistas a través de la creación de experiencias turísticas, mientras que las ciudades turísticas inteligentes se preocuparían más en promover el bienestar de los residentes (Gretzel y Koo, 2021; Lee et al., 2020).

Respecto a las dimensiones que constituyen los destinos turísticos inteligentes analizados en la literatura académica, éstos están estrechamente relacionadas con los componentes de las ciudades inteligentes (Buhalis y Amaranggana, 2013), personas inteligentes, vida inteligente, gobernanza inteligente, economía inteligente, movilidad inteligente y entorno inteligente (Giffinger et al., 2007; Lombardi et al., 2012). En el Cuadro 4, se señalan los principales componentes de los destinos turísticos inteligentes y las ciudades turísticas inteligentes, identificados a partir de documentos institucionales y artículos académicos (Santos-Júnior, 2022).

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Cuadro 4. Estudios sobre los componentes de los Destinos Turísticos Inteligentes.

Dimensiones clave de los destinos turísticos inteligentes	Referencias
Gobernanza; Sostenibilidad; Accesibilidad; Innovación; Tecnología	SEGITTUR (2015)
Gobernanza; Sostenibilidad; Innovación; Conectividad y sensorización; Sistemas de información; Aplicaciones	INVAT. TUR (2015)
Liderazgo; Emprendimiento e innovación; Capital social; Capital humano	Boes et al. (2015)
Gobernanza; Sostenibilidad; Innovación; Conectividad y sensorización; Sistemas de información; Soluciones inteligentes	Ivars-Baidal et al. (2017)
Patrimonio cultural y creatividad; Sostenibilidad; Accesibilidad; Digitalización	Comisión Europea (2019)
Emprendimiento e innovación; Economía colaborativa; Empleo; Renta; Calidad de los productos/servicios; Costo de vida; Capital humano; Capital social; Salud; Seguridad; Movilidad y accesibilidad; Inclusión social; Cultura y entretenimiento; Brecha digital; Gentrificación; Gestión del agua y la energía; Gestión ambiental; Zonas urbanas sostenibles; exceso de turismo; Contaminación; Gobernanza; Seguridad digital y privacidad; Noticias falsas	Santos-Júnior et al. (2020)
Participantes; Estructura; Proceso; Tecnología; Políticas	Shafiee et al. (2021)
Gobernanza; Sostenibilidad; Accesibilidad; Innovación; Conectividad; Inteligencia; Sistema de información; Marketing online; Evolución de la actividad turística	Ivars-Baidal et al. (2021)
Asociación de colaboración; Sostenibilidad; Accesibilidad; Atracciones; Preparación para la digitalización	Chung et al. (2021)

Fuente: Adaptado de Santos-Júnior, 2022

Uno de los modelos de destinos turísticos inteligentes reconocido internacionalmente, es el Modelo DTI (Destino Turístico Inteligente) gestionado por la Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (SEGITTUR), promovido por la institución Secretaría de Estado de Turismo (SETUR) del Gobierno de España. Este modelo se constituye de cinco ejes o dimensiones clave (SEGITTUR, 2015):

- Tecnología: que engloba oficinas de información turística de base tecnológica, conexión Wifi gratuito, aplicaciones para móviles (Apps), *Big Data*, códigos QR, técnicas de *videomapping* y holografía, datos abiertos (*Open Data*) etc.;
- Innovación: que constituye nuevos modelos de gestión empresarial, nuevas formas de comunicación, mejoras de promoción y distribución, nuevos servicios, mejoras de comercialización etc.;

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

- Accesibilidad: mediante propuestas de servicios especiales para personas con cualquier tipo de discapacidad, para niños, mujeres embarazadas, enfermos y ancianos;
- Sostenibilidad: por medio de una gestión energética eficiente y uso de energía limpias, a través de presupuestos y trabajos sostenibles, y por el incentivo del turismo consciente.
- Gobernanza: por medio de una visión estratégica y de una gestión eficiente, transparente, abierta, participativa, responsable y controlada.

Hasta el momento de desarrollo de esta tesis, se verificó un total de 110 destinos turísticos que han implantado el diagnóstico DTI, siendo 6 de ellos internacionales: Montevideo (Uruguay), Asunción (Paraguay), Santiago de Cali (Colombia), Bogotá (Colombia), Medellín (Colombia) y Tequila (México) (SEGITTUR, 2024).

1.4. Gobierno y gobernanza

Según Salcido y Ramos-Chávez (2008) definen la gobernanza como «un proceso de coordinación económica, de desarrollo de las capacidades, creación y fortalecimiento de las instituciones locales que tienen por propósito disminuir los costes de la transacción desde punto de vista de la economía y sociología de neo-institucionales» (p. 89).

Peter y Pierre (1998) afirman que se pueden identificar algunas presiones sobre la concepción tradicional del gobierno en un mundo globalizado, que favorece al entendimiento de la gobernanza: i) la primera se refiere a la influencia del entorno o ambiente internacional en las economías y sociedad de los países; ii) la segunda sería los cambios en las relaciones e interacciones entre el gobierno y el sector privado, que alejan el gobierno de su función de fuente principal de la «asignación autoritaria de valores» para la sociedad (Peters y Pierre, 1998, p. 224). Para Stoker (1998), «el valor de la perspectiva de gobernanza reside en su capacidad de proporcionar un marco para comprender los procesos cambiantes del gobierno» (p. 18).

Es destacable en el análisis de los estudios académicos la falta de un consenso entre los conceptos de gobierno y gobernanza. Según Stoker (1998), define el gobierno como «los procesos formales e institucionales que operan en el nivel del estado nación para mantener el orden público y facilitar la acción colectiva» (p. 17). Mientras la gobernanza, siguiendo la

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

línea de pensamiento de Rhodes (1996), se refiere a un nuevo método o proceso de gobierno.

De acuerdo con Dasí (2008), las ciencias sociales se centran especialmente en explicar las relaciones entre gobierno y gobernanza. Mientras el gobierno asume una posición de soberanía, gestión pública, autoridad, leyes y normas, que parten del principio de la organización y de la unidad del sistema de actores, por medio de un modelo corporativo de estrategias de arriba abajo (*top-down*); la gobernanza asume una autoridad participativa, basada en un modelo de comunidad (*community*) de estrategias de abajo arriba (*bottom-up*), que se apoyan «en las relaciones horizontales y de cooperación entre el sector público y el sector privado, entre la administración y la sociedad» (Ejarque, 2016, p. 296).

Así, el gobierno representa a la existencia de un poder estatal que es organizado por medio de una diversidad de poderes públicos y procedimientos burocráticos y jerarquizados como forma de funcionamiento. Sin embargo, la gobernanza supone un modelo complejo de relaciones que incluye nuevos agentes externos y los representantes políticos con el objetivo de gestionar los asuntos públicos (Dasí, 2008).

De ese modo, la gobernanza se desenvuelve de forma variada según los diferentes contextos territoriales: global, nacional, institucional y comunitario; en los cuales se relacionada de forma diferenciada con cuatro tipos de agentes: sector público, sector privado, sociedad civil y un cuarto jugador intermediario (los medios de comunicación). En ese contexto la gobernanza debe llevar en consideración los factores externos, tales como la cultura, la historia, las tradiciones y los valores (Edgar et al., 2006).

Aunque el debate de la gobernanza se intensifica en Europa a partir de los años 80, no se puede considerar mismo análisis en América Latina, por ejemplo, que se relaciona principalmente con tres áreas centrales: “la privatización de servicios públicos, las nuevas ofertas de políticas sociales y los procesos de descentralización” (Zurbriggen, 2011, p. 39). Así, el proceso de gobernanza debe considerar las singularidades de cada región.

En otras palabras, la gobernanza constituye un nuevo proceso de gobernar, que no se basa en el recurso y autoridad del gobierno, sino en una estructura de orden fundamentada en la relación e interacción entre los agentes públicos y privados (Stoker, 1998; Rhodes, 1996; Kooiman y Van Vliet, 1993). Complementando esa línea de pensamiento, Rhodes (1996), defiende que la gobernanza se refiere a «un nuevo proceso de gobierno; o una condición cambiada de regla ordenada; o el nuevo método por el cual se gobierna la sociedad» (p. 652-653).

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Por otro lado, Zurbriggen (2011), enfatiza que la gobernanza es un nuevo modelo de gestionar las políticas públicas, en que el Estado, "por sí solo, no puede solucionar los problemas de la sociedad actual" (p. 40), sino que, por medio de la participación de otros agentes, sean internacionales, nacionales, regionales o locales. Ese nuevo modelo de gobernar también puede ser considerado como un nuevo gobierno o buen gobierno. La gobernanza no debe ser entendida como sinónimo de gobierno y sí como un cambio del significado del gobierno.

Por esta razón, la buena gobernanza debe se apoyar en el cumplimiento de cinco principios: Legitimidad y voz, dirección, rendimiento, responsabilidad y justicia (Edgar, Marshall y Bassett, 2006). Se comprende que ni siempre todos los principios son cumplidos y que la existencia de conflictos es parte del proceso de gobernanza en los destinos turísticos. En el Cuadro 5 se presentan los principios de la buena gobernanza, así como sus variables y respectivas descripciones.

Cuadro 5. Principios de la Buena Gobernanza

Dimensiones de la Buena Gobernanza	Variables	Descripción de las variables
Legitimidad y voz	Participación	Todos deben tener voz en la toma de decisiones, ya sea directamente o a través de instituciones intermediarias legítimas que representen sus intereses
	Orientación de consenso	La buena gobernanza intermedia los intereses divergentes para alcanzar un amplio consenso sobre lo que es del mejor interés del grupo y, cuando sea posible, sobre políticas y procedimientos
Dirección	Visión estratégica	Líderes y el público tienen una perspectiva amplia y de largo plazo sobre buena gobernanza y desarrollo humano, junto con un sentido de lo que es necesario para tal desarrollo
Rendimiento/ Prestación Actuación	Capacidad de respuesta	Instituciones y procesos intentan atender a todas las partes interesadas (agentes)
	Eficiencia y eficacia	Procesos e instituciones producen resultados que atienden las necesidades de las partes interesadas y, al mismo tiempo, hacen el mejor uso de los recursos
Responsabilidad	Rendición de cuentas	Los tomadores de decisión en el gobierno, en el sector privado y en las organizaciones de la sociedad civil son responsables ante el público, así como con las partes interesadas institucionales
	Transparencia	La transparencia se construye sobre el flujo libre de información. La información se proporciona a los interesados para que puedan entenderlas y monitorearlas
Justicia	Equidad	Todos tienen oportunidades de mejorar o mantener su bienestar
	Estado de derecho	Las estructuras legales deben ser justas y ejecutadas imparcialmente

Fuente: Elaboración propia a partir de Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD, 1997); Edgar et al., 2006.

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Con relación a las tipologías de gobernanza, Kooiman (2003) apunta que hay tres modelos: la auto-gobernanza, la co-gobernanza y la gobernanza jerárquica. En la auto-gobernanza, los agentes poseen un alto grado de autonomía sociopolítica, por medio de una interacción participativa son capaces de abordar la diversidad y dinámica de la sociedad moderna. En la co-gobernanza, los agentes involucrados utilizan formas organizadas de interacciones para gobernar a través de la comunicación, colaboración, cooperación y cogestión.

Por otro lado, en la gobernanza jerárquica las interacciones son basadas en la intervención de un gobierno vertical (*top-down*), por medio de establecimiento de políticas y leyes. Desde un análisis de la complejidad de la sociedad moderna, se considera que la jerarquía está más activa, lo que significa una mayor confianza en las regulaciones y menos confianza en los gobiernos (líderes políticos).

En resumen, se puede entender que el gobierno se refiere a las instituciones u organizaciones que garantizan que las decisiones que afectan a asuntos públicos dispongan de todos los instrumentos necesarios para proporcionar un equilibrio entre los diferentes intereses, y que sean llevadas a cabo con éxito (de la Cruz Pulido-Fernández y Pulido-Fernández, 2014).

Finalmente, de acuerdo con de la Cruz Pulido-Fernández y Pulido-Fernández (2014), la gobernanza estaría relacionada al proceso social en el que concurren y actúan actores públicos y privados, con la finalidad de solventar problemas sociales, crear oportunidades sociales, preocuparse por las instituciones sociales en las que estas actividades de gobierno tienen lugar.

1.5. Gobernanza del turismo en los destinos turísticos inteligentes

A partir de la década de los noventa se inicia los estudios respecto a la gobernanza y su relación con el sector del turismo, específicamente (Greenwood, 1993; Hall, 2011). Con la evolución de la sociedad, la apertura del mercado, la globalización y las nuevas formas de gobierno, es publicada la teoría de la gobernanza sociopolítica y de la gobernabilidad (Kooiman, 1993). Sin embargo, se puede entender que los estudios sobre el proceso evolutivo y enfoque teórico de la gobernanza, se inicia en los 70 (Véase Cuadro 6).

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Cuadro 6. Evolución de la gobernanza en turismo

Período	Enfoque teórico
Años 50 y 60	Teoría sobre desarrollo
Años 70	Teoría de la Administración Pública
Años 90 y 2000	Teorías contemporáneas del Estado: - Estudios sobre las partes interesadas (agentes público-privados) - Teoría de la Complejidad y la Incertidumbre; - Teoría del *Cluster* y los Sistemas Productivos Locales; - Teorías Neoinstiutionalistas – organización industrial y capital social-

Fuente: Elaboración propia a partir de Queiroz y Rastrollo-Horrillo (2015); Hernández-Ramírez, 2017

De entre los estudios más actuales, se identifican la **Teoría de la Complejidad y la Incertidumbre**, la **Teoría del Clúster y los Sistemas Productivos Locales, y las Teorías Neo-institucionalistas** (Salcido y Ramos-Chávez, 2008) (Véase Cuadro 7), así como los estudios sobre gobernanza y asociaciones público-privadas (Sitkin y Roth, 1993; Bies y Tripp, 1996; Hwang, 2001; Zhang, 2005; Nordin y Svensson, 2007; Rusko et al., 2009; Robterson 2011; Della Corte y Aria, 2014).

Cuadro 7. Las teorías y sus respectivas definiciones

Teorías	Definiciones
Teoría de la Complejidad e Incertidumbres	Se revela como característica fundamental de las nuevas relaciones capitalistas y como marco de los procesos decisorios.
Teoría de los *Clusters* y Sistemas Productivos Locales	Consideran aglomeraciones sectoriales en que el territorio es especializado.
Teorías neo-institucionalistas	Que ayudan a comprender el papel de la organización social, de los cambios, de las redes e instituciones en los procesos de desarrollo local.

Fuente: Elaboración propia a partir de Salcido y Ramos-Chaves, 2008, p. 89

En ese sentido, Salcido y Ramos-Chavez (2008) definen la gobernanza como «un proceso de coordinación económica, de desarrollo de las capacidades, creación y fortalecimiento de las instituciones locales que tienen por propósito disminuir los costes de la transacción de punto de vista de la economía y sociología neo-institucionales» (p. 89).

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Teniendo en consideración la evolución del concepto de gobernanza, con relación a la complejidad de las sociedades y de las demandas sociales, se exige un gobierno policéntrico y multinivel, constituido por la participación de diversas áreas de la ciencia y de los actores público-privado (Ryan, 2002; Walters, 2004). Así que, teniendo como base ese carácter polisémico y multidisciplinario de la gobernanza, se observa que en las últimas dos décadas se ha producido un significativo número de investigaciones científicas sobre el tema desde la perspectiva del turismo.

A pesar de la falta de un consenso conceptual, la gobernanza de destinos turísticos es entendida como un proceso que funciona a través de la participación de los agentes o actores del turismo de un determinado destino turístico, con la finalidad de «*conseguir metas compartidas»* (Queiroz y Rastrollo-Horrillo (2015, p. 47). Vale la pena señalar que para formular el concepto de gobernanza del turismo es fundamental tener en cuenta las particularidades de cada destino turístico. Así, conforme afirman Queiroz y Rastrollo-Horrillo (2015):

> El proceso de participación puede abarcar desde el diagnóstico de la situación y el establecimiento de los objetivos del destino, pasando por el diseño de la política turística, su implementación y la evaluación, considerando la transparencia y la rendición de cuentas para asegurar la confianza. (p. 47).

Desde la perspectiva del desarrollo de los destinos turísticos, Ejarque (2016) enfatiza que:

> […] la gobernanza es necesaria para alcanzar acuerdos de colaboración entre el sector público y el privado, entre actores locales y nacionales, entre el sector turístico y la población local para, conjuntamente, crear una visión de desarrollo turístico compartida. (p. 299).

Asimismo, de acuerdo con Ejarque (2016), a partir de la perspectiva de gestión del destino, «[…] la gobernanza turística plantea el problema de identificar el principio de organización y el sistema de actores que deberán cooperar para establecer las lógicas y las reglas de gobierno a implementar.» (p. 301).

Siguiendo esa misma línea de pensamiento, Beritelli (2007), expone que la gobernanza de los destinos turísticos «[…] consiste en establecer y desarrollar reglas y mecanismos para una política, así como estrategias empresariales, mediante la participación de todas las instituciones e individuos.» (p. 96).

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

En otros términos, se puede considerar que la gobernanza es una forma innovadora de gobernar, a partir de una participación más amplia (multinivel) y diversificada (policéntrica) de partes interesadas (actores o agentes del sector del turismo) en la gestión y toma de decisiones de un destino turístico, y que involucra a una serie de factores o aspectos (Véase Figura 2), tales como: la colaboración entre los agentes, la participación de los agentes, la pluralidad de los agentes, las habilidades desiguales, el compromiso y los recursos disponibles (Laws et al., 2011).

Por otro lado, la resolución de problemas del destino turístico de manera conjunta y consensuada es algo muy complicado (Nordin y Svensson, 2007), pues cada agente involucrado suele tener objetivos e intereses distintos. Siendo así, la gobernanza del turismo facilitaría la toma de decisión y gestión de los posibles conflictos existentes en el destino. Conforme a lo que afirman Santos-Júnior et al. (2019), la gestión de conflictos es algo inherente de la gobernanza.

Figura 2. La gobernanza turística de los destinos turísticos y sus relaciones

Fuente: Elaboración propia a partir Laws et al., 2011

Asimismo, es imprescindible que la gobernanza de los destinos turísticos establezca una estrategia turística (Cameron, 2010, apud Laws et al., 2011) con diferentes perspectivas (global, nacional o local) y que estimulen el sector privado mediante la interacción público-privada.

Con base en las premisas anteriores, se entiende que la gobernanza es un requisito esencial para la competitividad de los destinos turísticos, por medio de la colaboración o cooperación entre los distintos agentes o actores del turismo. Sin embargo, para que haya

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

tal gobernanza, hace falta la existencia de un actor que ejerza el liderazgo, que podría ser el ente de gestión del destino.

En el ámbito del turismo inteligente, Buhalis y Amaranggana (2014), consideran que la gobernanza del turismo (asociaciones público-privadas y la comunidad), con el apoyo de los gobiernos, es uno de los elementos cruciales para la implantación y gestión de los destinos turísticos inteligentes.

En ese sentido, de acuerdo con Boes et al. (2015), se observa que la presencia de un liderazgo es fundamental para la gobernanza del destino inteligente, por lo que se necesita disponer de una oficina central, que puede actuar como intermediaria para las ideas, acciones, y coordinación de programas y proyectos con la participación de las partes interesadas. Además, dependiendo del modelo de social y político destino turístico se puede tener un estilo de gobernanza con enfoque de arriba hacia abajo, o con enfoque de abajo hacia arriba (Boes et al., 2015).

Finalmente, la gobernanza y liderazgo pueden enmarcarse como un elemento blando de los destinos turísticos inteligentes (Boes et al., 2015), que desempeñan un papel crucial para garantizar la transparencia, la apertura, la rendición de cuentas, la colaboración, la innovación y la eficiencia, en relación con todas las partes interesadas: gobierno, empresas, organizaciones no gubernamentales, universidades y comunidad (Santos-Júnior et al., 2017). Asimismo, hay que destacar que la participación de la comunidad, se considera un elemento crucial en la inteligencia y sostenibilidad del destino turístico (Perles-Ribes y Ivars-Baidal, 2018).

La presente tesis se desarrolla a través de ocho trabajos publicados que se relacionan con el tema del funcionamiento de la gobernanza del turismo de los destinos turísticos inteligentes. De estos, tres artículos avalan la publicación de la tesis por compendio, además de dos capítulos de libro internacionales.

Por un lado, se aportan publicaciones de tipo piloto realizadas en la ciudad de Marbella, (España) y en la ciudad de Florianópolis (Brasil), por ser destinos turísticos consolidados internacionalmente y con acciones encaminadas a convertirse en destinos inteligentes, tal y como se explica en el segundo capítulo de esta tesis. Los trabajos han sido publicados en las revistas *Revista Turismo em Análise* y *Journal of Information Systems and Tourism*, así como también han sido presentados en congresos internacionales en Brasil y España.

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Por otra parte, se han realizado algunas publicaciones con enfoque cualitativo y de revisión bibliográfica y documental, enfocadas hacia la propuesta de modelos teóricos basados en la calidad de vida y las percepciones de los residentes. En ese sentido, es resaltable la escasa participación de los residentes en la toma de decisiones en la planificación de los destinos turísticos inteligentes (*Cultur y Sustainability*)

Además, se ha desarrollado una investigación con expertos del turismo y agentes del turismo de la ciudad de Lisboa, para entender la gobernanza del turismo a partir de la visión del destino turístico inteligente. La ciudad de Lisboa es un destino turístico que presenta un flujo del turismo considerable en los últimos años, y con una tendencia a la tecnología e innovación (*Revista de Análisis Turístico y Gran Tour*).

Así, por tratarse de una tesis con compendio de publicaciones, se consideró el envío de trabajos a revistas y libros reconocidos en el ámbito académico. Entre las publicaciones se destacan seis artículos en revistas (Brasil, España y Suiza) y dos capítulos de libro (Suiza), por orden cronológica de publicación. Entre los trabajos, se puede identificar las indexaciones *JCR, Scopus, Springer, ERIH-PLUS, ESCI, Latin Index y Quali CAPES*.

1.6. Estructura de la tesis

A partir de este primer capítulo introductorio, la tesis se estructura en cuatro partes, siete capítulos y diez subcapítulos (Véase Cuadro 8): Introducción; Preguntas de investigación y objetivos; Justificación; Metodología; Resultados; Análisis y discusión de los resultados; Conclusiones; Bibliografía; Apéndices; Anexos; y Aportaciones.

Cuadro 8. Estructura de la Tesis Doctoral

Partes	Capítulos	Subcapítulos
Parte I	**Capítulo 1. Introducción**	***1.1. Destinos turísticos*** ***1.2. Impactos del turismo y calidad de vida de los residentes en los destinos turísticos*** ***1.3. Destinos turísticos inteligentes*** ***1.4. Gobierno y gobernanza*** ***1.5. Gobernanza del turismo en los destinos turísticos inteligentes*** ***1.6. Estructura de la tesis***
	Capítulo 2. Justificación	
	Capítulo 3. Preguntas de investigación y objetivos	
Parte II	**Capítulo 4. Metodología**	4.1. Ámbito de estudio 4.2. Caracterización del estudio 4.3. Estudio exploratorio *4.3.1. Estudio bibliográfico y estudio documental*

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

		4.3.2. Estudios piloto y estudio observacional *4.3.3. Entrevistas semiestructuradas y análisis de contenido* 4.4. Estudio descriptivo *4.4.1. Estudio de caso* *4.4.2. Estudio documental y estudio observacional* *4.4.3. Entrevistas semiestructuradas* *4.4.4. Análisis de contenido*
Parte III	**Capítulo 5. Resultados**	
	Capítulo 6. Análisis de los resultados	
	Capítulo 7. Conclusiones	
Parte IV	**Bibliografía**	
	Apéndices	**Apéndice 1:** Cuestionario con los expertos científicos
	Anexos	**Anexo 1:** II Encuentro de Estudiantes del Programa de Doctorado Interuniversitario en Turismo, en la ciudad de Alicante (España) (TURITEC 2016) **Anexo 2:** 3º Seminário Brasil + Espanha de Inovação Tecnológica em Turismo, en la ciudad de Florianópolis (Brasil) **Anexo 3:** XI Workshop Doutoral do Instituto de Geografia e Ordenamento do Territorio (IGOT) **Anexo 4:** I Encuentro Doctoral del Programa de Doctorado Interuniversitario en Turismo, en la ciudad de Málaga (España) **Anexo 5:** Estancia de Investigación en Málaga (España) – Fundación Carolina **Anexo 6:** Smart Tourism Congress Barcelona CETT **Anexo 7:** Estancia académica en la Universidade Federal do Rio Grande do Norte (Brasil) **Anexo 8:** The Visitor Economy Strategies and Innovations **Anexo 9:** XII Congreso Internacional Turismo y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TURITEC 2018) **Anexo 10:** Advanced Research in Technologies, Information, Innovation and Sustainability (ARTIIS 2021) Anexo 11: **Estancia en la Universidade de Lisboa** Anexo 12: **Evaluación Doctorado en Turismo ULISBOA – 2017/2018** Anexo 13: **Evaluación Doctorado en Turismo ULISBOA – 2018/2019** Anexo 14: **"Specific Doctoral Thesis Joint-Supervision Agreement for Adalberto dos Santos Júnior"** Anexo 15: **Investigación de campo em Lisboa - 2019** Anexo 16: **Miembro investigador do Centro de Estudos Geográficos**
	Aportaciones	**Aportación 1:** Artículo de revista (*Cultur: Revista de Cultura e Turismo*) – 2016 **Aportación 2:** Artículo de revista (*Revista Turismo em Análise*) –2017 **Aportación 3:** Artículo de revista (*International Journal of Information Systems and Tourism*) – 2019 **Aportación 4:** Artículo de revista (*Sustainability*) – 2020 **Aportación 5:** Capítulo de libro (*Springer*) – 2021 **Aportación 6:** Artículo de revista (*Journal of Tourism Analysis*) – 2022 **Aportación 7:** Artículo de revista (*Gran Tour*) – 2022 **Aportación 8:** Capítulo de libro (*Springer*) – 2023

Fuente: Elaboración propia

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

En el segundo capítulo se plantean las preguntas de investigación principal y secundarias, así como los objetivos generales y específicos. Teniendo en consideración que la tesis se configura por compendio de publicaciones, los objetivos específicos corresponden a las distintas publicaciones (artículos y capítulos de libro). Sin embargo, es importante señalar que las preguntas de investigación se relacionan con una o más publicación, y que cada trabajo posee sus proprios objetivos específicos. A continuación, el tercer capítulo se refiere a la justificación de la investigación, en el que se explican los motivos para desarrollar la tesis, así como el modelo elegido de tesis doctoral.

La segunda parte de la tesis está compuesta por la metodología. Primeramente, se presenta el ámbito de estudio, que tiene como estudio de caso, el destino turístico de Lisboa. La ciudad de Lisboa es la capital de Portugal, y posee numerosas características de una ciudad turística inteligente, que destaca por su éxito en la recepción turística. A continuación, se hace la caracterización del estudio, se expone las fuentes de información que dieron base a la tesis, así como los métodos de análisis de los datos.

En la tercera parte de la tesis son presentados los capítulos quinto, sexto y séptimo. En el quinto capítulo se presentan las publicaciones y sus respectivas indexaciones. El capítulo sexto se analizan los principales resultados obtenidos en base a las ocho publicaciones. De esta forma, se intenta responder a las proposiciones de la investigación. Por otro lado, el séptimo capítulo se refiere a la conclusión, donde se señalan las aportaciones teóricas y prácticas, así como las limitaciones de la tesis y sugerencias de líneas de investigación futuras. Finalmente, en la cuarta parte de la tesis se presentan las referencias bibliográficas y los anexos (copias de las publicaciones).

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

TEATRO CAMÕES
COMPANHIA NACIONAL DE BAILADO

2. JUSTIFICACIÓN

Al hacer un análisis retrospectivo de los estudios del turismo en las últimas décadas, se observa un cambio en los temas:

- Años 60 y 70: el boom del turismo de masas (Boyer, 1999; Deprest, 1997; Dumazedier, 1963);
- Década de 80: la internacionalización del turismo (Britton, 1982; Crick, 1989; Papadopoulos, 1987; Tremblay, 1989; Witt y Martin, 1987), con la expansión de las grandes corporaciones;
- Década de 90: el desarrollo del turismo sostenible (Bramwell y Lane, 1993a, 1993b; Butler, 1991, 1999; Cater, 1993; Lane, 1994; Hunter, 1995, 1997);
- Inicio de los años 2000: la competitividad turística (Crouch y Ritchie, 1999, 2006; Dwyer y Kim, 2003; Ritchie y Crouch, 2004);
- Años 2000: la innovación del turismo (Hall, 2008; Hjalager, 2002, 2010; Novelli, Schmitz y Spencer, 2006; Stamboulis y Skayannis, 2003);
- Década entre 2000 y 2010: las TIC (Aldebert et al., 2011; Buhalis y O'Connor, 2005; Collins, Buhalis y Peters, 2003; Ip, et al., 2011; Ma et al., 2003; Minghetti y Buhalis, 2010; Suarez Alvarez et al., 2007);
- A partir de los años 2010: propuesta de investigaciones más contemporáneas, como es el caso del turismo inteligente y de los destinos turísticos inteligentes (Boes et al. 2015; Gretzel et al., 2015a; Lamsfus et al., 2015).

Aunque se aprecia un número significativo de publicaciones sobre los destinos turísticos inteligentes, en las que se destaca el papel de las TIC, sigue siendo un tema emergente en la literatura del turismo (Gretzel y Scarpino-Johns, 2018; Gretzel et al., 2015a).

Primeramente, no ha habido consenso conceptual sobre los destinos turísticos inteligentes, dada su naturaleza multidisciplinaria y sus complejos ecosistemas (Shafiee et al., 2021; Vargas-Sánchez, 2016). Asimismo, hace falta el desarrollo de estudios sobre las dimensiones, factores e indicadores que constituirían estos territorios configurados como inteligentes (Boes et al., 2015; Ivars-Baidal et al., 2021; Santos-Júnior et al., 2021; Santos-Júnior et al., 2017).

De esta manera, un número significativo de investigaciones se centran en el uso de las TIC como recurso de innovación o inteligencia del turismo, pero se percibe que hay una

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

escasez de investigaciones para explicar el fenómeno de manera más integrada, tales como, los modelos de sistemas de gestión, la elaboración de sistemas de indicadores, los impactos del turismo e influencia de las TIC en la calidad de vida de los residentes, y el funcionamiento del proceso de gobernanza en el contexto de los destinos turísticos inteligentes. Gran parte de las investigaciones están enfocadas en la importancia de las TIC al desarrollo de los destinos (Guo et al., 2014; Wang et al., 2013) o de las empresas turísticas.

Debido a que el turismo inteligente es un área de investigación considerablemente nueva en la investigación turística, es necesario una mayor profundización teórica y metodológica, con el fin de generar un aporte conceptual y metodológico. Por tanto, en esta tesis, se ha desarrollado un estudio bibliográfico y documental para tener un conocimiento más detallado de esta temática.

Por medio del desarrollo de dos **estudios piloto**, en dos destinos turísticos reconocidos internacionalmente y con acciones de tecnología e innovación, las ciudades de Marbella (España) y Florianópolis (Brasil), se buscó entender la operatividad de la gobernanza del turismo con base en el entendimiento de los destinos turísticos inteligentes.

Según la clasificación “Atlas de contribución municipal del turismo en España”, de Exceltur (2023), en 2022 Marbella fue el primer destino de Andalucía y el octavo de España en términos de relevancia turística y social, siendo el principal dato el volumen de oferta de alojamiento turístico (63.802 plazas) y empleo creado por el sector (12.515 puestos de trabajo).

En el ámbito de la inteligencia del turismo, Marbella ha sido diagnosticada como un destino turístico inteligente en el año de 2014, y su adhesión a la red de destino turísticos inteligentes de España ha sido efectivada en el año 2019 (SEGITTUR, 2024). Por tanto, su elección como estudio piloto de esta tesis, se justifica por ser una ciudad con una excelente calidad de servicios turísticos, y desarrollar acciones de tecnología, innovación, sostenibilidad, accesibilidad y gobernanza del modelo de SEGITTUR (2015). Cabe mencionar que este estudio se llevó a cabo a través de una beca de investigación para docentes brasileños otorgada por la Fundación Carolina, España.

Por otro lado, en el año de 2018, se realizó la investigación de campo en Florianópolis, que es una de las ciudades con mayor calidad de vida en Brasil (MySide, 2023), ocupando el primer lugar en el ranking general del estudio de ciudades inteligentes y conectadas “*Ranking Connected Smart Cities”* (NECTA, 2023), desarrollado por la institución NECTA en colaboración con la *Urban Systems*. A la capital de la provincia de Santa Catarina, le siguen

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

las ciudades de Curitiba, São Paulo, Belo Horizonte y Niterói, conformando el top 5. Así, Florianópolis se destaca especialmente por su desarrollo económico basado en empresas de tecnología e innovación, su movilidad, salud, seguridad, y emprendimiento.

Conforme noticia publicada por la "Agencia Brasileira de Promoção Internacional" (Embratur, 2022), en 2022, Brasil tenía tres ciudades entre los 10 destinos internacionales más buscados del mundo, según una encuesta realizada por Airbnb, entre ellas las ciudades de Florianópolis (SC), Porto Seguro (BA) y Salvador (BA). Ese mismo año, la ciudad de Florianópolis fue certificada como destino turístico inteligente en transformación por el Ministerio de Turismo de Brasil (Mtur), conforme señala el observatorio de noticias del Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas Santa Catarina (Sebrae SC, 2022).

Tras la realización de los estudios de casos piloto, se llevó a cabo la **revisión sistematizada de la literatura** respecto a los impactos del turismo y su relación con las TIC, como factores de influencia en la calidad de vida de los residentes. La necesidad de análisis de los residentes en los destinos turísticos inteligentes es debido a que, tanto en el estudio bibliográfico como en las investigaciones de campo, se percibió una escasez de estudios. Así, fue posible proponer modelos a partir de la perspectiva de la comunidad local en el contexto de los destinos turísticos inteligentes.

Por último, a través del método de **estudio de caso**, se ha efectuado una investigación en la ciudad de Lisboa (Portugal), que es un destino urbano consolidado internacionalmente, localizado en la Península Ibérica, y clasificado como ciudad inteligente.

Según el estudio sobre ciudades inteligentes intitulado IESE *Cities in Motion Index* (CIMI, 2022), del *IESE Business School* de la Universidad de Navarra, la ciudad Lisboa ocupaba la posición 78, en el ranking global de 183 ciudades del mundo, con índice de ICIM de 55,79.

Por otra parte, de acuerdo con el estudio IMD *Smart City Index*, del *Institute for Management Development* (Instituto de Desarrollo de Gestión) (IMD, 2023), en 2023 Lisboa ocupaba la posición 99 en el ranking de 141 ciudades inteligentes del mundo, teniendo como variables con puntaciones más altas: i) La compra online de entradas a espectáculos y museos ha facilitado la asistencia (83,3%); ii) Las actividades culturales (espectáculos, bares y museos) son satisfactorias (78,5%); iii) El acceso en línea a ofertas de empleo ha facilitado la búsqueda de trabajo (75,6%); iv) La velocidad y confiabilidad actuales de Internet satisfacen las necesidades de conectividad (71,1%); v) La tramitación de Documentos de

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Identificación online ha reducido los tiempos de espera (70,7%); y Los espacios verdes son satisfactorios (65,1%).

Además de estos datos, que justifican la elección de Lisboa como estudio de caso, según noticia del Câmara Municipal de Lisboa (Ayuntamiento de Lisboa) (CVL, 2023), Lisboa fue seleccionada como ciudad mentora en el *ICC-Intelligent Cities Challenge*, junto con otras diez ciudades, que guiará a otras ciudades de la Unión Europea (UE) en la creación de estrategias y desarrollo de soluciones innovadoras para la transición verde y digital, hasta el año 2025.

Como destaca la Comisión Europea (2023), las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) se han convertido en una prioridad para la ciudad y, en base a ello, el municipio de Lisboa ya ha comenzado a garantizar que su política de resiliencia climática esté alineada con un modelo justo y transición equitativa. Como impulsora de una estrategia verde y azul, Lisboa da prioridad a acciones que refuercen la inversión en turismo, huertos urbanos y circularidad y la cultura e identidad de la artesanía y las tradiciones.

Así, se buscó el análisis del funcionamiento de la gobernanza del turismo la ciudad turística inteligente de Lisboa, por medio de la percepción de los expertos y agentes del turismo. A partir de Buhalis y Amaranggana (2014), una de las dimensiones esenciales para la implementación y operación de los destinos turísticos inteligentes es el liderazgo, que puede ser considerado como la gobernanza del turismo, a través de la colaboración público-privada y de la comunidad, con el apoyo de los gobiernos. El proceso de gobernanza funciona a través de redes formales o informales, centralizadas/jerarquizadas o descentralizadas/flexibles o mixtas, con un liderazgo de arriba hacia abajo o de abajo hacia arriba, y que engloba la interrelación de los múltiples agentes de diversos sectores y niveles.

Además del aporte teórico y empírico de esta investigación, se han identificado las mejores prácticas en políticas de innovación turística de los destinos turísticos inteligentes; se ha comprendido la arquitectura de gobernanza de los destinos turísticos inteligentes y se ha colaborado en la construcción de indicadores de destinos turísticos inteligentes.

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

3. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN Y OBJETIVOS

Como se señala Gretzel *et al.* (2015), el desarrollo del turismo inteligente se basa en la evolución natural de la expansión de las TIC en el turismo. Sin embargo, se encuentra en una etapa inicial la coordinación y el intercambio sistemático de información entre los actores del destino, así como el impacto de la tecnología en el turismo que repercute en la calidad de vida de los residentes; las tecnologías aún están lejos de generar una clara mejora en la calidad de vida de los residentes y en los procedimientos de gobernanza. A partir de las premisas presentadas en los capítulos anteriores, se plantea el **problema de investigación relacionado con la tesis:**

- ***¿Cómo es el funcionamiento de la gobernanza del turismo hacia el desarrollo de una ciudad turística inteligente?***
- ***¿Cómo perciben los residentes los impactos del turismo en la calidad de vida, en el contexto del turismo inteligente?***

En los estudios sobre modelos de ciudades inteligentes y de destinos turísticos inteligentes, se hace énfasis en la experiencia turística y calidad de vida de los residentes, además la gobernanza aparece como una de las dimensiones o constructos establecidos. Por lo tanto, para ampliar la comprensión de los objetivos de la tesis, se plantean algunas **preguntas secundarias de investigación** que se relacionan con los estudios que se han desarrollado:

- ***P1.*** *¿Cuál es la función de las TIC y los residentes en las investigaciones sobre los destinos turísticos inteligentes?*
- ***P2.*** *¿Qué sentido las investigaciones dan a las empresas de TIC en el proceso de gobernanza del turismo de los destinos turísticos inteligentes?*
- ***P3****. ¿Cómo las TIC influyen sobre los impactos del turismo y la calidad de vida de los residentes, en el contexto de los destinos turísticos inteligentes?*
- ***P4.*** *¿Cómo los expertos científicos y agentes turísticos de Lisboa perciben el aspecto gobernanza para el desarrollo de la ciudad turística inteligente?*
- ***P5.*** *¿Cómo se conforma la gobernanza del turismo de Lisboa en el contexto de una ciudad turística inteligente?*
- ***P6.*** *¿Cuál es el papel de los residentes de Lisboa en la gobernanza del turismo para configuración de la ciudad turística inteligente?*

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Así, a partir de las dos **preguntas principales de investigación**, se propone un **objetivo general** con dos perspectivas, una teórica y otra empírica:

- Comprender y describir el proceso de gobernanza del turismo en el ámbito de los destinos turísticos inteligentes, a través de la percepción de los agentes del turismo;
- Entender la percepción de los residentes sobre los impactos del turismo y la calidad de vida en los destinos turísticos inteligentes.

En relación con en estas preguntas de investigación, se establecen los siguientes **objetivos específicos**:

- **OE1.** Hacer una revisión de la literatura con relación a la temática de los destinos turísticos inteligentes;
- **OE2.** Averiguar los modelos de ciudades inteligentes y destinos turísticos inteligentes existentes, en nivel mundial, sobre todo en Europa;
- **OE3.** Estudiar la gobernanza del turismo de las ciudades de Marbella (España) y Florianópolis (Brasil) desde el abordaje de los destinos turismos inteligentes, como estudios piloto;
- **OE4.** Establecer un marco teórico para integración del concepto de destinos turísticos inteligentes y su relación con los impactos del turismo, calidad de vida de los residentes y gobernanza del turismo;
- **OE5.** Entender la configuración de Lisboa (Portugal) como un destino turístico inteligente, a partir de la visión de los expertos, como un estudio de caso;
- **OE6.** Analizar el proceso de gobernanza del turismo de Lisboa (Portugal) hacia el desarrollo de una ciudad turística inteligente, por medio de la visión de los agentes del turismo.
- **OE7.** Verificar las buenas prácticas de gobernanza del turismo de los destinos turísticos de Marbella, Florianópolis y Lisboa, en el ámbito del turismo inteligente.

De este modo, en el Capítulo 4, se expone la metodología utilizada para poder cumplir los objetivos planteados. En el Capítulo 6, se contestan las preguntas secundarias de investigación, lo que da lugar a las aportaciones (publicaciones) de la tesis. Por último, en el Capítulo 7, en las conclusiones, se responden las preguntas principales de investigación, que se refieren al problema de esta tesis.

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

4. METODOLOGÍA

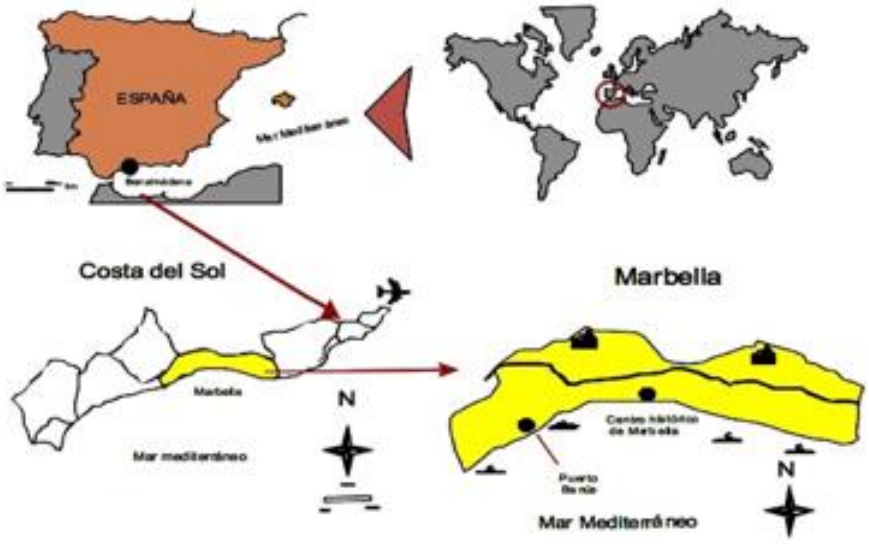
4.1. Ámbitos de estudio

El ámbito de estudio comprende tres destinos turísticos de tres países latinoamericanos, que destacan en el escenario del turismo internacional, y también por la adopción de acciones de tecnología e innovación enfocadas hacia el funcionamiento como ciudades inteligentes: Marbella (España), Florianópolis (Brasil) y Lisboa (Portugal).

En Marbella y Florianópolis se realizaron dos estudios piloto, con la finalidad de comprender la gobernanza del turismo bajo la premisa de los destinos turísticos inteligentes. También, se desarrolló una investigación estudio de caso en Lisboa, para entender el proceso de gobernanza del turismo de la ciudad turística inteligente, a partir de la percepción de los expertos y agentes del turismo.

Respecto Marbella, se trata de una ciudad y municipio del sur de España, perteneciente a la provincia de Málaga, en la comunidad autónoma de Andalucía, y se localiza en la comarca de la Costa del Sol Occidental. Marbella se localiza a orillas del Mediterráneo, a unos 60 kilómetros de Málaga y próxima al estrecho de Gibraltar (Figura 3), y se extiende a los pies de la Sierra Blanca.

Figura 3. Mapa de Marbella



Fuente: Elaboración propia

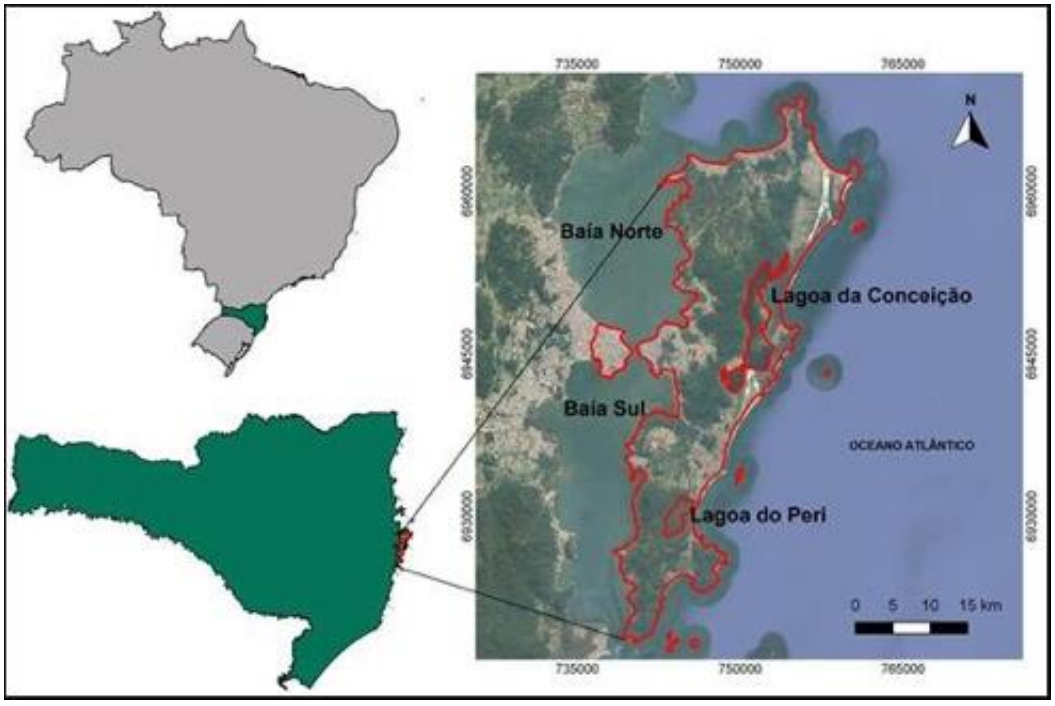
UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadísticas de España (INE, 2021), en el año 2021, la ciudad de Marbella presentaba una población de 147.958 habitantes, y una densidad de 1.264,6 hab./km^2. Su término municipal ocupa una superficie de 117 km², y está atravesado por la autovía y la autopista de peaje llamadas del Mediterráneo, principales accesos al municipio.

Marbella es considerada una de las ciudades turísticas más importantes de la Costa del Sol y de toda España, siendo configurada como destino urbano marítimo, con reconocimiento internacional por poseer un excelente clima e infraestructura turística, además de ofrecer una oferta hotelera de lujo. Según el Ayuntamiento de Marbella (2023), en el año 2022, «se alojaron en establecimientos hoteleros de la ciudad 673.201 personas, de los que 183.167 fueron turistas nacionales y 490.034 extranjeros, y con una estancia media que creció hasta los 3,60 días, frente a los 3,53 días del año previo a la pandemia».

Con relación a Florianópolis, es un municipio brasileño, capital del estado de Santa Catarina, ubicada en la región Sur de Brasil, con un área territorial de 675,409 km^2 (Véase Figura 4). El municipio está formado por la isla principal, la isla de Santa Catarina, el continente y algunas pequeñas islas circundantes.

Figura 4. Mapa de Florianópolis



Fuente: Lima y Bonetti, 2018

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

De acuerdo con los datos del Instituto Brasileño de Geografía y Estadísticas (IBGE, 2022), la ciudad tenía una población de 537.213 habitantes, siendo el segundo municipio más poblado de la provincia de Santa Catarina (después de la ciudad de Joinville), con una densidad demográfica de 796,06 hab./km^2. La región metropolitana tiene una población estimada de 1.209.818 habitantes, que se considera la 21ª más grande del país. La ciudad es conocida por tener una alta calidad de vida, siendo la capital brasileña con mayor puntaje (0,847) en el Índice de Desarrollo Humano (IDH), calculado por el PNUD, de las Naciones Unidas.

Según la información IBGE (2020), la ciudad presentó un PIB per cápita de 41.885,53 reales, lo que equivale, en promedio, a 8.239,51 dólares, con una economía basada en la tecnología de la información, turismo y sector de servicios. Siendo considerada un destino urbano marítimo, la ciudad de Florianópolis cuenta con paradisíacas playas y buena infraestructura turística, y se destaca por su gastronomía creativa (reconocida por la UNESCO en el 2014).

Por fin, con respecto a Lisboa, es la capital y la ciudad más grande de Portugal, con una superficie territorial de aproximadamente 100 km^2 y una población aproximada de 545.923 habitantes en 2021, lo que corresponde al 5% del peso de la ciudad en el país (Véase Figura 5). Además, la ciudad de Lisboa constituye el Área Metropolitana de Lisboa (AML), que está formada por 18 municipios que están divididos por las dos orillas del río Tajo, poseyendo una superficie aproximada de 3.015 km2, y una población de 2.871.133 habitantes en 2021 (Instituto Nacional de Estatística [INE], 2021).

Según datos del Ayuntamiento de Lisboa (Câmara Municipal de Lisboa, CML), el AML es el hogar de los centros de toma de decisiones económicas del país, que representan alrededor del 36% del PIB nacional y emplean aproximadamente a 1.437 mil personas (29% del empleo del país) (CML, 2020).

Así, el turismo representa un sector de gran relevancia económica para la AML y la ciudad de Lisboa, presentando un crecimiento anual ascendente hasta 2019, antes del inicio de la pandemia de COVID-19. Según datos del INE (2019), en 2018, el número de huéspedes en las empresas hoteleras de la AML totalizó 7.542.389, lo que corresponde a un peso del 30% del número de huéspedes en Portugal. Por otro lado, la ciudad de Lisboa recibió alrededor de 5.510.934 invitados, lo que corresponde al 73,06% del número de huéspedes de la AML.

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Figura 5. Mapa de Lisboa

Fuente: Riquetti, 2023

Asimismo, Lisboa ha recibido el premio internacional *World Travel Awards* (2022), como Mejor Destino de Escapada Urbana de Europa, Mejor Destino de Cruceros de Europa y Mejor Destino Costero Metropolitano de Europa. Por lo tanto, teniendo en cuenta estos reconocimientos, Lisboa puede ser considerada una ciudad turística inteligente, caso de interés para la realización de investigaciones en el ámbito del turismo inteligente.

4.2. Caracterización del estudio

En relación con los objetivos y preguntas de investigación del presente trabajo, el **enfoque cualitativo** se presenta como uno de los métodos más adecuados. La metodología cualitativa tiene en cuenta la existencia de diferentes realidades y múltiples conocimientos que componen el contexto de análisis (Berenguera et al., 2014).

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Para Hesse-Biber (2017), la investigación cualitativa

> […] proporciona una posición base única a la conducción de investigaciones que fomentan formas particulares de hacer preguntas y proporcionan un punto de vista sobre el mundo social cuyo objetivo es obtener la comprensión de una cuestión o problema social que privilegia comprensiones subjetivas y múltiples (p.4).

Según Gerhardt y Silveira (2009), la investigación cualitativa tiene como características:

> […] objetivación del fenómeno; jerarquización de las acciones de describir, comprender y explicar, precisión de las relaciones entre el global y el local en determinado fenómeno; respeto al carácter interactivo entre los objetivos buscados por los investigadores, sus orientaciones teóricas y sus datos empíricos; búsqueda de resultados lo más fidedignos posibles (p. 32).

Complementando estas afirmaciones, para Polit, Becker y Hungler (2004), la investigación cualitativa se enfoca en los «aspectos dinámicos, holísticos e individuales de la experiencia humana» (p. 201), para comprender la realidad social, el subjetivismo y el significado de las relaciones de los sujetos-objeto.

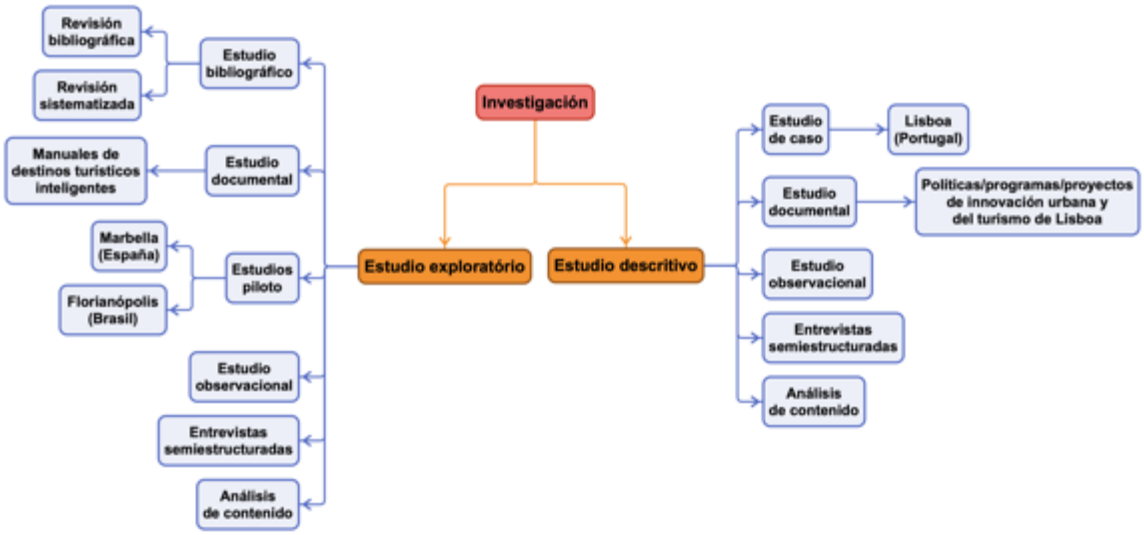
En cuanto a los objetivos metodológicos, esta investigación se divide en dos partes, que caracterizan como **estudio exploratorio y estudio descriptivo**. De acuerdo con Gil (2008), las investigaciones exploratorias proporcionan una visión general y aproximada acerca de determinado hecho, que resultará en la formulación de problemas e hipótesis más precisas y operativas para estudios posteriores. Mientras que las investigaciones descriptivas apuntan la identificación de los factores que determinan o contribuyen a la ocurrencia de los fenómenos y profundiza el conocimiento de la realidad.

Por tanto, con respecto a las investigaciones realizadas en la presente tesis, como se observa el diseño de la investigación en la Figura 6, las técnicas utilizadas son las siguientes:

- Estudio exploratorio: estudio bibliográfico, estudio documental, estudios piloto, estudio observacional, entrevistas semiestructuradas, y análisis de contenido;
- Estudio descriptivo: estudio de caso, estudio documental, estudio observacional, entrevistas semiestructuradas, entrevistas en profundidad, y análisis de contenido.

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Figura 6. Diseño de la investigación



Fuente: Elaboración propia

4.3. Estudio exploratorio

4.3.1. Estudio bibliográfico y estudio documental

Para familiarizarse con el tema, primeramente, se realizó u **estudio bibliográfico**, que según da Fonseca (2002), «es hecho a partir del levantamiento de referencias teóricas ya analizadas, y publicadas por medios escritos y electrónicos, como libros, artículos científicos, páginas de sitios web» (p. 32). Por lo tanto, para realización de esta tesis, se realizó una revisión bibliográfica y sistematizada.

La **revisión bibliográfica** se basa en material ya publicado, que de acuerdo con Gil (2022) «[…] incluye una amplia variedad de material impreso, como libros, revistas, periódicos, tesis, disertaciones y anales de eventos científicos» (pág. 44). De ese modo, se llevó a cabo consultas de trabajos científicos, en las bases bibliográficas *Scopus*, *Science Direct*, *Web of Science* y *Scholar Google*, entre los años 2020-2022, teniendo en consideración los estudios más relevantes sobre las temáticas: TIC, ciudades inteligentes, destinos turísticos inteligentes, ciudades turísticas inteligentes, y gobernanza del turismo.

Por otro lado, la **revisión sistematizada**, según Grant y Booth (2009), «es un método que intenta incluir elementos del proceso sistemático de la literatura sin detenerse en la revisión sistemática» (p. 95). La revisión sistematizada permite al investigador realizar una

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

búsqueda exhaustiva en «una o más bases de datos y luego codificar y analizar sistemáticamente los resultados recuperados» (Grant y Booth, 2009, p. 103).

De ese modo, se buscó en la base bibliográfica *Scopus*, entre los años 2019-2020, publicaciones (artículos y reseñas bibliográficas) respecto a las categorías "turismo y calidad de vida" y "lugares inteligentes (ciudades y destinos inteligentes) y calidad de vida", a partir de los años 2000 y 2010, respectivamente.

Con relación al **estudio documental**, se recurrió a las fuentes más diversificadas y dispersas, sin tratamiento analítico, tales como: tablas estadísticas, periódicos, informes oficiales, documentos oficiales, e informes de empresas (Fonseca, 2002). Por lo tanto, para las investigaciones que conforman esta tesis, se ha consultado manuales internacionales sobre ciudades inteligentes y destinos turísticos inteligentes (Véase Cuadro 9).

Cuadro 9. Fuentes de estudio documental del estudio exploratorio

Año	Título	Institución(es) / Autor(es)
2007	*Smart Cities. Ranking of European medium-sized cities*	Giffinger, *et al. (2007)*
2012	Libro Blanco *Smart Cities*	Enerlis, Ernst and Young, Ferrovial y Madrid Network
2013	Destinos Turísticos Inteligentes	SEGITTUR
2014	*Mapping Smart Cities in the EU*	Manville, *et al.* (2014)
2014	*Rotas Estratégicas Setoriais para a Indústria Catarinense 2022: Turismo*	FIESC
2015	Plan Nacional de Ciudades Inteligentes. Agenda digital	Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información
2015	*Smart Cities*: Documento de Visión a 2030	GICI
2015	*Smart Cities:* La transformación digital de las ciudades	Telefónica
2015	Manual de destinos turísticos inteligentes	INVAT.TUR
2017	Libro Blanco Andalucía *Smart* para las Ciudades y Municipios de Andalucía	Junta de Andalucía
2017	*Ranking Connect Smart Cities*	NECTA
2017	*Índice de Cidades Empreendedoras*	Endeavor
2019/2022	*IESE Cities in Motion Strategies*	IESE Business School
2019/2023	*IMD Smart City Index*	*IMD WCC*

Fuente: Elaboración propia

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

4.3.2. Estudios piloto y estudio observacional

Respecto a los **estudios piloto**, Yin (2016) afirma que esta técnica ayuda a los investigadores «[…] a probar y perfeccionar uno o más aspectos de un estudio final, por ejemplo, su diseño, procedimientos de trabajo de campo, instrumentos de recopilación de datos o planes de análisis.» (p. 33). A diferencia del pre-test, el caso piloto se utiliza de una manera más formativa, ayudando al investigador a desarrollar líneas de preguntas relevantes, posiblemente hasta proporcionar algunas aclaraciones conceptuales para el proyecto de investigación (Yin, 2015).

Según Simkus (2023), «un estudio piloto, también conocido como estudio de viabilidad, es un estudio preliminar a pequeña escala que se realiza antes de la investigación principal para comprobar la viabilidad o mejorar el diseño de la investigación».

Como ya se comentó en líneas anteriores, para proporcionar un entendimiento teórico/metodológico sobre los agentes y sobre el proceso de gobernanza del turismo en el contexto de los destinos turísticos inteligentes, fueron realizados dos estudios piloto, uno en la ciudad de Marbella, España y otro la ciudad de Florianópolis, Brasil, en los años 2016 y 2017, respectivamente.

Por otra parte, el **estudio observacional** se entiende como «el proceso de mirar y escuchar a otras personas» (Schlüter, 2005, p. 89). Entre las técnicas observacionales que se utilizaron en las investigaciones de esta tesis se pueden citar: observación no estructurada y observación participante. Según Schlüter (2005), la observación no estructurada, también conocida como asistemática, «[…] es la que utiliza el investigador para familiarizarse con el área de estudio o tema a estudiar" (p.91). Mientras que la observación participante el investigador está integrado en la realidad que pretende observar (Berenguera et al., 2014), contemplando de esa manera el trabajo de campo (Schlüter, 2005).

De este modo, el investigador ha vivido la experiencia como turista y residente en esas dos ciudades, lo que ha permitido ver de forma práctica el funcionamiento del proceso de gobernanza del turismo, las políticas implantadas y las acciones llevadas a cabo para el desarrollo de los destinos turísticos inteligentes. Además, el investigador también ha participado de ferias temáticas, encuentros, seminarios y conferencias, lo que posibilitó la interrelación con otros agentes locales.

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

4.3.3. Entrevistas semiestructuradas y análisis de contenido

Con respecto a las **entrevistas**, estas corresponden a las técnicas conversacionales, que pueden caracterizarse como: estructurada, no estructurada, semiestructurada, y en profundidad. Por ello, en el ámbito de la investigación exploratoria, se realizaron entrevistas semiestructuradas, que de acuerdo con Berenguera et al. (2014), se basan en un guion, en el que los temas o preguntas están planificadas con anticipación.

Así, se realizaron entrevistas con expertos y agentes del turismo de las ciudades de Marbella y Florianópolis, en los años 2016 y 2017, respectivamente. Las entrevistas de Marbella fueran llevadas a cabo *in loco*, mientras que las entrevistas de Florianópolis por medio de formulario electrónico, correspondiendo un total de 14 y 6 entrevistados, respectivamente.

Finalmente, se utilizó el **análisis de contenido**, que según Bardin (1996), se refiere a «un conjunto de técnicas de análisis de las comunicaciones que utilizan procedimientos sistemáticos y objetivos para describir el contenido de los mensajes» (p. 29). Por tanto, las respuestas de los entrevistados fueran analizadas y categorizadas, a través de los softwares Word y Atlas TI 8, siendo posible identificar algunos hallazgos sobre la gobernanza del turismo y las dimensiones de los destinos turísticos inteligentes.

4.4. Estudio descriptivo

4.4.1. Estudio de caso

Para el estudio descriptivo, se ha tenido en cuenta el método de **estudio de caso**, que según Gil (2008), «se caracteriza por el estudio profundo y exhaustivo de uno o de pocos objetos, de manera a permitir su conocimiento amplio y detallado, tarea prácticamente imposible mediante los otros tipos de delineamientos considerados» (pp. 57-58).

En esta línea de pensamiento, Tight (2017) afirma que es razonable entender que el estudio de caso «implica la sutura de un caso particular, o un número de casos; que el caso sea complejo y acotado; que se suture en su contexto; y que el análisis realizado procurará ser holístico» (p. 9).

Asimismo, Yin (2015) señala que el estudio de caso representa la mejor estrategia cuando se plantean cuestiones del tipo "como" y "por qué", cuando el investigador tiene poco

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

control sobre los eventos y cuando el foco de la investigación se encuentra en fenómenos contemporáneos insertados en algún contexto de la vida real.

Por tanto, el estudio de caso tiene como objeto de estudio la ciudad de Lisboa, Portugal, desde la perspectiva de los destinos turísticos inteligentes, a partir de la visión de los expertos científicos y agentes del turismo.

4.4.2. Estudio documental y estudio observacional

El **estudio documental** posibilitó, esencialmente, el análisis de documentos sobre políticas, programas, planes y proyectos relacionados con la tecnología e innovación turística, las ciudades y los destinos turísticos inteligentes, elaborados e implantados en Lisboa y Portugal (Véase Cuadro 10).

Cuadro 10. Fuentes de estudio documental del estudio descriptivo

Año	Título	Institución(es) / Autor(es)
2014	*Guia Smart Cities "Cidades com futuro"*	Cebreiros y Gullín (2014)
2014	*Smart Cities* Portugal. *Roadmap*	INTELI
2017	*Estratégia Turismo 2027 [ET2027]: Liderar o Turismo do Futuro.*	Turismo de Portugal
2019	*Grandes Opções do Plano 2020 | 2023 da cidade de Lisboa*	Câmara Municipal de Lisboa
2019	*Plano Estratégico de Turismo para a Região de Lisboa 2020-2024*	ERT-RL
2019	*Anuário Estatístico da Área Metropolitana de Lisboa: 2018*	INE
2019/2022	*IESE Cities in Motion Strategies*	IESE Business School
2019/2023	*IMD Smart City Index*	*IMD WCC*
2020	*World Cities Report 2020*	UNHabitat
2020	*Reativar o Turismo. Contruir o Futuro - Plano de Ação.*	Turismo de Portugal
2021	*Plano Turismo + Sustentável 2023*	Turismo de Portugal
2021	*Censo 2021: Resultados Provisórios*	INE

Fuente: Elaboración propia

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Por otra parte, con relación al **estudio observacional**, se realizó una observación no estructurada, ya que en los años académicos 2017/2018 y 2018/2019, el investigador logró una movilidad académica en la ciudad de Lisboa, por medio de la celebración de un Convenio de Cotutela de Tesis, entre la Universidad de Málaga y la Universidade de Lisboa. Por ello, el investigador ha podido vivir en cierto modo la experiencia como turista y residente en la ciudad de Lisboa.

4.4.3. Entrevistas semiestructuradas

En relación con las **entrevistas semiestructuradas**, primeramente, se definió un muestreo intencional y en bola de nieve con 9 profesores e investigadores de tres instituciones portuguesas, en el año 2019 (Véase Cuadro 11): Universidad de Lisboa (ULISBOA) (5 entrevistados), Escuela Superior de Hotelería y Turismo de Estoril (ESHTE) (2 entrevistados) y Universidad Europea (UE) (2 entrevistados).

Cuadro 11. Entrevistas a expertos científicos

Código	Género	Grado	Institución	Fecha de la entrevista
Ej1	F	PhD en Geografía-Ordenación del Territorio	ULISBOA	28-03-2019
Ej2	M	PhD en Geografía Regional y Urbanismo	ULISBOA	03-04-2019
Ej3	M	PhD en Geografía Regional y Urbanismo	ESHTE	10-04-2019
Ej4	M	PhD en Geografía Humana	ULISBOA	12-04-2019
Ej5	M	PhD en Geografía-Ciencias de la Información Geográfica	ULISBOA	26-04-2019
Ej6	M	PhD en Geografía Regional	ESHTE	30-04-2019
Ex7	M	PhD en Geografía-Ciencias de la Información Geográfica	ULISBOA	16-05-2019
Ex8	F	PhD en Turismo	UE	09-08-2019
Ex9	M	Consultor de Innovación y Emprendimiento	UE	12-08-2019

Fuente: Elaboración propia

Para realización de las entrevistas, se utilizó un guion semiestructurado apoyado en los componentes de los modelos de destinos turísticos inteligentes de SEGITTUR (2015) y INVAT.TUR (2015), tal como se presenta en la revisión de la literatura de esta tesis. Por tanto, se consideraron 14 preguntas abiertas, distribuidas en tres partes: aspecto conceptual del DTI – 8 preguntas; Lisboa como DTI – 5 ediciones; Lisboa – 1 pregunta (Véase Apéndice 1: Entrevista semiestructurada con los expertos). Vale resaltar que las entrevistas fueran

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

grabadas por medio de la grabadora de voz Olympus VN 731PC, con el permiso de los respondientes, lo que facilitó hacer la transcripción y análisis de los datos.

En el año 2021, para poder ampliar la investigación sobre la ciudad de Lisboa como destino turístico inteligente, se realizaron más 17 **entrevistas semiestructuradas** con otros agentes del turismo de Lisboa (Véase Cuadro 12): Universidad de Lisboa (ULISBOA) (6 entrevistados), Escuela Superior de Hotelería y Turismo de Estoril (ESHTE) (4 entrevistados), Organización de gestión turística municipal (3 entrevistados), Sistema de Información Geográfica (2 entrevistados), y Operadores turísticos (2 entrevistados). Para ello, las entrevistas fueran conducidas por medio de la herramienta *Google Meet* y *Jitsi*. A través del permiso de los respondientes, las entrevistas fueran grabadas, lo que posibilitó la transcripción y análisis posteriormente.

Cuadro 12. Entrevistas con los agentes del turismo de Lisboa

Género	Entrevista N.º	Grado	Institución
M	Entrevistado 1	PhD	Universidad de Lisboa
M	Entrevistado 2	PhD	Universidad de Lisboa
M	Entrevistado 3	Máster	DMO del municipio
F	Entrevistado 4	PhD	DMO del municipio
F	Entrevistado 5	PhD	Universidad de Lisboa
F	Entrevistado 6	PhD	ESHTE
F	Entrevistado 7	Máster	Sistema de Información Geográfica
M	Entrevistado 8	PhD	Universidad de Lisboa
M	Entrevistado 9	PhD	Universidad de Lisboa
F	Entrevistado 10	PhD	ESHTE
F	Entrevistado 11	PhD	ESHTE
F	Entrevistado 12	PhD	Universidad de Lisboa
M	Entrevistado 13	Máster	Gestores de operadores turísticos
M	Entrevistado 14	Máster	Gestores de operadores turísticos
M	Entrevistado 15	Máster	Sistema de Información Geográfica
M	Entrevistado16	PhD	ESHTE
F	Entrevistado17	Máster	DMO del municipio

Fuente: Elaboración propia

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Para los actores del turismo inteligente, se elaboraron preguntas abiertas para la entrevista semiestructurada en portugués. Las preguntas de la entrevista se centraron en las áreas temáticas centrales de la investigación, específicamente en cómo las partes interesadas del destino definen, describen y relacionan el concepto de destinos turísticos inteligentes:

- ¿Cómo diría que es la mejor manera de describir un destino turístico inteligente?
- ¿Qué opina del estado actual del desarrollo del turismo inteligente en Portugal, especialmente en Lisboa?
- ¿Qué ventajas cree que puede aportar el turismo inteligente a Lisboa?
- ¿En su opinión, ¿qué motiva a los grupos de interés a transformar su destino en un destino turístico inteligente?

4.4.4. Análisis de contenido

En base a las entrevistas semiestructuradas llevadas a cabo con los expertos científicos y los agentes del turismo de Lisboa, se realizó un **análisis de contenido**, lo que posibilitó la identificación de las mejores prácticas de Lisboa como una ciudad turística inteligente, así como sus principales dificultades. Además, se posibilitó entender el proceso de gobernanza del turismo de Lisboa, y proponer las dimensiones de los destinos turísticos inteligentes.

Para tratamiento de los datos de las entrevistas con los expertos científicos y agentes del turismo, se han utilizado los softwares Excel y NVivo 11 y 14. Por tanto, las respuestas fueron cuidadosamente transcriptas, analizadas y categorizadas.

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

5. RESULTADOS

Como fue presentado en los capítulos anteriores, esta tesis se configura en el modelo de compendio de artículos, y se constituye de ocho trabajos publicados en revistas y libros que se relacionan con la temática de la investigación: gobernanza del turismo, destinos turísticos inteligentes, y la influencia de las TIC en los impactos del turismo y calidad de vida de los residentes en los destinos turísticos inteligentes.

Para cumplir con los **criterios de calidad** para la defensa de una tesis doctoral por compendio de publicaciones en el Programa de Doctorado Interuniversitario en Turismo de la Universidad de Málaga, se aportan los siguientes artículos científicos:

i) *"Residents' quality of life in smart tourism destinations: A theoretical approach", Sustainability,* 2020, (**Aportación 4**: Revista Grupo A);
ii) *"A transition towards a smart tourism destination: Analysis from perspective of stakeholders in Lisbon", Journal of Tourism Analysis*, 2022 (**Aportación 6**: Revista Grupo A);
iii) *"Understand the smart tourism city: the case of Lisbon", Gran Tour*, 2023 (**Aportación 7**: Revista Grupo B).

Además, se incluyen otras dos publicaciones de calidad, que se refieren a dos capítulos de libro: "*Smart Tourism Destinations: A Content Analysis Based on the View of the Experts", Springer*, 2021 (**Aportación 5**); *y "Residents' perspectives in smart tourism destinations development: A theoretical approach", Springer,* 2023 (**Aportación 8**). Las ocho aportaciones se adjuntan en los Anexos de esta tesis.

En este apartado, también se hace referencia a la participación del investigador en conferencias internacionales durante su participación en el Programa de Doctorado Interuniversitario en Turismo de la Universidad de Málaga y el Programa de Doctorado en Turismo de la Universidade de Lisboa. Sin embargo, el análisis y discusión de los resultados (ocho publicaciones) se desarrollará en el Capítulo 6, donde se busca responder a los objetivos y las preguntas de investigación establecidas.

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

5.1. Resultados de la revisión bibliográfica

Como resultados de la revisión bibliográfica (Véase Cuadro 13) se obtuvieron la elaboración y presentación del proyecto de tesis en el Programa de Doctorado Interuniversitario en Turismo de la Universidad de Málaga y en el Programa de Doctorado en Turismo de la Universidade de Lisboa, y participación en conferencias internacionales.

Cuadro 13. Resultados de la revisión bibliográfica

Año	Trabajos
2016	- Presentación del proyecto de tesis en el II Encuentro de Estudiantes del Programa de Doctorado Interuniversitario en Turismo, en la ciudad de Alicante (España) (TURITEC 2016) (Véase Anexo 1); - **Publicación de un artículo en la Revista "CULTUR – Revista de Turismo e Cultura"** (Véase Aportación 1).
2017	- Presentación del proyecto de tesis en el *3º Seminário Brasil + Espanha de Inovação Tecnológica em Tur*ismo, en la ciudad de Florianópolis (Brasil) (Véase Anexo 2).
2018	- Presentación del proyecto de tesis en el *XI Workshop Doutoral do Instituto de Geografia e Ordenamento do Territorio (IGOT)*, de la *Universidade de Lisboa*, en la ciudad de Lisboa (Véase Anexo 3).
2022	- Presentación de los resultados de la tesis en el I Encuentro Doctoral del Programa de Doctorado Interuniversitario en Turismo, en la ciudad de Málaga (España) (Véase Anexo 4).

Fuente: Elaboración propia

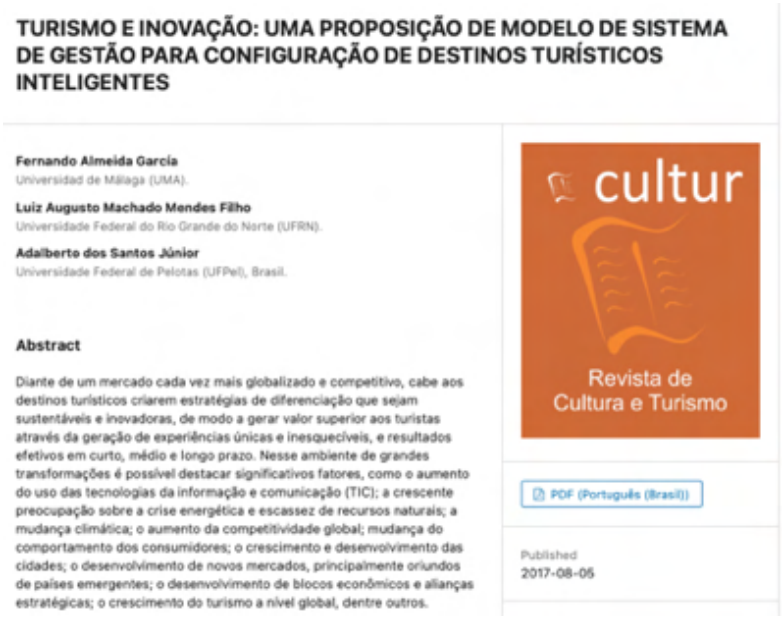
Por tanto, la primera publicación referente a un artículo sobre el proyecto de tesis preliminar, en la CULTUR – Revista de Cultura e Turismo (Véase Figura 7):

> *Almeida-García, F., Mendes Filho, L. A. M., & dos Santos Júnior, A. (2016). Turismo e inovação: uma proposição de modelo de sistema de gestão para configuração de destinos turísticos inteligentes. CULTUR-Revista de Cultura e Turismo, 10(2), 23-32.*

La CULTUR: Revista de Cultura e Turismo", fue creada en 2007, y tiene como objetivo «promover el intercambio de información, la reflexión y el debate a través de la publicación de contenidos científicos». Se trata de una revista conocida en Brasil, donde presenta indexación Qualis B1, además de ser indexada por Latindex, REBID, Dialnet.

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Figura 7. Primera aportación: CULTUR – Revista de Turismo e Cultura



TURISMO E INOVAÇÃO: UMA PROPOSIÇÃO DE MODELO DE SISTEMA DE GESTÃO PARA CONFIGURAÇÃO DE DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES

Fernando Almeida García
Universidad de Málaga (UMA).

Luiz Augusto Machado Mendes Filho
Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN).

Adalberto dos Santos Júnior
Universidade Federal de Pelotas (UFPel), Brasil.

Abstract

Diante de um mercado cada vez mais globalizado e competitivo, cabe aos destinos turísticos criarem estratégias de diferenciação que sejam sustentáveis e inovadoras, de modo a gerar valor superior aos turistas através da geração de experiências únicas e inesquecíveis, e resultados efetivos em curto, médio e longo prazo. Nesse ambiente de grandes transformações é possível destacar significativos fatores, como o aumento do uso das tecnologias da informação e comunicação (TIC); a crescente preocupação sobre a crise energética e escassez de recursos naturais; a mudança climática; o aumento da competitividade global; mudança do comportamento dos consumidores; o crescimento e desenvolvimento das cidades; o desenvolvimento de novos mercados, principalmente oriundos de países emergentes; o desenvolvimento de blocos econômicos e alianças estratégicas; o crescimento do turismo a nível global, dentre outros.

cultur
Revista de Cultura e Turismo

PDF (Português (Brasil))

Published
2017-08-05

Fuente: CULTUR, 2017

5.2. Resultados de los estudios piloto

Con relación a la realización de los estudios piloto, fue posible realizar una estancia de investigación en el Grupo de Investigación "Turismo y Territorio" de la Universidad de Málaga, presentar trabajos en congresos internacionales, enseñar los resultados de la tesis, y publicar dos artículos en revistas. En el Cuadro 14 se presentan los resultados de los estudios piloto.

Cuadro 14. Resultados de los estudios piloto

Año	Trabajos
2015/2016	- Estancia de Investigación sobre "*Smart Tourism Destinations*: El caso de los destinos turísticos inteligentes de España", en el Grupo de Investigación "Turismo y Territorio" de la Universidad de Málaga, a través de una beca de la Fundación Carolina (Véase Anexo 5).
2016	- Presentación del trabajo "La visión de los stakeholders sobre *smart tourism destinations*: Estudio de caso de Marbella, España", en el "*Smart Tourism Congress* Barcelona CETT" (Véase Anexo 6);
2017	- Estancia académica en la Universidade Federal do Rio Grande do Norte (Brasil), donde el investigador colaboró em la organización de Conferencias en el Programa de Posgrado en Turismo (Véase Anexo 7); - Presentación del *trabajo "Innovative governance and use of ICT in the development of a Brazilian tourist destination"*, en la *"The Visitor Economy*

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

	Strategies and Innovations", evento organizado por el Departamento de Turismo y Hospitalidad de la Bournemouth University (Véase Anexo 8); - **Publicación de un artículo en la "Revista Turismo e Análise"** (Véase Aportación 2).
2018	- Presentación del trabajo "La gobernanza como factor de desarrollo de los destinos turísticos inteligentes: un estudio en Florianópolis – Brasil", en el "XII Congreso Internacional Turismo y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TURITEC 2018)" (Véase Anexo 9);
2019	- **Publicación de un artículo en la "Journal of Information Systems and Tourism (IJIST)"** (Véase Aportación 3).

Fuente: Elaboración propia

El segundo artículo fue publicado en la reconocida "Revista Turismo em Análise (RTA)" (Véase Figura 8), que es una revista científica editada por el Departamento de Relaciones Públicas, Propaganda y Turismo de la Escuela de Comunicación y Artes de la Universidade de São Paulo, con indexaciones Qualis A4, Latindex, DOAJ, REBID, SPEEL, EBSCO. En este artículo se buscó hacer un análisis de Marbella como un destino turístico inteligente, a partir de la visión de los agentes del turismo, teniendo en consideración las dimensiones de destinos turísticos inteligentes de SEGITTUR (2015).

Santos-Júnior, A., Mendes-Filho, L., Almeida-García, F., & Manuel-Simões, J. (2017). Smart Tourism Destinations: Un estudio basado en la visión de los stakeholders. Revista Turismo em Análise, 28(3), 358-379.

Figura 8. Segunda aportación: Revista Turismo em Análise

RTA Revista Turismo em Análise

Revista Turismo em Análise - RTA | ISSN: 1984-4867
DOI: http://dx.doi.org/10.11606/issn.1984-4867.v28i3p358-379

Artigos e ensaios

Smart Tourism Destinations: un estudio basado en la visión de los stakeholders[1]

Adalberto dos Santos Júnior[a]
Luiz Mendes Filho[b]
Fernando Almeida García[c]
José Manuel Simões[d]

Resumen

Esta investigación analiza la visión de los *stakeholders* sobre los destinos turísticos inteligentes, fundado en la metodología de Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A. (SEGITTUR), teniendo como estudio de caso Marbella, municipio perteneciente a la provincia de Málaga (España). A fin de alcanzar los objetivos planteados, fue utilizada la metodología cualitativa, a través de las técnicas de observación directa y realización de entrevistas semiestructuradas con agentes del turismo – directos e indirectos- de la ciudad. Las opiniones de los entrevistados se han categorizado de forma inductiva a partir de las redes sistémicas de ideas y pensamientos, por medio de un análisis de contenido. Los resultados demuestran que Marbella presenta características de un destino turístico inteligente, sin embargo, le hace falta cumplir, de manera más amplia, con todas las dimensiones o ejes metodológicos de SEGITTUR: la tecnología, la innovación, la accesibilidad y la sostenibilidad. Se concluye que Marbella es considerada un *Smart Tourism Destination*, en fase inicial, que adopta principalmente estrategias tecnológicas y sostenibles. Además, se destaca que la gobernanza turística y la construcción de indicadores sonfactores claves para el éxito de los destinos inteligentes.

Palabras clave: Destinos turísticos inteligentes; TIC; *Stakeholders*; Marbella; España; SEGITTUR.

Fuente: RTA, 2017

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Por otra parte, el tercero artículo (Véase Figura 9) fue publicado en la revista "International Journal of Information Systems and Tourism (IJIST)", ISSN: 2530-3260, del Grupo de Investigación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la Empresa (GITICE), de la Universidad de Huelva (España), siendo una publicación científica semestral científica de investigación multidisciplinar en relación con el uso de las Tecnologías de la Información y la comunicación (TIC) en el Turismo y en sus empresas, con indexaciones REBID, CiteFactor.

Santos-Júnior, A., Augusto-Biz, A., Almeida-García, F., & Mendes-Filho, L. (2019). Entendiendo la gobernanza de los destinos turísticos inteligentes: El caso de Florianópolis-Brasil. International Journal of Information Systems and Tourism (IJIST), 4(1), 29-39. http://www.uajournals.com/ojs/index.php/ijist/article/view/440

Figura 9. Tercera aportación: International Journal of Information Systems and Tourism

International Journal of Information Systems and Tourism (IJIST)

Recibido: 19-04-2019 / Revisado: 12-05-2019
Aceptado: 12-05-2019 / Publicado: 15-05-2019

Entendiendo la gobernanza de los destinos turísticos inteligentes: el caso de Florianópolis - Brasil

Understanding smart tourism destinations' governance: the case of Florianópolis - Brazil

Adalberto Santos-Júnior[1], Alexandre Augusto-Biz[2], Fernando Almeida-García[3], Luiz Mendes-Filho[4]

[1] Federal University of Pelotas (UFPEL), Brasil
[2] Federal University of Santa Catarina (UFSC), Brasil
[3] Universidad de Málaga, España
[4] Federal University of Rio Grande do Norte (UFRN), Brasil

adalberto.ufpel@gmail.com , alexandre.biz@ufsc.br , falmeida@uma.es , luiz.mendesfilho@gmail.com

RESUMEN. Este artículo tiene como objetivo analizar el proceso de gobernanza del turismo basada en la innovación y en el uso de las TIC como factor de desarrollo de un destino turístico inteligente, y su relación con las redes público-privadas. El análisis empírico se refiere al estudio de caso de la ciudad de Florianópolis, Santa Catarina, Brasil. Por lo tanto, fueran utilizados los métodos: revisión de la literatura, análisis documental, realización de entrevistas en profundidad y semiestructuradas con agentes del turismo del destino, y análisis de contenido. Para tratamiento de los datos fue utilizado el software Atlas TI 8, lo que posibilitó un análisis más detallado en la comprensión del objeto de estudio de la investigación, por medio de las redes y mapas conceptuales en el cruce de informaciones. Los resultados reflejan que las relaciones público-privadas fundamentadas en la confianza, la toma conjunta de decisiones, las estructuras informales, el consenso estratégico, y el uso de las TIC, parecen tener un impacto positivo en el nivel de desarrollo e innovación en el destino turístico inteligente.

Fuente: IJIST, 2019

En esta segunda publicación, se buscó entender la gobernanza del turismo de Florianópolis en el ámbito de los destinos turísticos inteligentes. A través de un análisis de contenido, fueran categorizados los principales factores de la ciudad turística inteligente.

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

5.3. Resultados de la revisión sistematizada

A partir de la revisión sistematizada respecto a la calidad de vida y perspectiva de los residentes en los destinos turísticos inteligentes, se publicaron un artículo y un capítulo de libro. Por lo tanto, en el año 2020, se publicó el tercero artículo de la tesis en la revista internacional "Sustainability" (Véase Figura 10), con IMPACT FACTOR 3.9 y CITESCORE 5.8 y con JCR - Q2 (*Environmental Studies*) / CiteScore - Q1 (*Geography, Planning and Development*), publicada por MPDI.

> *Santos-Júnior, A., Almeida-García, F., Morgado, P., & Mendes-Filho, L. (2020). Residents' quality of life in smart tourism destinations: A theoretical approach. Sustainability, 12(20), 8445.*

Figura 10. Cuarta aportación: Sustainability

sustainability

MDPI

Article

Residents' Quality of Life in Smart Tourism Destinations: A Theoretical Approach

Adalberto Santos-Júnior [1,2,*], Fernando Almeida-García [3], Paulo Morgado [1] and Luiz Mendes-Filho [4]

1 Centre of Geographical Studies, IGOT, Universidade de Lisboa, 1600-276 Lisbon, Portugal; paulo@campus.ul.pt
2 Mercosur Integration Center, Federal University of Pelotas, 96020-080 Pelotas, Brazil
3 Department of Geography, University of Málaga, 29071 Málaga, Spain; falmeida@uma.es
4 Department of Tourism, Federal University of Rio Grande do Norte, 59072-970 Natal, Brazil; luiz.mendesfilho@gmail.coen
* Correspondence: adalberto.ufpel@gmail.com

Received: 29 September 2020; Accepted: 10 October 2020; Published: 14 October 2020

check for updates

Abstract: The objective of this research is to propose a theoretical model based on studies on residents' quality of life in smart tourism destinations. Smart tourism destinations are territories based on information and communication technologies (ICT), which improve travelers' tourist experiences as well as affect the quality of life of residents. To know the context of the relationships between tourism and quality of life, main studies and theories regarding these two phenomena are analyzed. Likewise, the relationship between smart places and quality of life is also studied. Therefore, a theoretical model on residents' quality of life in smart tourism destinations is proposed based on a systematized analysis of the literature. From the theoretical model, it is perceived that residents' overall life satisfaction results from the relationship between perceived tourism impacts and satisfaction with specific life factors, and they are measured by qualitative indicators. Also, it is identified that the quality of life of residents is clearly influenced by the impacts of tourism and ICTs. In addition, it is understood that the residents' overall life satisfaction corroborates for the further development of the smart tourism destination. Finally, we understand that the knowledge of residents' perception and satisfaction of their quality of life contribute to formulation and implementation of urban and tourism development policies in smart tourism destinations.

Keywords: residents; quality of life; impacts of tourism; smart tourism destinations; information and communication technologies

Fuente: Sustainability, 2020

Por otra parte, el capítulo del libro se refiere al artículo teórico publicado en "*Handbook of Tourism and Quality-of-Life Research II: Enhancing the Lives of Tourists, Residents of Host Communities and Service Providers"*, de la editoral Springer, con *Scholarly Publishers*

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Indicators 2022 (SPI) 950 (Véase Figura 11). En este caso, se ha propuesto un modelo teórico sobre las perspectivas de los residentes respecto al desarrollo de los destinos turísticos inteligentes. Vale resaltar que este trabajo corresponde a la octava publicación por orden cronológica. Sin embargo, como también es fruto de la revisión sistematizada, se ha puesto en ese apartado.

> *Santos-Júnior, A., Almeida-García, F., Mendes-Filho, L., & Simões, J. M. (2023). Residents' perspectives in smart tourism destinations development: A theoretical approach. In Handbook of Tourism and Quality-of-Life Research II: Enhancing the Lives of Tourists, Residents of Host Communities and Service Providers (pp. 519-531). Cham: Springer International Publishing.*

Figura 11. Octava aportación: Springer

Residents' Perspectives in Smart Tourism Destinations Development: A Theoretical Approach

Adalberto Santos-Júnior, Fernando Almeida-García, Luiz Mendes-Filho & José Manuel Simões

Chapter | First Online: 24 September 2023

84 Accesses

Part of the International Handbooks of Quality-of-Life book series (IHQL)

Abstract

This research aims to identify the resident's perspectives concerning the development of smart tourism destinations, considering the use of Information and Communication Technologies (ICT). Smart tourism destinations are understood as innovative territories based on cutting-edge technology, capable of providing significant tourism experiences and improving residents' quality of life. A systematized review of the literature was carried out to highlight the main theoretical approaches to the residents' perceptions and attitudes in the context of smart destinations. It is inferred that residents' perceptions of tourism impacts (i.e., economic, socio-cultural, environmental, and political) can be positive or negative, and are influenced by using ICT on smart tourism destinations. ICTs are understood as cross-cutting factors influencing these perceptions and overall residents' satisfaction, which can support the further development of smart tourism destinations. Finally, since the residents make up the social capital of the local community, they should play a critical role in the planning and governance of smart tourism destinations.

Fuente: Springer, 2023

5.4. Resultados del estudio de caso

Teniendo en consideración la realización del estudio de caso, que tiene la ciudad de Lisboa como estudio de caso, se han publicado hasta el momento de esta tesis, tres publicaciones, entre los años 2021 a 2023: un capítulo de un libro y dos artículos.

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Así, el capítulo del libro (Véase Figura 12) fue publicado en el año 2021 por la editorial Springer, con *Scholarly Publishers Indicators* 2022, y analiza la visión de nueve expertos científicos sobre Lisboa como un destino turístico inteligente, como resultado de entrevistas realizadas en el año 2019. Esa publicación dio como resultó una presentación en el congreso internacional "*Advanced Research in Technologies, Information, Innovation and Sustainability* (ARTIIS 2021)", como se verifica el certificado en el Anexo 10.

Santos-Júnior, A., Almeida, S., Almeida-García, F., Simões, J.M. (2021). Smart Tourism Destinations: A Content Analysis Based on the View of the Experts. In: Guarda, T., Portela, F., Santos, M.F. (eds) Advanced Research in Technologies, Information, Innovation and Sustainability. ARTIIS 2021. Communications in Computer and Information Science, vol 1485. Springer, Cham.

Figura 12. Quinta aportación: Springer

Smart Tourism Destinations: A Content Analysis Based on the View of the Experts

Adalberto Santos-Júnior[1](✉), Sofia Almeida[2,4], Fernando Almeida-García[3], and José Manuel Simões[4]

[1] Mercosur Integration Center, Federal University of Pelotas, Pelotas 96020-080, Brazil
adalberto.santos@ufpel.edu.br
[2] Universidade Europeia, 1500-210 Lisboa, Portugal
salmeida@universidadeseuropeia.pt
[3] Department of Geography, University of Málaga, 29071 Málaga, Spain
falmeida@uma.es
[4] Centre of Geographical Studies, IGOT, Universidade de Lisboa, 1600-276 Lisboa, Portugal
jmsimoes@campus.ul.pt

Abstract. The objectives of this research are to identify and to analyse the view of experts in tourism, geographic information system and spatial planning regarding smart tourism destinations, using the case of the city of Lisbon, the capital of Portugal. Therefore, focusing on the convergence of the concepts of smart tourism destinations and smart cities, a qualitative research was conducted based on semi-structured interviews and content analysis. According to the theoretical-conceptual perspective and the opinion of the experts, Lisbon is recognized as a very attractive and competitive tourist destination but is still in the process of establishing itself as a smart destination. Considering the factors that constitute smart cities and smart tourist destinations, the results show that Lisbon stands out especially in relation to culture and creativity, innovation, information and communication technologies, sustainability, and governance. Although the city of Lisbon has a consolidated strategic plan for tourism and a strong public-private relationship, to become a smart tourism destination, it is essential that there is greater investment in technological infrastructure, greater involvement of citizens in the process of tourism governance and better information management as a strategic tool for tourism.

Fuente: Springer, 2023

Por otro lado, en el año 2022, se publicó un artículo en la "Revista de Análisis Turístico", ISNN 2018-2020, con *Scimago Journal Rank (SJR) 0,32, 2ºQ,* que es una revista científica internacional, que tiene como indexaciones: Scopus, ERIH-PLUS, Latindex, Directory of Open Access Journals (DOAJ), Revistas Españolas de Humanidades y Ciencias Sociales (RESH), Difusión y Calidad Editorial de las Revistas Españolas de Humanidades y Ciencias Sociales y Jurídicas (DICE).

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Para el artículo (Véase Figura 13), se llevó en efecto la visión de otros diez expertos científicos y siete agentes del turismo de Lisboa, sobre la transición de Lisboa como un destino turístico inteligente, como resultado de la aplicación de entrevistas en el año 2021:

Almeida-García, F., Santos Júnior, A., & Hosseini, S. (2022). A transition towards a smart tourism destination: Analysis from perspective of stakeholders in Lisbon. Journal of Tourism Analysis. Revista de Análisis Turístico, 29(2), 194-233.

Figura 13. Sexta aportación: Scopus / ERIH-PLUS

A transition towards a smart tourism destination: Analysis from perspective of stakeholders in Lisbon

Transición hacia los destinos turísticos inteligentes: Análisis desde de la perspectiva de los agentes turísticos de Lisboa

Fernando Almeida Garcia
Universidad de Málaga
Adalberto Dos Santos Júnior
Seyedasaad Hosseini
Universidad de Málaga

pdf

Publicado
2022-12-17

Número
Vol. 29 Núm. 2 (2022): ITA-Revista Análisis Turístico

Sección
Artículos

Resumen

The debate around smart destinations has been gaining importance in recent years. Nevertheless, the concept is still considered to be in need of more detailed explanations in order to facilitate understanding and implementation. Hence, in order to develop a framework for developing Lisbon's smart tourism, this study used a qualitative method to elicit insights from stakeholders involved in smart tourism. It is evident from the results that Lisbon stands out in terms of culture and creativity, innovation, accessibility, sustainability, governance, and Human and social capital. The findings also show that despite the fact that Lisbon has a tourism strategic plan and a strong public-private partnership, becoming a smart tourism destination necessitates increased investment in technological infrastructure, increased citizen involvement in tourism governance, and improved information management. The theoretical implication shows a theoretical framework in the context of smart tourism destinations based on stakeholder perceptions, and the practical implications highlight the role that new technologies can play for improving the tourism experience for tourists and the quality of life for residents.

Licencia
Derechos de autor 2022 Fernando Almeida Garcia , Adalberto Dos Santos Júnior , Seyedasaad Hosseini

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0.

Los autores que publican en esta revista están de acuerdo con los siguientes

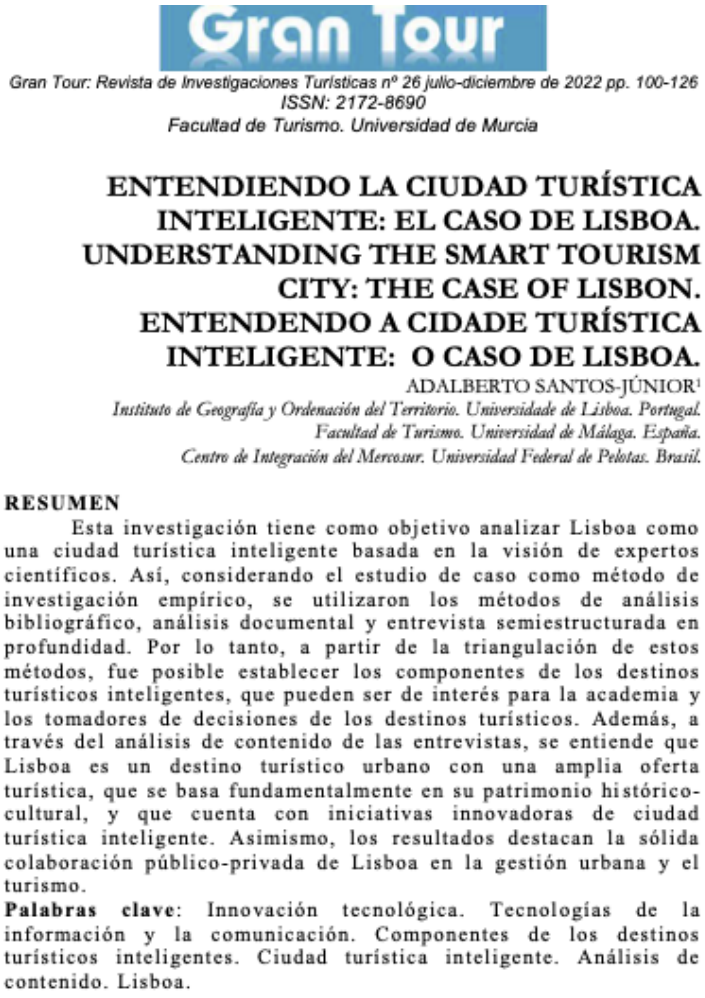
Fuente: JTA, 2023

Otro artículo se ha publicado en el año 2023, en la revista "Gran Tour, Revista de Investigaciones Turísticas", ISSN / eISSN 2172-8690 (Véase Figura 14). La revista Gran Tour es una publicación científica, que presenta las siguientes indexaciones: JCR, ESCI, ERIH PLUS, Latindex, Qualis A4. Teniendo en consideración el análisis de contenido de las entrevistas con los nueve expertos científicos en el año 2019, se ha propuesto las dimensiones de la ciudad turística inteligente:

Santos-Júnior, A. (2023). Understand the smart tourism city: the case of Lisbon. GRAN TOUR, Revista de Investigaciones Turísticas, (26).

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Figura 14. Séptima aportación: JCR / ERIH-PLUS



Gran Tour

Gran Tour: Revista de Investigaciones Turísticas nº 26 julio-diciembre de 2022 pp. 100-126
ISSN: 2172-8690
Facultad de Turismo. Universidad de Murcia

ENTENDIENDO LA CIUDAD TURÍSTICA INTELIGENTE: EL CASO DE LISBOA. UNDERSTANDING THE SMART TOURISM CITY: THE CASE OF LISBON. ENTENDENDO A CIDADE TURÍSTICA INTELIGENTE: O CASO DE LISBOA.

ADALBERTO SANTOS-JÚNIOR[1]
Instituto de Geografía y Ordenación del Territorio. Universidade de Lisboa. Portugal.
Facultad de Turismo. Universidad de Málaga. España.
Centro de Integración del Mercosur. Universidad Federal de Pelotas. Brasil.

RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo analizar Lisboa como una ciudad turística inteligente basada en la visión de expertos científicos. Así, considerando el estudio de caso como método de investigación empírico, se utilizaron los métodos de análisis bibliográfico, análisis documental y entrevista semiestructurada en profundidad. Por lo tanto, a partir de la triangulación de estos métodos, fue posible establecer los componentes de los destinos turísticos inteligentes, que pueden ser de interés para la academia y los tomadores de decisiones de los destinos turísticos. Además, a través del análisis de contenido de las entrevistas, se entiende que Lisboa es un destino turístico urbano con una amplia oferta turística, que se basa fundamentalmente en su patrimonio histórico-cultural, y que cuenta con iniciativas innovadoras de ciudad turística inteligente. Asimismo, los resultados destacan la sólida colaboración público-privada de Lisboa en la gestión urbana y el turismo.

Palabras clave: Innovación tecnológica. Tecnologías de la información y la comunicación. Componentes de los destinos turísticos inteligentes. Ciudad turística inteligente. Análisis de contenido. Lisboa.

Fuente: Gran Tour, 2023

Vale señalar que, con relación al estudio de caso en Lisboa, el investigador realizó una estancia en el Instituto de Geografia e Ordenamento do Território (IGOT) de la Universidade de Lisboa (Véase Anexo 11), correspondiendo a los años académicos 2017/2018 y 2018/2019 (Véase Anexos 12 y 13), por medio de la celebración de un Convenio de Cotutela de Tesis (Véase Anexo 14). Asimismo, el investigador ha quedado hasta el 31 de julio de 2019, para la realización de su investigación de campo en Lisboa (Véase Anexo 15), y ha participado como miembro investigador del Centro de Estudios Geográficos de la Universidad de Lisboa, a través del Grupo de Investigación TERRITUR (Véase Anexo 16).

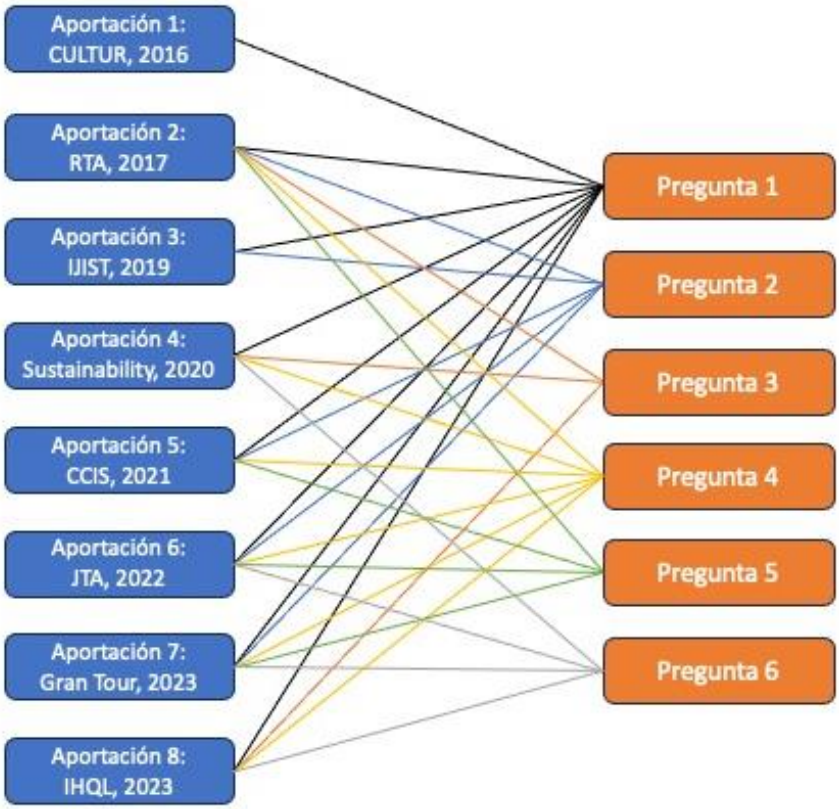
UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

VIRTVTIBVS
MAIORVM
VT SIT OMNIBVS DOCVMENTO. P. P. D.

6. ANÁLISIS DE RESULTADOS

En base en las ocho publicaciones presentadas en el capítulo anterior, que podrán ser verificadas en su integridad en el apartado "Aportaciones", en este capítulo se dan a conocer el análisis de los resultados destinado a contestar las preguntas de investigación y objetivos planteados de la presente tesis. Así, las aportaciones (publicaciones) son los resultados de las preguntas de investigación, que han permitido la exploración y explicación de la temática de la tesis. Por tanto, cada publicación contribuye a responder a al menos una pregunta de investigación, como se ilustra en la Figura 15.

Figura 15. Aportaciones y preguntas de investigación de la tesis



Fuente: Elaboración propia

Con relación a la **primera pregunta** de investigación, cuenta con el respaldo de las **ocho aportaciones** de la tesis. En el caso de la **segunda pregunta** de investigación, puede ser respondida, esencialmente, por medio de las **Aportaciones 2, 3, 5, 6 y 7**. Por otra parte, la **tercera pregunta** de investigación se contesta por las **Aportaciones 2, 4 y 8**. Respecto a

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

la **cuarta pregunta** de investigación, está mejor apoyada por las **Aportaciones 2, 4, 5, 6, 7 y 8**. Para **quinta pregunta** de investigación, las **Aportaciones 2, 5, 6 y 7**, han facilitado el hallazgo de respuestas. Por fin, en relación con la **sexta pregunta** de investigación, ha sido mejor respondida por las **Aportaciones 4, 6, 7 y 8**. A continuación, se presentan el análisis de las aportaciones que responden a las seis preguntas secundarias de investigación de la tesis.

En primer lugar, respecto a la definición de destinos y ciudades turísticas inteligentes, se observó en los estudios piloto (Marbella y Florianópolis) y el estudio de caso (Lisboa) que las TIC asumen un papel crucial en el desarrollo de eses territorios, en el sentido de propiciar una experiencia turística de valor añadido a los turistas (Buhalis y Amaranggana, 2015; Femenia-Serra y Neuhofer, 2018). Gran parte de los entrevistados está de acuerdo que las TIC es uno de los elementos esenciales para el desarrollo de los destinos turísticos inteligentes.

De este modo, se deduce que las TIC se relacionan estrictamente a la visión mercadotécnica de los DMO de los destinos turísticos, que aprovechan la infraestructura de las ciudades inteligentes, para ofrecer productos y servicios en tiempo real (Lamsfus et al., 2015) y customizados a los turistas. Asimismo, algunos agentes turísticos han considerado que las nuevas tecnologías son herramientas que pueden corroborar a la operatividad de la gestión de los destinos turísticos y de las empresas turísticas, a través de los sistemas de información y gestión eficiente de la gran cantidad de datos (*big data*).

Entre las TIC identificadas en las investigaciones llevadas en efecto, sobresalen: tecnología móvil, información en tiempo real (Lamsfus et al., 2015), servicios en la nube y servicios de Internet disponibles para los usuarios finales, internet de las cosas (IoT) (Buhalis y Amaranggana, 2013), big data y minería de datos (Thomaz et al., 2017), realidad virtual (VR), realidad aumentada (AR), inteligencia artificial (IA) (Femenia-Serra y Neuhofer, 2018; Braun et al., 2018), comunicación de campo cercano (NFC), identificación por radiofrecuencia (RFID), y aplicaciones Móviles (Apps) (Femenia-Serra et al., 2019).

Sin embargo, si un destino no integra realmente las TIC para generar la inteligencia turística, únicamente podrá funcionar como un destino turístico digital o informatizado (Wang et al., 2013). Las infraestructuras avanzadas de TIC (*hard technology*) pueden proporcionar los servicios cualificados para transformarse un destino en inteligente, pero la infraestructura per se no es suficiente (Boes et al., 2015).

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Por tanto, para que un destino se configure como un destino turístico inteligente es importante integrar otras dimensiones (Boes et al., 2015): capital humano, liderazgo, capital social e innovación. El capital humano y social corresponden a la dimensión "personas inteligentes" (*smart people*) de las ciudades inteligentes (Giffinger et al., 2007), en que se incluyen los turistas y los residentes.

De este modo, «la participación de los residentes en el proceso de toma de decisiones del destino turístico inteligente es fundamental (Chourabi et al., 2012; Neirotti et al., 2014), lo que fortalece el sentido de comunidad y facilita la implementación efectiva de políticas públicas (Macke et al., 2019)». Además, la inclusión de los residentes en el proceso de toma de decisión favorecería la sostenibilidad de los destinos turísticos inteligentes turístico (Perles Ribes e Ivars Baidal, 2018).

Todavía, se observa que la participación de los residentes en el proceso de desarrollo de las ciudades turísticas inteligentes de Marbella, Florianópolis y Lisboa es relativamente baja. Además, no se ha identificado la realización de estudios regionales o municipales sobre la percepción o calidad de vida de los residentes con relación al turismo inteligente, ni la adopción de estrategias de la gobernanza del turismo para inclusión efectiva de los residentes en el proceso de toma de decisión. Los estudios piloto y el estudio de caso demuestran que los residentes no serían los principales protagonistas de los destinos turísticos inteligentes, las acciones estarían más relacionadas con la satisfacción de los turistas. Por tanto, se contesta a **la primera pregunta de investigación** de esta tesis:

> ***P1.*** *¿Cuál es la función de las TIC y los residentes en las investigaciones sobre los destinos turísticos inteligentes?*

Como se ha visto, las TIC influyen en el funcionamiento de los espacios urbanos (Neirotti et al., 2014) y turísticos (Boes et al., 2016), ya sean o no, ciudades o destinos turísticos inteligentes. Numerosos estudios destacan la importancia del uso de las TIC en el turismo y en la innovación tecnológica de las empresas turísticas (Buhalis, 2003; Werthner y Ricci, 2004; Law et al., 2014; Koo et al., 2015; Benckendorff et al., 2014; Gretzel et al., 2015a; etc.).

De este modo, las empresas de TIC contribuyen a la fortaleza de los destinos turísticos. Así, con relación a la investigación sobre Marbella, los agentes turísticos destacaron la importancia de algunas infraestructuras y servicios de comunicación como la

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

fibra óptica, la utilización de realidad aumentada, la existencia de Apps para dispositivos móviles, los puntos turísticos inteligentes (Marbella Street iBeacon) etc.

Como se demostró en las investigaciones sobre la ciudad de Lisboa, los agentes turísticos perciben también la existencia de nuevos negocios en la ciudad alentados por la actividad del turismo, así como la aparición de empresas *Star-ups* locales impulsadas por el Parque Tecnológico LISPOLIS. Eso solo demuestra una fuerte vocación de la ciudad por la tecnología e innovación, así como la fuerza de su capital humano.

Por otro lado, entre las acciones inteligentes implantadas en Florianópolis, en el año 2017 se pueden destacar el Laboratorio de Innovación Urbana, desarrollado por la Asociación Catarinense de Empresas de Tecnología (ACATE), Asociación Comercial e Industrial de Florianópolis (ACIF) y el Ayuntamiento, para instalación de Routers Wi-fi y cámaras inteligentes en la ciudad. Hay que señalar que el Laboratorio de Innovación Urbana, tenía el apoyo de empresas del sector tecnológico, a través de soluciones innovadoras: Algar Telecom, Intelbras, Kronos, Teltec, Solbras y Seventh.

Por lo tanto, teniendo en consideración el estudio bibliográfico, los estudios piloto y el estudio de caso, se comprueba que las empresas de TIC ejercen un importante papel en el proceso de gobernanza de los destinos turísticos inteligentes. De esta manera, desde el punto de vista tecnológico, se entiende que los destinos turísticos inteligentes, a través del sector público y privado, deben invertir en las TIC como manera de facilitar la gestión y mejorar los niveles de competitividad de los destinos. Así, se puede responder a **la segunda pregunta de investigación**:

> ***P2.*** *¿Qué sentido las investigaciones dan a las empresas de TIC en el proceso de gobernanza del turismo de los destinos turísticos inteligentes?*

Sobre la cuestión de la influencia de las TIC en calidad de vida de los residentes en relación con el desarrollo de los destinos turísticos inteligentes, la revisión bibliográfica y sistematizada apuntó que había una escasez de trabajos. De ese modo, a partir de la revisión sistematizada, se ha podido generar dos modelos teóricos desde la perspectiva de los residentes de los destinos turísticos inteligentes.

El primer modelo se refiere a la calidad de vida de los residentes en destinos turísticos inteligentes, basado en el enfoque del bienestar subjetivo. Por tanto, se entiende que la

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

calidad de vida se refiere al bienestar general de la vida de las personas, y se estructura fundamentalmente a través de los conceptos de bienestar objetivo y subjetivo (Uysal, Perdue, y Sirgy, 2012). El bienestar objetivo se mide mediante indicadores cuantitativos de calidad de vida (Meng, Li, y Uysal, 2010), mientras que el bienestar subjetivo se mide mediante indicadores subjetivos (Kim, Uysal, y Sirgy, 2019; Andereck y Nyaupane, 2011).

Así, el bienestar subjetivo se refiere a los sentimientos y percepciones personales de la vida, que se materializan en indicadores cualitativos e intrínsecos. Estos indicadores están relacionados con el afecto positivo, el afecto negativo y la satisfacción con la vida (Diener, 1984). El afecto positivo y negativo se refiere al componente afectivo (emociones, sentimientos), mientras que la satisfacción con la vida está vinculada al aspecto cognitivo (percepción, juicio) que tiene una persona respecto a la vida (Theofilou, 2013; Diener, 1984).

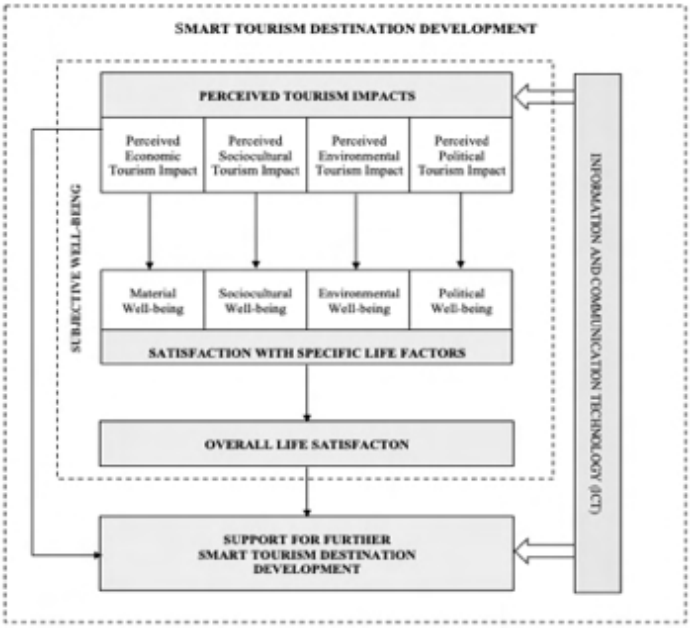
Siguiendo el método de revisión sistematizada, se realizó una búsqueda exhaustiva en la base de datos Scopus con la intención de identificar los documentos más relevantes para esta investigación, lo que resultó en 131 publicaciones válidas.

Por tanto, partiendo de los resultados preliminares y tomando como perspectiva de análisis el bienestar subjetivo (Kim et al., 2013; Woo et al., 2015; Uysal y Sirgy, 2019), se propone un modelo teórico de la calidad de vida de los residentes en destinos turísticos inteligentes. El modelo consta de cinco elementos principales: impactos turísticos percibidos, TIC, satisfacción con factores vitales específicos, satisfacción general con la vida y apoyo para un mayor desarrollo de destinos turísticos inteligentes (Véase Figura 16).

Los impactos turísticos percibidos por los residentes incluyen los aspectos económico, sociocultural, ambiental y político, que, a su vez, por medio de la intervención de las TIC, influyen en los factores específicos de la vida (bienestar material, bienestar sociocultural, bienestar ambiental y bienestar político). La satisfacción de los residentes con los factores específicos llevaría a la calidad de vida. Siendo así, las TIC se entienden como factores transversales (Ivars-Baidal et al., 2017), que intervienen en los impactos del turismo, en la calidad de vida y en apoyo de los residentes para el desarrollo del destino turísticos inteligentes.

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Figura 16. Calidad de vida de los residentes en destinos turísticos inteligentes



Fuente: Santos-Júnior et al., 2020

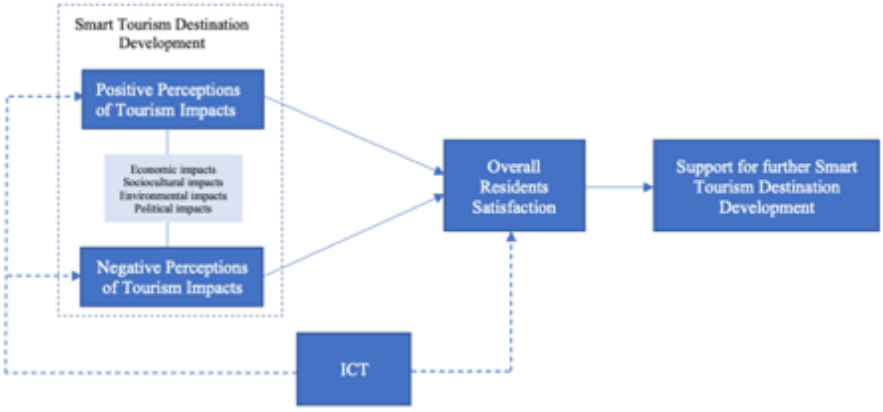
Aunque la calidad de vida es resaltada en la definición de los destinos turísticos inteligentes, se percibió pocos estudios sobre esa perspectiva. Asimismo, en el momento que se desarrolló esta tesis, no había estudios empíricos respecto a calidad de vida de los residentes en los destinos turísticos inteligentes. Se trata de una línea de investigación a ser explorada.

Desde otro ángulo, el segundo modelo teórico propuesto refuerza el primer modelo teórico, en que las percepciones y actitudes de los residentes son generadas a partir del uso de las TIC en el desarrollo de destinos turísticos inteligentes. Así, teniendo en cuenta las TIC como factores transversales de los destinos turísticos inteligentes, se entiende que además de los impactos económicos, socioculturales y ambientales del turismo (Almeida-García et al., 2016; Ko y Stewart, 2002; Lee y Jan, 2019), debería considerarse los impactos políticos del turismo (Butler y Suntikul, 2019; Nunkoo y Gursoy, 2016) en el desarrollo de destinos turísticos inteligentes.

Por tanto, a partir del modelo de Ko y Stewart (2002), se desarrolló un marco teórico basado en las perspectivas de los residentes sobre el desarrollo de un destino turístico inteligente que se constituye de cinco elementos: TIC, percepciones positivas de los impactos del turismo, percepciones negativas de los impactos del turismo, satisfacción general de los residentes y apoyo para un mayor desarrollo de destinos turísticos inteligentes (Véase Figura 17).

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Figura 17. Perspectivas de los residentes en el desarrollo de destinos turísticos inteligentes



Fuente: Santos-Júnior et al., 2023a

Utilizando los trabajos de Boes et al. (2015), Giffinger et al. (2007), Neirotti et al. (2014), y Santos-Júnior et al. (2020), fue posible clasificar los impactos del turismo (es decir, factores económicos, socioculturales, ambientales y políticos) y sus respectivas dimensiones o elementos, que pueden ser percibidos positiva o negativamente por los residentes en el desarrollo de los destinos turísticos inteligentes. Siendo así, a partir de **las Aportaciones 4 y 8**, esencialmente, se puede responder a la **tercera pregunta de investigación**:

> ***P3.*** *¿Cómo las TIC influyen sobre los impactos del turismo y la calidad de vida de los residentes, en el contexto de los destinos turísticos inteligentes?*

En cuanto al proceso de gobernanza, se vincula con la dimensión política, y se refiere a la participación y colaboración de diversos agentes (sector público, sector privado, residentes, turistas, otros agentes) en el proceso de toma de decisiones, planificación y formulación de políticas de desarrollo del destino turístico inteligente, con el soporte de las nuevas tecnologías.

Basado en el pensamiento de Jessop (1998), Zurbriggen (2011) señala que la nueva gobernanza se caracteriza como un modelo heterárquico, en que hay la “interdependencia y coordinación negociada entre sistemas y organizaciones” (p.42). Esa complejidad en el proceso de toma de decisión se articula por medio la interactividad de los múltiplos agentes,

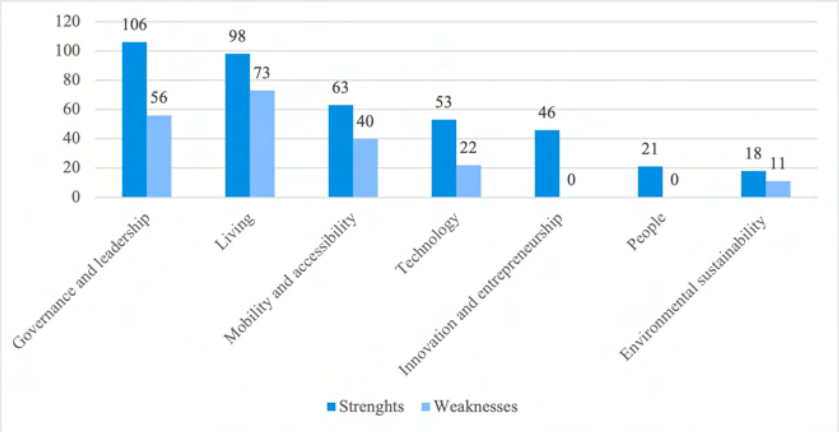
UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

que intercambian conocimientos, ideas, recursos y normas, lo que facilitaría la formulación, promoción y logo de los objetivos comunes (Zurbriggen, 2011).

Complementando esa visión, teniendo en cuenta la realidad de América Latina, por ejemplo, Zurbriggen (2011), al mencionar Marcel y Rivera (2008), enfatiza que los regímenes de bienestar se relacionan con los formatos de gobernanza preponderante, que se fundamentan en los agentes protagonistas: Estado, mercado, familia, empresas, economía informal.

Por tanto, con base en el estudio de caso de Lisboa, fue posible clasificar las dimensiones de la ciudad turística inteligente, (Véase Figura 18): gobernanza y liderazgo, calidad de vida, movilidad y accesibilidad, tecnología, innovación y emprendiduría, personas y sostenibilidad ambiental.

Figura 18. Dimensiones de la ciudad turística inteligente de Lisboa



Fuente: Santos-Júnior et al., 2023b

Teniendo en cuenta la visión de los expertos científicos y agentes turísticos, la gobernanza y el liderazgo ha sido la dimensión más bien evaluada, lo que demuestra su relevancia para el desarrollo de los destinos turísticos inteligentes. Como señalan Buhalis y Amaranggana (2013), uno de los requisitos esenciales para la implantación y puesta en funcionamiento del destino inteligente sería el establecimiento de una gobernanza turística (asociaciones público-privadas y la comunidad), con el apoyo de los gobiernos. Hay que destacar que la gobernanza también incluiría el liderazgo político.

Por otro lado, teniendo en cuenta la investigación sobre Marbella, se entiende que es importante la existencia de documentos estratégicos del turismo, de manera que fomenten la

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

tecnología e innovación, y el desarrollo sostenible, por medio de la participación público-privada y comunidad.

Con base en ello, entre los principales documentos/instrumentos del turismo, que corroboraban el desarrollo de Lisboa como un destino turístico inteligente, a través de planes, programas y proyectos en el campo de la innovación, la tecnología, la sostenibilidad y el turismo, desarrollados por instituciones gubernamentales, asociaciones y agencias público-privadas, tales como: "*Turismo de Portugal", Ayuntamiento de Lisboa, "Turismo de Lisboa", "Lisboa E-Nova",* y *"Entidade Regional de Turismo da Região de Lisboa (ERT-RL)"*, se sobresalen:

- *"Estratégia Turismo 2027";*
- *"Programa Turismo 4.0";*
- *"Plano Estratégico do Turismo para Região de Lisboa 2020-2024";*
- *"Plano Turismo + Sustentável 2023";*
- *"Para a Estratégia 2030 da Região de Lisboa e Vale do Tejo (RLVT 2030)"*
- *"Estratégia Regional de Especialização Inteligente deLisboa 2021 2027 (RIS3 Lisboa 2021 2027)".*

En base de las consideraciones anteriores, se puede considerar respondida la **cuarta pregunta de investigación:**

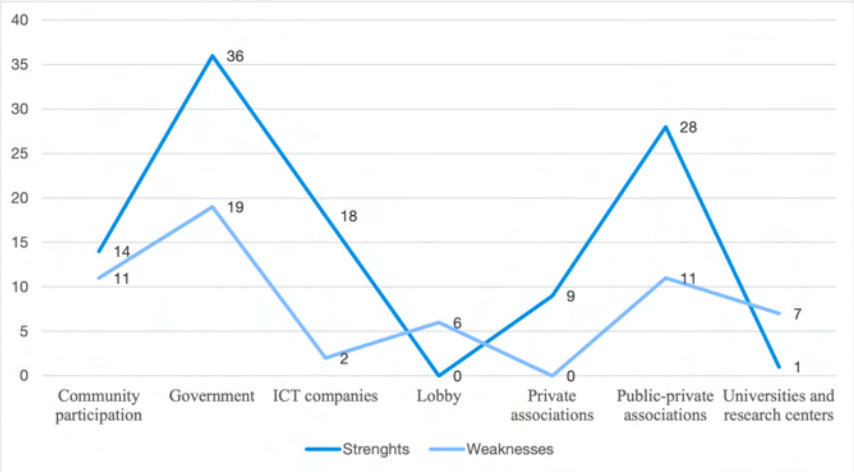
> ***P4.*** *¿Cómo los expertos científicos y agentes turísticos de Lisboa perciben el aspecto gobernanza para el desarrollo de la ciudad turística inteligente?*

Conforme señalan los agentes del turismo de la ciudad de Marbella, los destinos turísticos inteligentes deben poseer un consejo de turismo, para dar continuidad a los programa, proyectos y planes urbanísticos y del turismo, y debe existir un actor clave para el desarrollo del destino turístico.

Por tanto, a partir de la visión de los expertos científicos de Lisboa, el poder público ejerce un papel clave y centralizador en el proceso de gobernanza del turismo de Lisboa (Véase Figura 19): i) participación comunitaria; ii) gobierno – Câmara Municipal de Lisboa, Entidade Regional de Turismo da Região de Lisboa (ERT-RL), Gobierno Nacional y Turismo de Portugal; iii) empresas de TIC; iv) cabildeo; (v) asociaciones privadas: asociaciones locales y asociaciones nacionales; (vi) asociaciones público-privadas – Associação Turismo de Lisboa (ATL) y Lisboa E-Nova; y (vii) universidades y centros de investigación.

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Figura 19. Gobernanza del turismo de Lisboa



Fuente: Santos-Júnior et al., 2023b

Se deduce que la Câmara Municipal de Lisboa desempeña el papel de planificación y coordinación de programas y proyectos que contribuyen en la configuración de Lisboa en una ciudad turística inteligente. Sin embargo, se pueden identificar problemas en relación con la implementación de políticas específicas relacionadas con el turismo inteligente, así como con una planificación reactiva (defensiva o no proactiva) por parte del gobierno municipal.

Tal y como afirma la "*Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional de Lisboa e Vale do Tejo [CCDRLVT]*" (2018), aunque el modelo de gobernanza de la región de Lisboa se basa en el liderazgo colaborativo, la dificultad de colaboración entre los agentes públicos de Lisboa parece evidente.

Por otro lado, algo muy positivo mencionado por los expertos científicos y agentes turísticos, sería la existencia de colaboraciones público-privadas, como es el caso de la agencia Associação de Turismo de Lisboa (ATL) y Lisboa E-Nova, en las que la Câmara Municipal de Lisboa (CML) en colaboración con otros organismos y agentes económicos contribuye a la inteligencia y sostenibilidad de la ciudad de Lisboa, a través de iniciativas público-privadas.

Con relación a las asociaciones privadas, se ha comentado la existencia de relevantes asociaciones nacionales relacionadas con el sector turístico, que participan efectivamente de la gobernanza del turismo de Lisboa, como: la "*Associação Portuguesa das Agências de Viagens e Turismo (APAVT)*", la "*Associação Portuguesa de Empresas de Congressos,*

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Entretenimento e Eventos Turísticos (APECATE)", "*Associação da Hotelaria, Restauração e Similares de Portugal (AHRESP)*".

Siendo así, se entiende que la gobernanza del turismo de Lisboa, en el ámbito del turismo inteligente, es horizontal y centralizada por el poder público. De este modo, se considera **contestada la quinta pregunta de investigación**:

> ***P5.*** *¿Cómo se conforma la gobernanza del turismo de Lisboa en el contexto de una ciudad turística inteligente?*

Teniendo en consideración el análisis de las entrevistas en los estudios piloto y estudio de caso, se deduce que hay una baja participación de los residentes en el proceso de gobernanza del turismo hacia el desarrollo de los destinos turísticos inteligentes. Ese resultado contradice el pensamiento de Perles y Ivar Baidal (2018), en que la participación de la comunidad se considera un elemento crucial en la inteligencia y sostenibilidad del destino turístico inteligente.

Respecto con la visión de los agentes turísticos de Lisboa, la gestión de la gobernanza del turismo debe incentivar la participación de los residentes, ya sea directa o indirectamente, por medio de representaciones sociales, asociaciones. Por lo tanto, se cree que podría haber más incentivos por parte del gobierno local para discutir el desarrollo urbano y el turismo de Lisboa.

Por otro lado, se entiende que los residentes se refieren a la dimensión personal del modelo de *smart cities* de Giffinger et al. (2007), que se constituye mediante el capital humano y el capital social. Así, se considera que tanto el capital humano como el capital social, son dimensiones "blandas" de los destinos turísticos inteligentes (Boes et al., 2015).

Desde la perspectiva del capital humano, se ha mencionado que ha habido un sentimiento de empoderamiento entre los residentes desde la última década, en relación con el crecimiento intelectual y cultural de la ciudad de Lisboa. Por otro lado, el capital social estaría asociado al comportamiento amigable y hospitalario de los residentes de Lisboa, lo que podría estimular las interacciones sociales con los visitantes.

Conforme señala el documento "Estratégia Turismo 2027" (Turismo de Portugal, 2017), las personas serían uno de los principales focos para el desarrollo del turismo en Portugal. Asimismo, se observa que la inversión en capital humano es una estrategia

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

destacada en documentos oficiales a nivel regional y municipal (CCDRLVT, 2018; CCDRLVT, 2020; CML, 2009), y de alcance nacional para la afirmación de Portugal como destino inteligente (Turismo de Portugal, 2017).

Entre los proyectos exitosos citados por los expertos científicos y agentes turísticos de Lisboa, que promueven la participación de los residentes en el proceso de gobernanza del turismo y de la gestión urbana, destacan:

- Sitio electrónico y aplicación (APP) *e-Carnide* (https://ecarnide.hypotheses.org): proyecto de inventario del patrimonio cultural, material e inmaterial, de la "Junta de Freguesia Carnide" (Distrito Municipal), que contribuye a la valoración de la cultura local y sentido de lugar de los residentes; y
- Plataforma y aplicación (APP) *GeoEstrela* (https://estrela.city-platform.com/app/gso/): proyecto promovido por la "Junta de Freguesia da Estrela" (Distrito Municipal), que tiene por finalidad la gestión basada en «colaboración entre la comunidad y autarquía local, en que el residente es el verdadero sensor de las *smart cities*».

Como se ha visto anteriormente, aunque Lisboa presente acciones o proyectos de tecnología e innovación con relación a la implicación de los residentes en el proceso de gobernanza urbana y del turismo, en el contexto de las ciudades turísticas inteligentes, todavía hay mucho que hacer. Según la percepción de los expertos científicos y agentes turísticos, se comprueba la baja participación efectiva de los residentes en el proceso de gobernanza turística y urbana de Lisboa, hacia el desarrollo de una ciudad turística inteligente. Siendo así, se entiende que la sexta pregunta de investigación es atendida:

> ***P6.*** *¿Cuál es el papel de los residentes de Lisboa en la gobernanza del turismo para configuración de la ciudad turística inteligente?*

Teniendo en cuenta el análisis cualitativo de esta tesis, es importante mencionar que los resultados responden a los requisitos de validez y fiabilidad, como se puede verificar en los procedimientos metodológicos y resultados de las ocho publicaciones en su totalidad, en el apartado Aportaciones. Para concluir, cabe destacar que las preguntas principales de esta tesis serán respondidas en las conclusiones.

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

7. CONCLUSÕES

Esta tese de doutoramento buscou compreender e descrever o processo de governança dos destinos turísticos inteligentes, com base na perceção dos agentes turísticos (*stakeholders*), bem como compreender as perceções dos residentes sobre os impactos do turismo na qualidade de vida, no contexto dos destinos turísticos inteligentes.

Para atingir esse objetivo, foi realizado um estudo bibliográfico (revisão bibliográfica e revisão sistematizada) sobre o tema; foram realizados dois estudos-piloto em dois destinos turísticos reconhecidos internacionalmente, Marbella (Espanha) e Florianópolis (Brasil); e, finalmente, foi realizado um estudo de caso na cidade turística inteligente de Lisboa, capital de Portugal.

Assim, foram publicados oito trabalhos, sendo seis artigos em revistas científicas e dois capítulos de livros. Para gerar validade e confiabilidade da pesquisa, dados e informações foram cruzados por meio de procedimentos metodológicos: estudo documental, entrevistas semiestruturadas com investigadores científicos e agentes turísticos, e análise de conteúdo.

Em relação ao estudo bibliográfico, observou-se que o conceito de destinos turísticos inteligentes surge do conceito de cidades inteligentes (Zhu et al., 2014; Boes, Buhalis e Inversini, 2015; Lamsfus et al., 2015), na década de 2010, e que, no momento da redação desta tese, não havia consenso nas investigações sobre a definição de destinos turísticos inteligentes.

Desta forma, pode-se inferir que o conceito de destinos turísticos inteligentes está intimamente relacionado aos aspetos econômicos e tecnológicos (visão mercadológica), servindo como forma de promoção dos destinos turísticos pelas organizações de gestão e promoção dos destinos turísticos (DMOs).

Nota-se que a maioria das publicações aponta que os destinos turísticos inteligentes ou cidades turísticas inteligentes se baseiam no uso intensivo das TIC (Tecnologias da Informação e Comunicação), com o objetivo de gerar experiências turísticas de valor agregado para os turistas e incrementar a qualidade de vida dos residentes (Buhalis e Amaranggana, 2013; Gretzel et al., 2015a; López de Ávila & Sánchez, 2015).

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

No entanto, os resultados parecem mostrar que as TIC, por si só, não têm capacidade suficiente para gerar inteligência turística, pois se os destinos turísticos não integrarem as TIC com outros fatores, serão considerados apenas como destinos digitais (Wang et al., 2013; Boes, Buhalis, & Inversini, 2015).

Desta forma, o potencial para gerar experiências turísticas relevantes para os turistas e melhorar a qualidade de vida das comunidades seria o resultado da combinação das TIC com um conjunto de variáveis, tais como: capital humano e social, inovação e empreendedorismo (Boes, Buhalis e Inversini, 2015), governança (Buhalis e Amaranggana, 2013; Ivars-Baidal et al., 2019), criatividade (Comissão Europeia, 2018), inclusão social (Shafiee et al., 2019; Sim, 2017), acessibilidade (SEGITTUR, 2015 ; INVAT. TUR, 2015), etc.

Assim, com base no método dedutivo e indutivo, as publicações desta tese inferem que tanto o destino turístico inteligente como a cidade turística inteligente são constituídos, essencialmente, pelas dimensões: sustentabilidade ambiental, pessoas, inovação e empreendedorismo, tecnologia, mobilidade e acessibilidade, vida e governança. Portanto, entende-se que o fator tecnológico é um elemento importante para a configuração de destinos turísticos inteligentes, mas deve estar associado a outros fatores (Boes et al., 2015; Ivars-Baidal et al., 2017; Shafiee et al., 2019; Chung et al., 2021; Otowicz et al., 2023).

Portanto, levando em consideração **a principal questão de pesquisa sobre o funcionamento da governança do turismo para o desenvolvimento de uma cidade turística inteligente**, a investigação realizada indica que ela seria centralizada em entidades públicas, podendo também ser considerada como horizontal, pois conta com a participação de outros agentes envolvidos no processo decisório, tais como empresas tecnológicas, associações de base, associações comerciais, empresas de transportes, associações de empresas de turismo e hotelaria, etc. Por outro lado, estudos sugerem uma baixa participação dos residentes no processo de governança do turismo em geral, não apenas no que diz respeito ao aspeto do turismo inteligente. Ademais, partindo da visão de Zurbriggen (2011), podemos deduzir que o processo de governança dos destinos turísticos inteligentes possui as singularidades de cada território e tipo de turismo desenvolvido.

Com base no estudo de caso sobre a cidade de Lisboa, especificamente, entende-se que a Câmara Municipal, com o apoio do Governo de Portugal, poderia adotar algumas medidas capazes de mitigar os impactos do turismo, por exemplo, a criação de novos produtos turísticos e culturais noutras áreas da cidade, a regulação da economia colaborativa, bem como a formulação e implementação de “uma política municipal que envolva a reabilitação urbana por e para as pessoas, combatendo a especulação imobiliária

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

e promovendo o mercado de arrendamento social" (Mendes, 2017, p. 505). A acessibilidade da cidade também é um fator que deve receber mais atenção dos entes públicos.

Da mesma forma, foi possível verificar na cidade de Lisboa o desenvolvimento de ações tecnológicas e inovadoras que promovem a participação cidadã e a valorização da cultura local, como as aplicações GeoEstrela e e-Carnide, das Juntas de Freguesias "Estrela" e "Carnide", respetivamente. Além disso, destaca-se a existência de ações sustentáveis e inovadoras relacionadas com a mobilidade urbana, incluindo, por exemplo, a promoção da utilização de transportes alternativos, a implementação de autocarros elétricos, a existência de cartões de transportes públicos integrados e aplicações que facilitem a sua utilização.

Por outro lado, em relação a outra **questão importante de investigação sobre a perceção dos residentes sobre os impactos do turismo na qualidade de vida em destinos turísticos inteligentes**, pode deduzir-se que a qualidade de vida pode ser medida através de indicadores subjetivos que expressam o nível de satisfação com as dimensões do bem-estar (material, sociocultural, ambiental e político), bem como o efeito do turismo e da tecnologia. No entanto, indicadores objetivos também seriam importantes, pois complementam informações subjetivas e permitem comparações com outros destinos e regiões.

Como indicam Woo et al. (2018), os resultados da avaliação da satisfação dos residentes com a qualidade de vida são bons indicadores que devem ser utilizados pelos gestores do destino, tanto para melhorar a oferta como para apoiar o desenvolvimento do turismo e outros fatores envolvidos no destino.

A partir dos estudos-piloto em Marbella e Florianópolis, e do estudo de caso em Lisboa, pode-se concluir que estas cidades adotam ações de destinos turísticos inteligentes, estando ainda numa fase inicial de desenvolvimento. Pode-se observa inúmeras iniciativas de tecnologia e inovação, e melhoramento das infraestruturas turísticas, com a finalidade principal de promoção turística dos destinos.

Todavia, os residentes também se beneficiam com a modernização das cidades, entretanto deviam participar mais ativamente do processo de governança do turismo, de modo facilitar a identificação de possíveis problemas, necessidades e soluções. Outro aspeto observado, foi a baixa participação de universidades e centros de investigação na discussão do turismo inteligente.

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Tendo em conta os escassos estudos bibliográficos e estudos de caso sobre as dimensões ou componentes dos destinos turísticos inteligentes, bem como a relação entre os impactos do turismo, os fatores tecnológicos e a qualidade de vida dos residentes, entende-se que é um campo de investigação a ser explorado.

Portanto, como **contribuições teóricas e metodológicas**, esta tese de doutoramento possibilita uma reflexão sobre o conceito e a governança dos destinos turísticos inteligentes. Por meio dos estudos desenvolvidos, foi possível estabelecer modelos teóricos-metodológicos, respeito à constituição das dimensões das cidades turísticas inteligentes, e sobre a relação entre os impactos do turismo, as TIC y a qualidade de vida dos residentes, no contexto do turismo inteligente.

Assim, entre as dimensões das cidades turísticas inteligentes identificadas através das investigações realizadas, a dimensão governança se destaca como a mais relevante. Percebe-se que o papel do governo é essencial para a implantação de políticas públicas que impulsionem a criação de estratégias e soluções tecnológicas e inovadoras.

Por outro lado, entende-se que a governança dos destinos turísticos inteligentes, refere-se a um novo modelo de gestão de políticas públicas, em que o Estado, "por si só, não pode resolver os problemas da sociedade atual" (Zurbriggen, 2011, p. 40), mas sim, através da participação de outros agentes, sejam eles internacionais, nacionais, regionais ou locais, que interatuam em prol da efetivação e otimização dos resultados das políticas públicas, principalmente àquelas relacionadas com a tecnologia, inovação, sustentabilidade e infraestruturas.

Neste sentindo, a participação da iniciativa privada, principalmente das empresas de tecnologia, indubitavelmente é importante para o investimento das cidades turísticas inteligentes. Todavia, os residentes também devem estar inseridos no processo decisório do turismo, como cidadãos e como parte do capital humano e social dos destinos turísticos. A inclusão de universidades e de institutos de investigação também precisa ser incentivado. Desse modo, compreende-se que o ecossistema do turismo inteligente estaria a funcionar efetivamente (Gretzel, 2015b).

Respeito às **contribuições práticas**, em primeiro lugar, os resultados das investigações podem ajudar aos tomadores de decisão na formulação e implantação de políticas de governança de destinos turísticos inteligentes. Ademais, os estudos podem contribuir na criação de manuais para configuração de destinos turísticos inteligentes, fundamentados na boa governança do turismo.

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Em segundo lugar, os estudos mostram que a gestão de destinos turísticos inteligentes tem potencial para preencher lacunas importantes em termos de conhecimento e capacidade de gestão. Por exemplo, o aumento da utilização das TIC em destinos turísticos inteligentes alterará a estrutura e a função do destino, resultando num aumento significativo da sofisticação tecnológica e social. Portanto, devido a essa complexidade, será necessário mudar o pensamento e a ação tanto no governo quanto no setor privado por meio de abordagens de gestão onde as necessidades e os problemas são descobertos em estreita cooperação e não através de silos estanques de conhecimento tradicional.

Em terceiro lugar, os gestores dos destinos devem incorporar todo o espetro de elementos de informação e assegurar a interoperabilidade e a conectividade de elementos de informação tanto materiais como físicos no seu planeamento e execução. Como já foi mencionado, um destino turístico inteligente é aquele que integra as TIC com outros fatores.

Em quarto lugar, um dos principais desafios para que um destino turístico se torne inteligente é permitir a formação de agentes turísticos, dispor de uma infraestrutura de TIC atualizada e a implementação de serviços turísticos móveis que personalizem a informação fornecida de acordo com as necessidades dos visitantes e residentes (Lamsfus et al., 2015). Além disso, a grande acumulação de dados sobre o turismo pode proporcionar inúmeras oportunidades para sistemas inteligentes de informação turística em destinos turísticos inteligentes (INVAT. TUR, 2015).

Por último, as novas tecnologias poderiam ajudar a controlar a intensidade do crescimento dos fluxos turísticos, tanto no interior do destino, dispersando zonas saturadas como controlando a atração externa de novos fluxos. A qualidade da experiência do visitante e a qualidade de vida dos residentes devem ser tidas em conta como referências na gestão de destinos inteligentes.

Quanto às limitações desta tese, pode indicar-se que tanto os estudos-piloto (Marbella e Florianópolis) como o estudo de caso (Lisboa), deviam ter em conta a inclusão de mais entrevistas diretamente com empresas turísticas, bem como a realização de entrevistas diretamente com os residentes destes destinos turísticos, e não apenas com representantes de associações empresariais e residentes.

Deve-se ressaltar que foram realizadas entrevistas em profundidade a dezassete outros agentes turísticos de Lisboa (stakeholders) entre 2019 e 2020, mas os resultados não foram publicados até à data da redação desta tese. O objetivo é analisar os dados utilizando

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

o método da análise do discurso, o que poderá contribuir para uma visão mais profunda de Lisboa como uma cidade turística inteligente.

Por outro lado, sobre os impactos do turismo e do fator tecnológico na qualidade de vida dos residentes de destinos turísticos inteligentes, é difícil identificar e estabelecer indicadores subjetivos de qualidade de vida no âmbito dos lugares inteligentes (*smart places*), além da não utilização de indicadores objetivos de qualidade de vida.

Como propostas para futuras linhas de pesquisa, seria interessante construir indicadores de cidades turísticas inteligentes, bem como realizar um estudo quantitativo visando analisar a visão ou perceção dos residentes sobre a "inteligência" dos destinos turísticos. Além disso, podiam ser desenvolvidos outros estudos, por exemplo, sobre aspetos da qualidade de vida (*smart living)* e da governança inteligente (*smart governance*).

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

MUSEU BENFICA
COSME DAMIÃO

BIBLIOGRAFÍA

Agência Brasileira de Promoção Internacional do Turismo [Embratur]. (2022). *Florianópolis, Porto Seguro e Salvador estão entre os dez destinos mais procurados por estrangeiros: Campanha da Embratur em andamento no mercado latino reforça potencial de destinos de praia neste verão.* https://embratur.com.br/2022/12/29/florianopolis-porto-seguro-e-salvador-estao-entre-os-dez-destinos-mais-procurados-por-estrangeiros/.

Agència Valenciana del Turisme [INVAT.TUR]. (2015). *Manual Operativo para la Configuración de Destinos Turísticos Inteligentes*. INVAT.TUR. https://www.thinktur.org/media/Manual-de-destinos-tur%C3%ADsticos-inteligentes.pdf.

Alcañiz, E.B., Aulet, X.F. & Simó, L.A. (2000). Marketing de destinos turísticos. Análisis y estrategias de desarrollo. Madrid: Esic.

Aldebert, B., Dang, R. J., y Longhi, C. (2011). Innovation in the tourism industry: The case of Tourism@. *32*(5), 1204-1213. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.tourman.2010.08.010.

Almeida-García, F., Peláez-Fernández, M. A., Balbuena-Vazquez, A., y Cortés-Macias, R. (2016). Residents' perceptions of tourism development in Benalmádena (Spain). *Tourism Management*, *54*, 259-274. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.tourman.2015.11.007.

Andereck, K. L., Valentine, K. M., Knopf, R. C., y Vogt, C. A. (2005). Residents' perceptions of community tourism impacts. *Annals of tourism research*, *32*(4), 1056-1076. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.annals.2005.03.001.

Andereck, K. L., Valentine, K. M., Vogt, C. A., y Knopf, R. C. (2007). A cross-cultural analysis of tourism and quality of life perceptions. *Journal of Sustainable Tourism*, *15*(5), 483-502.

Andereck, K. L., y Nyaupane, G. P. (2011). Exploring the nature of tourism and quality of life perceptions among residents. *Journal of Travel research*, *50*(3), 248-260.

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Andrews, F. y Withey, S. (1976). Social indicators of well-being: American's perception of life quality. New York: Plenum.

Appio, F. P., Lima, M., y Paroutis, S. (2019). Understanding Smart Cities: Innovation ecosystems, technological advancements, and societal challenges. *Technological Forecasting and Social Change*, *142*, 1-14. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.techfore.2018.12.018.

Ayuntamiento de Marbella. (2023). *Marbella recuperó en 2022 los niveles de ocupación hotelera previos a la pandemia y registró los ingresos más altos por habitación de los últimos 14 años.* Ayuntamiento de Marbella: Noticias Municipales. https://www.marbella.es/actualidad/item/43860-marbella-recupero-en-2022-los-niveles-de-ocupacion-hotelera-previos-a-la-pandemia-y-registro-los-ingresos-mas-altos-por-habitacion-de-los-ultimos-14-anos.html.

Baggio, R., Micera, R., y Del Chiappa, G. (2020). Smart tourism destinations: a critical reflection. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, *11*(3), 407-423. https://doi.org/10.1108/JHTT-01-2019-0011.

Bardin, L. (1996). *Análisis de contenido* (2 ed.). Ediciones Akal.

Benckendorff, P. J., Xiang, Z., y Sheldon, P. J. (2019). Tourism information technology. *Tourism information technology.*, (Ed. 3).

Beni, M. C. (2003). Análise estrutural do turismo. 9ª. *São Paulo: Editora Senac*.

Beni, M. C., y Moesch, M. (2017). A teoria da complexidade e o ecossistema do turismo. *Turismo: Visão e Ação*, *19*(3), 430-457.

Berenguera, A., Fernández de Sanmamed, M. J., Pons, M., Pujol, E., Rodríguez, D. y Saura, S. (2014). *Escuchar, observar y comprender. Recuperando la narrativa en las Ciencias de la Salud. Aportaciones de la investigación cualitativa.* Barcelona: Institut Universitari d'Investigació en Atenció Primària Jordi Gol (IDIAP J. Gol).

Beritelli, P.; Bieger, T.; Laesser, C. (2007). Destination governance: Using corporate governance theories as a foundation for effective destination management. *Journal of Travel Research*, 46, 96-107.

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Bies, R. J., y Tripp, T. M. (1996). Beyond distrust: 'getting even' and the need for revenge. In R. M. Trust in Kramer & T. R. Tyler (Ed), Organizations: Frontiers of Theory and Research (246-260). Thousand Oaks: Sage.

Blau, P. M. (1968). Social exchange. *International encyclopedia of the social sciences*, *7*(4), 452-457.

Boes, K., Buhalis, D., y Inversini, A. (2015). Conceptualising Smart Tourism Destination. In I. Tussyadiah & A. Inversini (Eds.), *Information and Communication Technologies in Tourism 2015* (pp. 391-403). Springer, Cham. https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-3-319-14343-9_29.

Boes, K., Buhalis, D., y 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.

Boyer, M. (1999). *Histoire du tourisme de masse*. FeniXX.

Bramwell, B., y Lane, B. (1993a). Interpretation and sustainable tourism: The potential and the pitfalls. *Journal of Sustainable Tourism*, *1*(2), 71-80.

Bramwell, B., y Lane, B. (1993b). Sustainable tourism: An evolving global approach. *Journal of sustainable tourism*, *1*(1), 1-5.

Braun, T., Fung, B. C., Iqbal, F., y Shah, B. (2018). Security and privacy challenges in smart cities. *Sustainable cities and society*, *39*, 499-507.

Britton, S. G. (1982). International tourism and multinational corporations in the Pacific: the case of Fiji. *International tourism and multinational corporations in the Pacific: the case of Fiji.*, 252-274.

Buhalis, D. (2003). *e-Tourism: Information Technology for Strategic Tourism Management.* (1ª ed.). Pearson (Financial Times/Prentice Hall).

Buhalis, D. (2020). Technology in tourism-from information communication technologies to eTourism and smart tourism towards ambient intelligence tourism: a perspective article [Review]. *Tourism Review*, *75*(1), 267-272. https://doi.org/10.1108/TR-06-2019-0258.

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Buhalis, D., y Amaranggana, A. (2013). Smart Tourism Destinations. In Z. Xiang & I. Tussyadiah (Eds.), *Information and Communication Technologies in Tourism 2014* (pp. 553-564). Springer, Cham. https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-3-319-03973-2_40.

Buhalis, D., y Amaranggana, A. (2015). Smart Tourism Destinations Enhancing Tourism Experience Through Personalisation of Services. In I. Tussyadiah & A. Inversini (Eds.), *Information and Communication Technologies in Tourism 2015* (pp. 377-389). Springer, Cham. https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-3-319-14343-9_28.

Buhalis, D., y Law, R. (2008). Progress in information technology and tourism management: 20 years on and 10 years after the Internet-The state of eTourism research. *Tourism Management*, *29*(4), 609-623. https://doi.org/10.1016/j.tourman.2008.01.005.

Buhalis, D., y O'Connor, P. (2005). Information communication technology revolutionizing tourism. *Tourism recreation research*, *30*(3), 7-16.

Butler, R. W. (1991). Tourism, environment, and sustainable development. *Environmental conservation*, *18*(3), 201-209.

Butler, R. W. (1999). Sustainable tourism: A state-of-the-art review. *Tourism geographies*, *1*(1), 7-25.

Butler, R., y Suntikul, W. (2019). Political impacts of tourism. In D. Gursoy & R. Nunkoo (Eds.), *The Routledge Handbook of Tourism Impacts* (1st Edition ed., pp. 12). Routledge.

Caragliu, A., Del Bo, C., y Nijkamp, P. (2013). Smart cities in Europe. In M. Deakin (Ed.), *Smart Cities: Governing, Modelling and Analysing the Transition* (1st Edition ed., pp. 185-207). Routledge. https://doi.org/https://doi.org/10.4324/9780203076224.

Cater, E. (1993). Ecotourism in the third world: Problems for sustainable tourism development. *Tourism management*, *14*(2), 85-90.

Cebreiros, J., y Gulín, M. P. (2014). Guia Smart Cities: “Cidades com Futuro”. Espanha: Tórculo Artes Gráficas, S.L.

Chancellor, C., Yu, C. P. S., y Cole, S. T. (2011). Exploring quality of life perceptions in rural midwestern (USA) communities: An application of the core–periphery concept in a

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

tourism development context. *International Journal of Tourism Research*, *13*(5), 496-507.

Chi, C. G. Q., Cai, R., & Li, Y. (2017). Factors influencing residents' subjective well-being at World Heritage Sites. *Tourism management*, *63*, 209-222.

Chourabi, H., Nam, T., Walker, S., Gil-Garcia, J. R., Mellouli, S., Nahon, K., ... y Scholl, H. J. (2012). Understanding smart cities: An integrative framework. In *2012 45th Hawaii international conference on system sciences* (pp. 2289-2297). IEEE.

Chung, N., Lee, H., Ham, J., y Koo, C. (2021). Smart Tourism Cities' Competitiveness Index: A Conceptual Model. In W. Wörndl, C. Koo, & J. L. Stienmetz, *Information and Communication Technologies in Tourism 2021* Cham.

Collins, C., Buhalis, D., y Peters, M. (2003). Enhancing SMTEs' business performance through the Internet and e-learning platforms. *Education+ Training*, *45*(8/9), 483-494.

Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional de Lisboa e Vale do Tejo [CCDRLVT]. (2018). *Para a Estratégia 2030 da Região de Lisboa e Vale do Tejo (RLVT 2030)*. CCDRLVT. http://www.ccdr-lvt.pt/files/915a998d541e6d3be4391c11126fe23332ba2fbf.pdf.

Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional de Lisboa e Vale do Tejo [CCDRLVT]. (2020). *Estratégia Regional de Especialização Inteligente de Lisboa 2021 2027 (RIS3 Lisboa 2021 2027)*. CCDRLVT http://www.ccdr-lvt.pt/downloads/RIS3_Lisboa_2021_2027_aprovada_CRLVT11set.

Comisión Europea. (2019): *Capitales europeas del turismo inteligente*. https://smart-tourism-capital.ec.europa.eu/index_en.

Câmara Municipal de Lisboa [CML]. (2009): *Carta Estratégica de Lisboa 2010-2024*. Obenido de https://www.lisboa.pt/fileadmin/municipio/camara/documentos/Sumarios_Executivos.pdf.

Câmara Municipal de Lisboa [CML]. (2019). *Grandes Opções do Plano 2020 | 2023 da cidade de Lisboa*.

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

CML. https://www.lisboa.pt/fileadmin/download_center/orcamento/2020/gop/GOP_2020_2023.pdf

Câmara Municipal de Lisboa [CML]. (2020). *A Economia de Lisboa em Números 2020*. CML. https://www.lisboa.pt/fileadmin/atualidade/publicacoes_periodicas/economia/economia_lisboa_em_numeros_2020.pdf

Câmara Municipal de Lisboa [CML]. (2023). *LISBOA É MENTORA NO DESAFIO DAS CIDADES INTELIGENTES.* https://www.lisboa.pt/atualidade/noticias/detalhe/lisboa-e-mentora-no-desafio-das-cidades-inteligentes.

Crick, M. (1989). Representations of international tourism in the social sciences: Sun, sex, sights, savings, and servility. *Annual review of Anthropology*, *18*(1), 307-344.

Crouch, G. I., & Ritchie, J. B. (1999). Tourism, competitiveness, and societal prosperity. *Journal of business research*, *44*(3), 137-152.

Crouch, G.I. and Ritchie, J.R.B. (2006), "*Destination competitiveness*", In Dwyer, L. and Forsythe, P.(Eds) International Handbook on Economics of Tourism, (Chapter 19). Edward Elgar Publishing.

Dasí, J. F. (2008). Gobernanza territorial para el desarrollo sostenible: estado de la cuestión y agenda. *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles*.

De Guimarães, J. C. F., Severo, E. A., Júnior, L. A. F., Da Costa, W. P. L. B., y Salmoria, F. T. (2020). Governance and quality of life in smart cities: Towards sustainable development goals. *Journal of Cleaner Production*, *253*, 119926. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.119926

de la Cruz Pulido-Fernández, M., y Pulido-Fernández, J. I. (2014). ¿Existe gobernanza en la actual gestión de los destinos turísticos? Estudio de casos. *Rural Tourism Experiences*, *12*, 685.

Della Corte, V.; Aria, M. (2014), Why strategic networks often fail: Some empirical evidence from the area of Naples. *Tourism Management*, 45, 3-15.

Deprest, F. (1997). *Enquête sur le tourisme de masse. L'écologie face au territoire* (p. 207). Belin.

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Diener, E. (1984). Subjective Well-Being. *Psychological Bulletin*, 95(3), 542-575.

Dumazedier, J. (1963). *Vers une civilisation du loisir?*. Èditions du seuil.

Dwyer, L., & Kim, C. (2003). Destination competitiveness: determinants and indicators. *Current issues in tourism*, *6*(5), 369-414.

Edgar, L.; Marshall, C.; Bassett, M. (2006). Partnerships: Putting good governance principles in practice. Ottawa, Ontario, Canada: Institute on Governance.

Ejarque, J. (2005). *Destinos Turísticos de Éxito. Diseño, Creación, Gestión y Marketing.* Pirámide: Madrid, España.

Ejarque, J. (2016). *Marketing y Gestión de Destinos Turísticos. Nuevos Modelos y Estrategias 2.0*. Pirámide: Madrid, España.

Endeavor (2017). *Índice de Cidades Empreendedoras.* http://info.endeavor.org.br/ice2017.

Enerlis, Ernst and Young, Ferrovial, y Madrid Network. *Libro Blanco Smart Cities. 1.* Ed. Imprintia: España.

Entidade Regional de Turismo da Região de Lisboa [ERT-RL] (2019). *Plano Estratégico para o Turismo da Região de Lisboa 2020-2024*. Lisboa: Turismo de Lisboa. http://www.ertlisboa.pt/fotos/editor2/planoestrategicoresumo.pdf.

Eslami, S., Khalifah, Z., Mardani, A., y Streimikiene, D. (2018). Impact of non-economic factors on residents' support for sustainable tourism development in Langkawi Island, Malaysia. *Econ. Sociol*., 11, 181–197.

Eslami, S., Khalifah, Z., Mardani, A., Streimikiene, D., y Han, H. (2019). Community attachment, tourism impacts, quality of life and residents' support for sustainable tourism development. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, *36*(9), 1061-1079.

European Best Destination. (2024). *European Best Destination.* https://www.europeanbestdestinations.com/about-1/download/#destination.

European Commission. (2019). *European Capitals of Smart Tourism*. https://smart-tourism-capital.ec.europa.eu/index_en.

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

European Commission. (2023). *Intelligent Cities Challenge*. Lisbon. https://www.intelligentcitieschallenge.eu/cities/lisbon-0.

Exceltur. (2023). *Atlas de contribución municipal del turismo de España. Nº 10.* https://www.exceltur.org/wp-content/uploads/2023/05/AtlasMunicipalEspecializacionTuristica.pdf.

Federação das Indústrias de Santa Catarina [FIESC] (2014). *Rotas Estratégicas Setoriais para a Indústria catarinense 2022: Turismo*. Florianópolis: FIESC. http://www.fecomercio-sc.com.br/noticias/santa-catarina-ganha-planejamento-do-turismo-ate-2022/.

Femenia-Serra, F., y Neuhofer, B. (2018). Smart tourism experiences: Conceptualisation, key dimensions and research agenda. *Investigaciones Regionales*,*2018*(42), 129-150.

Femenia-Serra, F., Neuhofer, B., y Ivars-Baidal, J. A. (2019). Towards a conceptualisation of smart tourists and their role within the smart destination scenario. *Service Industries Journal*, *39*(2), 109-133. https://doi.org/10.1080/02642069.2018.1508458.

da Fonseca, J. J. S. (2002). *Metodologia da Pesquisa Científica*. Curso de Especailização em Comunidades Virtuais de Aprendizagem Informática Educativa. Universidade Federal do Ceará.

Freeman, R. Edward. (1984). Strategic Management: A Stakeholder Approach. Boston: Pitman Publishing Inc..

Freeman, E. (2004). The stakeholder approach revisited. *Zeitschrift für Wirtschafts- und Unternehmensethik, 5*(2), 220–241.

Freeman, R. E. y McVea, J. (2001). A stakeholder approach to strategic management ” . In *The Blackwell Handbook of Strategic Management*, Edited by: Hitt , M. A , Freeman , R. E and Harrison , J. S . 189 – 207 .

Gagliardi, R., Marcantoni, F., Polzonetti, A., Re, B., y Tapanelli, P. (2010, December). Cloud computing for network business ecosystem. In *2010 IEEE International Conference on Industrial Engineering and Engineering Management* (pp. 862-868). IEEE.

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

García-Hernández, M., Ivars-Baidal, J., y Mendoza de Miguel, S. (2019). Overtourism in urban destinations: The myth of smart solutions. *Boletin de la Asociacion de Geografos Espanoles*(83). https://doi.org/10.21138/bage.2830.

Gerhardt, T. E., y Silveira, D. T. (2009). *Métodos de pesquisa*. Porto Alegre: Editora da UFRGS.

Giffinger, R., Fertner, C., Kramar, H., Kalasek, R., Pichler-Milanovi c, N., y Meijers, E. (2007). *Smart Cities: Ranking of European Medium-Sized Cities*. http://www.smart-cities.eu/download/smart_cities_final_report.pdf.

Gil, A. C. (2008). *Como elaborar projetos de pesquisa*. 6. ed. Barueri, SP: Atlas.

GIL, A. C. (2022). *Como elaborar projetos de pesquisa.* 7. ed. Barueri, SP: Atlas.

Grant, M.J. y Booth, A. (2009). A typology of reviews: An analysis of 14 review types and associated methodologies. *Health Inf. Libr*. J., 26, 91–108.

Greenwood, J. (1993). Business interest groups in tourism governance. *Tourism Management*, *14*(5), 335-348.

Gretzel, U. (2011). Intelligent systems in tourism: A social science perspective. *Annals of tourism research*, *38*(3), 757-779.

Gretzel, U., y Koo, C. (2021). Smart tourism cities: a duality of place where technology supports the convergence of touristic and residential experiences. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, *26*(4), 1-13. https://doi.org/10.1080/10941665.2021.1897636.

Gretzel, U., y Scarpino-Johns, M. (2018). Destination resilience and smart tourism destinations. *Tourism Review International*, *22*(3), 263-276. https://doi.org/10.3727/154427218X15369305779065.

Gretzel, U., Sigala, M., Xiang, Z., y Koo, C. (2015a). Smart tourism: foundations and developments. *Electronic Markets*, *25*(3), 179-188. https://doi.org/10.1007/s12525-015-0196-8.

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Gretzel, U., Werthner, H., Koo, C., y Lamsfus, C. (2015b). Conceptual foundations for understanding smart tourism ecosystems. *Computers in Human Behavior*, *50*, 558-563. https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.03.043.

Grupo Interplataforma de Ciudades Inteligentes [GICI]. (2015). *Smart cities: Documento de visión a 2030.* http://www. planetic. es/sites/default/planeticfiles/content-files/private/GICI-Vision_2030.pdf.

Guo, Y., Liu, H., y Chai, Y. (2014). The embedding convergence of smart cities and tourism internet of things in China: An advance perspective. *Advances in Hospitality and Tourism Research (AHTR)*, *2*(1), 54-69.

Hjalager, A. M. (2002). Repairing innovation defectiveness in tourism. *Tourism management*, *23*(5), 465-474.

Hjalager, A. M. (2010). A review of innovation research in tourism. *Tourism management*, *31*(1), 1-12.

Hall, C. M. (2011). Policy learning and policy failure in sustainable tourism governance: From first-and second-order to third-order change?. *Journal of Sustainable Tourism*, *19*(4-5), 649-671.

Hammad, N. M., Ahmad, S. Z., y Papastathopoulos, A. (2019). The moderating role of nationality in residents' perceptions of the impacts of tourism development in the U nited A rab E mirates. *International Journal of Tourism Research*, *21*(1), 61-75.

Hernández-Ramírez, J. (2017). Local-based tourism and governance at the border. ethnography of two towns of Bajo Guadiana. [Turismo de base local y gobernanza en la frontera. Etnografía de dos villas del Bajo Guadiana]. *Gazeta de Antropologia*, 33(1).

Hesse-Biber, S. N. (2017). *The Practice of qualitative research: engaging students in the research process*. 3rd ed. Los Angeles: Sage.

Hjalager, A. M. (2010). A review of innovation research in tourism. *31*(1), 1-12. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.tourman.2009.08.012.

Homans, G. C. (1958). Social behavior as exchange. *American journal of sociology*, *63*(6), 597-606.

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Hunter, C. (1997). Sustainable tourism as an adaptive paradigm. *Annals of Tourism Research*, *24*(4), 850-867.

Hunter, C. J. (1995). On the need to re-conceptualise sustainable tourism development. *Journal of sustainable tourism*, *3*(3), 155-165.

Hwang, W. (2001). Conceptualizing inter-regional partnership for tourism promotion: In case of the East Asia inter-regional tourism forum (EATOF). *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 6(1), 26-36.

IESE. (2019). *IESE Cities in Motion Index (CIMI)*. Business Scholl University of Navarra. https://media.iese.edu/research/pdfs/ST-0509-E.pdf.

IESE. (2022). *IESE Cities in Motion Index (CIMI)*. Business Scholl University of Navarra. https://media.iese.edu/research/pdfs/ST-0633-E.pdf.

Institute for Management Development [IMD]. (2019). *IMD Smart City Index*. I. W. C. C. s. S. C. Observatory. https://www.imd.org/research-knowledge/reports/imd-smart-city-index-2019/.

Institute for Management Development [IMD]. (2023). *IMD Smart City Index*. I. W. C. C. s. S. C. Observatory. https://imd.cld.bz/IMD-Smart-City-Index-Report-20231.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística [IBGE]. (2020). *Brasil, Santa Catarina, Florianópolis*. Brasil: IBGE. https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sc/florianopolis/pesquisa/38/47001.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística [IBGE]. (2022). *Cidades e Estados: Florianópolis.* Brasil: IBGE. https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/sc/florianopolis.html.

Instituto Nacional de Estadística [INE]. (2019). *Anuário Estatístico da Área Metropolitana de Lisboa: 2018* (INE, Ed.)

Instituto Nacional de Estatística [INE]. (2020). *Anuário Estatístico de Portugal:2019* (INE, Ed.)

Instituto Nacional de Estatística [INE]. (2021). *Censo 2021: Resultados Provisórios*

INTELI. (2014). Smart Cities Portugal: Rodmap.

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Ip, C., Leung, R., y Law, R. (2011). Progress and development of information and communication technologies in hospitality. *International journal of contemporary hospitality management*, *23*(4), 533-551.

Ivars-Baidal, J. A., Celdrán Bernabéu, M. A., y Femenia-Serra, F. (2017). *Guía de implantación de Destinos Turísticos Inteligentes de la Comunitat Valenciana*.INVAT.TUR. https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/74386/4/2017_Ivars-Baidal_etal_Guia-de-implantacion-DTI-CV.pdf.

Ivars-Baidal, J. A., Celdrán-Bernabeu, M. A., Femenia-Serra, F., Perles-Ribes, J. F., y Giner-Sánchez, D. (2021). Measuring the progress of smart destinations: The use of indicators as a management tool. *Journal of Destination Marketing and Management*, *19*. https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2020.100531.

Ivars-Baidal, J. A., Hernández, M. G., y de Miguel, S. M. (2019). Integrating overtourism in the smart tourism cities Agenda. *e-Review of Tourism Research*, *17*(2), 122-139.

Jeon, M. M., Kang, M., y Desmarais, E. (2016). Residents' perceived quality of life in a cultural-heritage tourism destination. *Applied Research in Quality of life*, *11*, 105-123.

Khan, M. S., Woo, M., Nam, K., y Chathoth, P. K. (2017). Smart city and smart tourism: A case of Dubai. *Sustainability (Switzerland)*, *9*(12). https://doi.org/10.3390/su9122279

Kim, K., Uysal, M., y Sirgy, M. J. (2013). How does tourism in a community impact the quality of life of community residents? *Tourism management*, *36*, 527-540. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.tourman.2012.09.005.

Kim, S. S., y Prideaux, B. (2006). An investigation of the relationship between South Korean domestic public opinion, tourism development in North Korea and a role for tourism in promoting peace on the Korean peninsula. *Tourism Management*, *27*(1), 124-137.

Kimbu, A. N., y Ngoasong, M. Z. (2013). Centralised decentralisation of tourism development: A network perspective. *Annals of tourism research*, *40*, 235-259.

Ko, D.-W., y Stewart, W. P. (2002). A structural equation model of residents' attitudes for tourism development. *Tourism management*, *23*(5), 521-530. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0261-5177(02)00006-7.

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Kooiman, J.; Van Vliet, M. (1993). Governance and public management. Managing public organizations.

Látková, P., y Vogt, C. A. (2012). Residents' attitudes toward existing and future tourism development in rural communities. *Journal of Travel Research*, *51*(1), 50–67. https://doi.org/10.1177/0047287510394193.

Lamsfus, C., Martín, D., Alzua-Sorzabal, A., y Torres-Manzanera, E. (2015). Smart Tourism Destinations: An Extended Conception of Smart Cities Focusing on Human Mobility. In I. Tussyadiah & A. Inversini, *Information and Communication Technologies in Tourism 2015* Cham.

Lane, B. (1994). Sustainable rural tourism strategies: A tool for development and conservation. *Journal of sustainable tourism*, *2*(1-2), 102-111.

Law, R., Buhalis, D., y Cobanoglu, C. (2014). Progress on information and communication technologies in hospitality and tourism. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, *26*(5), 727-750. https://doi.org/10.1108/IJCHM-08-2013-0367.

Laws, E., Richins, H., Agrusa, J., & Scott, N. (Eds.). (2011). *Tourist destination governance: Practice, theory and issues*. Cabi.

Lee, P., Hunter, W. C., y Chung, N. (2020). Smart tourism city: Developments and transformations. *Sustainability (Switzerland)*, *12*(10). https://doi.org/10.3390/SU12103958.

Lee, T. H., y Jan, F.-H. (2019). Can community-based tourism contribute to sustainable development? Evidence from residents' perceptions of the sustainability. *Tourism Management*, *70*, 368-380. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.tourman.2018.09.003.

Lima, C. O., y Bonetti, J. (2018). Proposta metodológica para adequação das informações do Censo Demográfico do IBGE na análise da vulnerabilidade social a eventos extremos na zona costeira. *Revista Brasileira de Geografia*, *63*(2), 122-140.

Lombardi, P., Giordano, S., Farouh, H., y Yousef, W. (2012). Modelling the smart city performance. *Innovation: The European Journal of Social Science Research*,*25*(2), 137-149. https://doi.org/https://doi.org/10.1080/13511610.2012.660325.

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

López de Ávila, A., y Sánchez, S. G. (2015). Destinos Turísticos Inteligentes. *Economía Industrial*(395), 61-69.

Ma, J. X., Buhalis, D., y Song, H. (2003). ICTs and Internet adoption in China's tourism industry. *International Journal of Information Management*, *23*(6), 451-467.

Macke, J., Rubim Sarate, J. A., y de Atayde Moschen, S. (2019). Smart sustainable cities evaluation and sense of community. *Journal of Cleaner Production*, *239*, 118103. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.118103.

Manville, C., Cochrane, G., Cave, J., Millard, J., Pederson, J. K., Thaarup, R. K., ... y Kotterink, B. (2014). *Mapping smart cities in the EU*.

Mendes, L. (2017). Gentrificação turística em Lisboa: neoliberalismo, financeirização e urbanismo austeritário em tempos de pós-crise capitalista 2008-2009. *Cadernos Metrópole*, *19*, 479-512. https://doi.org/https://doi.org/10.1590/2236-9996.2017-3906.

Meng, F., Li, X., y Uysal, M. (2010). Tourism development and regional quality of life: the case of China: 旅游发展和区域生活质量: 中国案例研究. *Journal of China Tourism Research*, *6*(2), 164-182.

Minghetti, V., y Buhalis, D. (2010). Digital divide in tourism. *Journal of Travel Research*, *49*(3), 267-281.

Morín, E., y Le Moígne, J. (2006). Inteligencia de la Complejidad Epistemología y Pragmática. Cerisy: l'aube.

MySide. (2023). *10 melhores cidades para morar no Brasil atualmente*. https://myside.com.br/guia-imoveis/melhores-cidades-para-morar-brasil.

Nam, T., y Pardo, T. A. (2011). *Conceptualizing smart city with dimensions of technology, people, and institutions* Proceedings of the 12th Annual International Digital Government Research Conference: Digital Government Innovation in Challenging Times, College Park, Maryland, USA. https://doi.org/10.1145/2037556.2037602.

Nash Jr, J. F. (1950). Equilibrium points in n-person games. *Proceedings of the national academy of sciences*, *36*(1), 48-49.

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Navío-Marco, J., Ruiz-Gómez, L. M., y Sevilla-Sevilla, C. (2018). Progress in information technology and tourism management: 30 years on and 20 years after the internet-Revisiting Buhalis & Law's landmark study about eTourism. *Tourism management*(69), 460-470. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.tourman.2018.06.002.

NECTA. (2023). *Ranking Connected Smart Cities*. NECTA: Urban Systems. https://ranking.connectedsmartcities.com.br.

Neirotti, P., De Marco, A., Cagliano, A. C., Mangano, G., y Scorrano, F. (2014). Current trends in Smart City initiatives: Some stylised facts. *Cities*(38), 25-36. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.cities.2013.12.010.

Nordin, S., y Svensson, B. (2007). Innovative destination governance: the Swedish ski resort of Åre. *The International Journal of Entrepreneurship and Innovation*, 8(1), 53-66.

Novelli, M., Schmitz, B., y Spencer, T. (2006). Networks, clusters and innovation in tourism: A UK experience. *Tourism management*, *27*(6), 1141-1152.

Nunkoo, R., y Gursoy, D. (2016). Rethinking the role of power and trust in tourism planning. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, *25*(4), 512-522. https://doi.org/https://doi.org/10.1080/19368623.2015.1019170.

Nunkoo, R., y Ramkissoon, H. (2011). Residents' satisfaction with community attributes and support for tourism. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, *35*(2), 171-190. https://doi.org/https://doi.org/10.1177/1096348010384600.

Nunkoo, R., y So, K. K. F. (2016). Residents' support for tourism: Testing alternative structural models. *Journal of Travel Research*, *55*(7), 847-861. https://doi.org/https://doi.org/10.1177/0047287515592972.

Otowicz, M. H., Macedo, M., & Biz, A. A. (2022). Dimensions of smart tourism and its levels: An integrative literature review. *Journal of Smart Tourism*, *2*(1), 5-19.

Papadopoulos, S. (1987). Strategic marketing techniques in international tourism. *International Marketing Review*, *4*(2), 71-84.

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Parmar, B. L., Freeman, R. E., Harrison, J. S., Wicks, A. C., Purnell, L., y De Colle, S. (2010). Stakeholder theory: The state of the art. *Academy of Management Annals*, *4*(1), 403-445.

Perles Ribes, J. F., y Ivars Baidal, J. (2018). Smart sustainability: A new perspective in the sustainable tourism debate. *Investigaciones Regionales*, *2018*(42), 151-170.

Peters, B. G., y Pierre, J. (1998). Governance without government? Rethinking public administration. *Journal of public administration research and theory*, *8*(2), 223-243.

Polit, D. F., Beck, C. T., y Hungler, B. P. (2004). *Fundamentos de pesquisa em enfermagem*: métodos, avaliação e utilização. Trad. de Ana Thorell. 5. ed. Porto Alegre: Artmed.

Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo – PNUD (1997): PNUD (1997). Good Governance and sustainable human development.

Queiroz, F., y Rastrollo-Horrillo, M. Á. (2015). El estado del arte en gobernanza de destinos turísticos. *Tourism & Management Studies*, *11*(2), 47-55.

Riquetti, N. B. (2023). Mapa de Lisboa.

Ritchie, J. B., & Crouch, G. I. (2003). *The competitive destination: A sustainable tourism perspective*. Wallingford: CABI Publishing.

Ritchie, J. R. B., & Crouch, G. I. (2003). *The competitive destination: A tourism perspective.* Wallingford: CABI Publishing.

Rhodes, R. A. W. (1996). The new governance: governing without government. *Political studies*, *44*(4), 652-667.

Robterson, J. P. (2011). An assessment of collaborative governance in a network for sustainable tourism: the case of RedeTuris. *International Journal of Public Administration*, 34(5), 279-290.

Rusko, R. T., Kylanen, M., y Saari, R. (2009). Supply Chain in Tourism Destinations. The Case of Levi Resort in Finnish Lapland. *International Journal of Tourism Research*, 11, 71-87.

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Ryan, C. (2002). The politics of branding cities and regions: the case of New Zealand. *Destination branding: Creating the unique destination proposition*, 66-86.

Salcido, G. T., y Ramos Chávez, H. A. (2008). Gobernanza y territorios Notas para la implementación de políticas para el desarrollo. *Rev. mex. cienc. polít. soc*, 75-95.

Santos-Júnior, A., Almeida, S., Almeida-García, F., y Simões, J. M. (2021). Smart Tourism Destinations: A Content Analysis Based on the View of the Experts. In *Advanced Research in Technologies, Information, Innovation and Sustainability. ARTIIS 2021. Communications in Computer and Information Science* (Vol. 1485, pp. 664-683). Springer, Cham. https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-3-030-90241-4_51.

Santos-Júnior, A., Almeida-García, F., Morgado, P., y Mendes-Filho, L. (2020). Residents' quality of life in smart tourism destinations: A theoretical approach. *Sustainability (Switzerland)*, *12*(20), 1-24. https://doi.org/10.3390/su12208445.

Santos-Júnior, A., Augusto-Biz, A., Almeida-García, F., & Mendes-Filho, L. (2019). Entendiendo la gobernanza de los destinos turísticos inteligentes: el caso de florianópolis-Brasil. *International Journal of Information Systems and Tourism (IJIST)*, *4*(1), 29-39.

Santos-Júnior, A., Mendes-Filho, L., Almeida-García, F., y Manuel-Simões, J. (2017). Smart Tourism Destinations: a study based on the view of the stakeholders.,*28*(3), 358-379. https://doi.org/https://doi.org/10.11606/issn.1984-4867.v28i3p358-379.

Santos-Júnior, A., Almeida-García, F., Mendes-Filho, L., & Simões, J. M. (2023a). Residents' perspectives in smart tourism destinations development: A theoretical approach. In *Handbook of Tourism and Quality-of-Life Research II: Enhancing the Lives of Tourists, Residents of Host Communities and Service Providers* (pp. 519-531). Cham: Springer International Publishing.

Santos-Júnior, A. (2023b). Understanding the smart tourism city: the case of Lisbon. *Gran Tour*, (26), 156-182.

Schlüter, R. Investigación en Turismo y Hotelería (2005). Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos: Buenos Aires.

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Scholtz, M., y Slabbert, E. (2018). A remodelled approach to measuring the social impact of tourism in a developing country. *Development Southern Africa*, *35*(6), 743-759.

Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas Santa Catarina (Sebrae SC). (2022). *Florianópolis recebe certificado Destino Turístico Inteligente em Transformação*. https://www.sebrae-sc.com.br/observatorio/alerta/florianopolis-recebe-certificado-destino-turistico-inteligente-em-transformacao#:~:text=A%20cidade%20de%20Florianópolis%20recebeu,%2C%20realizado%20em%20Bras%C3%ADlia%2FDF.

Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información. (2015). *Plan Nacional de Ciudades Inteligentes. Ciudades Inteligentes: Agenda Digital para España.* España: Ministério de Indústria, Energia, y Turismo.

Shafiee, S., Rajabzadeh Ghatari, A., Hasanzadeh, A., y Jahanyan, S. (2019). Developing a model for sustainable smart tourism destinations: A systematic review. *Tourism Management Perspectives*, *31*, 287-300. https://doi.org/10.1016/j.tmp.2019.06.002.

Shafiee, S., Rajabzadeh Ghatari, A., Hasanzadeh, A., y Jahanyan, S. (2021). Smart tourism destinations: a systematic review. *Tourism Review*, *76*(3), 505-528. https://doi.org/10.1108/TR-06-2019-0235.

Sheng, L. (2010). Competing or cooperating to host mega events: A simple model. *Economic Modelling*, *27*(1), 375-379.

Simkus, J. (2023). *Pilot Study In Research: Definition & Examples.* SimplyPysichology. https://www.simplypsychology.org/pilot-studies.html.

Sitkin, S. B., y Roth, N. L. (1993). Explaining the limited effectiveness of legalistic “remedies” for trust/distrust. *Organization Science*, 4(3), 367-392.

Soares, J. C., Domareski Ruiz, T. C., & Ivars Baidal, J. A. (2022). Smart destinations: a new planning and management approach?. *Current Issues in Tourism*, *25*(17), 2717-2732.

Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas SA [SEGITTUR]. (2015). *Informe destinos turísticos inteligentes: construyendo el futuro*. SEGITTUR. https://www.segittur.es/wp-content/uploads/2019/11/Libro-Blanco-Destinos-Tursticos-Inteligentes.pdf

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas SA [SEGITTUR]. (2024). Destinos DTI. https://www.destinosinteligentes.es/destinos-inteligentes/

Stamboulis, Y., y Skayannis, P. (2003). Innovation strategies and technology for experience-based tourism. *Tourism management*, *24*(1), 35-43.

Stanley, J., y Briscoe, G. (2010). The ABC of digital business ecosystems. *arXiv preprint arXiv:1005.1899*.

Stoker, G. (1998). Governance as theory: five propositions. *International social science journal*, *50*(155), 17-28.

Su, L., Swanson, S. R., y He, X. (2020). A scale to measure residents perceptions of destination social responsibility. *Journal of Sustainable Tourism*, *28*(6), 873-897.

Suarez Alvarez, L., Díaz Martín, A. M., y Casielles, R. V. (2007). Relationship marketing and information and communication technologies: Analysis of retail travel agencies. *Journal of travel Research*, *45*(4), 453-463.

Suess, C., Baloglu, S., y Busser, J. A. (2018). Perceived impacts of medical tourism development on community wellbeing. *Tourism Management*, *69*, 232-245.

Su, L., Huang, S., y Huang, J. (2018). Effects of destination social responsibility and tourism impacts on residents' support for tourism and perceived quality of life. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, *42*(7), 1039-1057.

Su, L., Swanson, S. R., y He, X. (2020). A scale to measure residents perceptions of destination social responsibility. *Journal of Sustainable Tourism*, *28*(6), 873-897.

Tavares, J. M., y Tran, X. (2019). Is There a Strategic Interdependence Between the USA and Canada in the Tourism Sector? An analysis using game theory. *Tourism planning & development*, *16*(3), 304-317.

Telefonica. (2015). *Smart Cities: La transformación digital de las ciudades*. Centro de Innovación del Sector Público de PWC e IE Business School.

Theofilou, P. (2013). Quality of Life: Definition and Measurement. *Eur. J. Psychol.*, 9, 150–162.

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Tight, M. (2017). *Understanding case study research: Small-scale research with meaning* (J. Seaman, Ed.). Sage Publications Ltd.

Tokarchuk, O., Gabriele, R., y Maurer, O. (2017). Development of city tourism and well-being of urban residents: A case of German Magic Cities. *Tourism Economics*, *23*(2), 343-359.

Tremblay, P. (1989). Pooling international tourism in Western Europe. *Annals of Tourism Research*, *16*(4), 477-491.

Turismo de Portugal, I. P. (2017). *Estratégia Turismo 2027 [ET2027]: Liderar o Turismo do Futuro.* Lisboa: Turismo de Portugal. http://www.turismodeportugal.pt/pt/Turismo_Portugal/Estrategia/Estrategia_2027/Paginas/default.aspx.

Turismo de Portugal, I. P. (2020). *Reativar o Turismo. Contruir o Futuro - Plano de Ação.* Lisboa: Turismo de Portugal. http://www.turismodeportugal.pt/pt/Noticias/Paginas/plano-acao-reativar-turismo-construir-futuro.aspx.

Turismo de Portugal, I. P. (2021). *Plano Turismo + Sustentável 20-23*. Lisboa: Turismo de Portugal. https://business.turismodeportugal.pt/SiteCollectionDocuments/sustentabilidade/plano-turismo-mais-sustentavel-20-23-pt-jun-2021.pdf.

United Nations Human Settlements Programme [UN-Habitat]. (2020). *World Cities Report 2020*. UN-Habitat.

Urtasun, A., y Gutiérrez, I. (2006). Tourism agglomeration and its impact on social welfare: An empirical approach to the Spanish case. *Tourism Management*, *27*(5), 901-912.

Uysal, M., Perdue, R., y Sirgy, M.J. (2012). Prologue: Tourism and Quality-of-Life (QOL) Research: The Missing Links. In Handbook of Tourism and Quality-of-Life Research: Enhancing the Lives of Tourists and Residents of Host Communities; Uysal, M., Perdue, R., Sirgy, M.J., Eds.; Springer: Dordrecht, The Netherlands, pp. 1–5.

Uysal, M., Sirgy, M. J., Woo, E., y Kim, H. L. (2016). Quality of life (QOL) and well-being research in tourism. *Tourism Management*, *53*, 244-261.

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Uysal, M., y Sirgy, M. J. (2019). Quality-of-life indicators as performance measures. *Annals of Tourism Research*, *76*, 291-300. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.annals.2018.12.016.

Valls, J. (2004). Gestión de Destinos Turísticos Sostenibles. España: Ediciones Gestión.

Vargas-Sánchez, A., Plaza-Mejia, M. D. L. Á., y Porras-Bueno, N. (2009). Understanding residents' attitudes toward the development of industrial tourism in a former mining community. *Journal of Travel Research*, *47*(3), 373-387.

Vargas-Sánchez, A. (2016). Exploring the concept of smart tourist destination. *Enlightening Tourism. A Pathmaking Journal*, *6*(2), 178-196. https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33776/et.v6i2.2913.

Von Neumann, J. (1928). On the theory of parlor games. *Mathematische Annalen*, *100*(1), 295-320.

Von Neuman, J. (1944). MORGENSTERN 0., Theory of games and economic behaviour. *Princeton: Princeton University Press*, *19*, 14.

Walters, W. (2004) Some critical notes on governance. *Studies in Political Economy*, 73, 27–46.

Wan, Y. K. P., y Li, X. (2013). Sustainability of tourism development in Macao, China. *International Journal of Tourism Research*, *15*(1), 52-65.

Wang, D., Li, X., y Li, Y. (2013). China's "smart tourism destination" initiative: A taste of the service-dominant logic. *Journal of Destination Marketing and Management*, *2*(2), 59-61. https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2013.05.004.

Werthner, H., y Ricci, F. (2004). E-commerce and tourism. *Communications of the ACM*, *47*(12), 101-105.

Witt, S. F., y Martin, C. A. (1987). Econometric models for forecasting international tourism demand. *Journal of travel research*, *25*(3), 23-30.

Woo, E., Kim, H., y Uysal, M. (2015). Life satisfaction and support for tourism development. *Annals of tourism research*, *50*, 84-97.

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Woo, E., Uysal, M., y Sirgy, M. J. (2018). Tourism impact and stakeholders' quality of life. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, *42*(2), 260-286. https://doi.org/https://doi.org/10.1177/1096348016654971.

World Travel Awards. (2022). Europe Winners 2022. https://www.worldtravelawards.com/winners/2022/europe.

Yeh, H. (2017). The effects of successful ICT-based smart city services: From citizens' perspectives. *Government Information Quarterly*, *34*(3), 556-565. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.05.001.

Yin, R. K. (2015). *Estudo de Caso: Planejamento e métodos* (5th ed.). Bookman: Porto Alegre, Brasil.

Yin, R. K. (2016). *Pesquisa Qualitativa do início ao fim*. Penso Editora: Porto Alegre, Brasil.

Yu, C. P., Cole, S. T., y Chancellor, C. (2018). Resident support for tourism development in rural midwestern (USA) communities: Perceived tourism impacts and community quality of life perspective. *Sustainability*, *10*(3), 802.

Zhang, X. (2005). Critical success factors for public–private partnerships in infrastructure development. *Journal of construction engineering and management*, 131(1), 3-14.

Zhu, W., Zhang, L., y Li, N. (2014). Challenges, function changing of government and enterprises in Chinese smart tourism. In Z. Xiang & L. Tussyadiah (Eds.), *Information and Communication Technologies in Tourism*. Dublin: Springer.

Zurbriggen, C. (2011). Gobernanza: una mirada desde América Latina. *Perfiles latinoamericanos*, *19*(38), 39-64.

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

APÉNDICES

Apéndice 1: "Entrevista com os agentes do turismo"

Instituto de Geografia e Ordenamento do Território – ULISBOA
Facultad de Turismo – UMA

Programa de Doutoramento em Turismo

Projeto de Investigação:

GOVERNANÇA DE DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES

Entrevista com os agentes do turismo

Doutorando:
MSc. Adalberto dos Santos Júnior

Diretores de Tese:
Dr. José Manuel Simões (ULisboa, Portugal)
Dr. Fernando Almeida García (UMA, Espanha)

Lisboa, 2019

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Instituto de Geografia e Ordenamento do Território – ULISBOA
Facultad de Turismo – UMA

Entrevista com os agentes do turismo de Lisboa

O objetivo dessa entrevista é conhecer o funcionamento da governança do turismo de Lisboa, no contexto dos destinos turísticos inteligentes. Fundamentando-se nos princípios da boa governança.

Dentre os pontos a serem observados, ressaltam-se:

1. Identificar o agente (nome do ator, instituição, área de trabalho)
2. Lisboa pode ser considerada uma cidade ou destino turístico inteligente?
3. Identificar quem são os principais agentes de turismo de Lisboa e se a comunidade assume um papel – Princípio de participação
4. Saber como é a relação entre os agentes – Princípio de participação
5. Avaliar o nível de cooperação entre os agentes – Princípio de participação
6. Entender o processo de gestão da governança do turismo em relação à inteligência – Princípio de participação
7. Identificar a constituição de redes individuais entre os agentes – formais e não formais – Princípio de participação.
8. Averiguar se há um coordenador geral da governança e se há responsáveis pela gestão de outras áreas específicas do turismo – Princípio de responsabilização. (Como está organizado o processo de gestão da governança?)
9. Analisar o nível de confiança entre os atores – Princípio de responsabilização. (Há confiança entre os agentes?)
10. Saber se a presença de um ator-chave é importante para melhorar a confiança da rede de atores – Princípio de responsabilização. (Quem é o ator-chave para que a governança aconteça? Acredita que a existência deste ator-chave ajuda no processo de confiança?)
11. Entender quais são os mecanismos de governança empregados para desenvolver Lisboa como um destino turístico inteligente (Documentos, objetos não-humanos, políticas e ações) – Princípio de visão estratégica / Princípio de eficiência e eficácia. (Que ações estão a ser desenvolvidas

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

para que Lisboa se torne um destino turístico inteligente? Quais são as políticas, programas, projetos, planos?)

12. Identificar se as TIC realmente colaboraram para o desenvolvimento do turismo em Lisboa – Princípio da visão estratégica. (As novas tecnologias ajudam no processo de desenvolvimento do destino turístico Lisboa?)
13. Identificar as capacidades e recursos da rede – Princípio da eficiência e eficácia. (Como desenvolver as ações e atividades? Quem disponibiliza os recursos? Como sua instituição participa?)
14. Averiguar se todos os atores têm as mesmas oportunidades e são beneficiados – Princípio de equidade / Princípio de responsabilização. (Todos que participam da instituição Turismo de Lisboa possuem as mesmas oportunidades e benefícios? Há privilégio para algum ator? O que pode ser melhorado?)
15. Descobrir quais são as vantagens e desvantagens da colaboração entre os atores da governança – Princípio de equidade. (Quais seriam as vantagens e desvantagens de trabalhar em colaboração com os outros atores?)
16. Entender os níveis de operacionalização, organização e geração de conhecimento da rede – Princípio de capacidade de resposta. (Há geração de conhecimento? Vocês capacitam-se? Partilham dados, informações e conhecimentos?)
17. Verificar se há mecanismos de transparência utilizados – Princípio de transparência. (As ações e atividades da governança são transparentes?)
18. Verificar se há prestação de contas – Princípio de estado de direito
19. Saber se há planos de trabalho definidos e outros mecanismos para o funcionamento da governança – Princípio do estado de direito / Princípio de consenso-orientação (Há uma agenda de trabalho para funcionamento da governança do turismo?)
20. Identificar se há uma interação inteligente entre os atores – Princípio de eficiência e eficácia (Como os atores interagem ou interatuam?)
21. Observar os pontos fortes do destino turístico Lisboa no contexto do turismo inteligente (leitura verbal e não-verbal)
22. Identificar os pontos fracos de Lisboa como destino turístico inteligente (leitura verbal e não-verbal).

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA