

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-Júnior¹, Alexandre Augusto-Biz², Fernando Almeida-García³, Luiz Mendes-Filho⁴

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, fueron 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.

ABSTRACT. This research aims to analyze the process of governance of tourism based on innovation and the use of ICT as a factor in the development of an smart tourism destination and its relationship with public-private networks. The empirical analysis refers to the case study of the city of Florianopolis, Santa Catarina, Brazil. Therefore, the methods used were: literature review, documentary analysis, in-depth and semi-structured interviews with destination tourism agents, and content analysis. For the processing of the data, Atlas TI 8 software was used, which made possible a deeper analysis in the understanding of the research object of study, through the networks and conceptual maps in the cross-checking of information. 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 in the smart tourism destination.

PALABRAS CLAVE: Gobernanza, Redes público-privadas, Destinos turísticos inteligentes, Innovación, TIC, Buena gobernanza.

KEYWORDS: Governance, Public-private networks, Smart tourist destinations, Innovation, ICT, Good governance.

1. Introducción

El turismo es una actividad socioeconómica dinámica, multidisciplinar y compleja, por eso es esencial que la gestión de los destinos turísticos desarrolle estrategias sostenibles e innovadoras con la aplicación de tecnologías de información y comunicación – TIC y la participación efectiva de los stakeholders, para convertir los destinos turísticos en espacios territoriales inteligentes.

Un destino turístico inteligente – DTI puede ser entendido como un espacio innovador basado en un territorio con una infraestructura tecnológica de última generación, comprometido con la sostenibilidad (ambiental, social y económica) y dotado de un sistema de información (SI), para analizar y comprender las situaciones en tiempo real y facilitar la interacción entre los turistas y los alrededores, mejorando de forma relevante la experiencia turística (López-Ávila & Sánchez-García, 2013; apud Santos-Júnior, Mendes-Filho, Almeida-García & Manuel-Simões, 2017).

La gobernanza surge como un factor fundamental para el desarrollo de los DTI. Buhalis y Amaranggana (2014) señalan que la gobernanza del turismo es uno de los aspectos más importantes para la implementación y la operación de los DTI, por medio de la participación público-privado y de la sociedad civil con apoyo de los gobiernos.

Basándose en la literatura, se entiende que la gobernanza del turismo es un proceso de gobierno de destinos turísticos, a través de esfuerzos coordinados y sinérgicos entre los Gobiernos en diferentes niveles y funciones, la sociedad civil que representa las comunidades de acogida, y el sector privado que está relacionado con el funcionamiento del sistema turístico.

El presente trabajo de investigación es un análisis empírico de un estudio de caso de la ciudad de Florianópolis, capital de la Provincia de Santa Catarina en la región sur de Brasil, con una población estimada de 480 mil personas. La ciudad tiene su desarrollo económico basado en el turismo, innovación tecnológica y en el sector de servicios. Se puede destacar que Florianópolis está considerada como una de las más importantes ciudades inteligentes de Brasil por el estudio de Urban Systems (2017) y se posiciona entre las ciudades brasileñas más emprendedoras (Endeavor, 2017).

Con base en las premisas anteriores, el presente trabajo busca contestar a las siguientes cuestiones: ¿Cuál es la percepción de los agentes de turismo de Florianópolis en un destino turístico inteligente? ¿Cuáles serían los principales factores positivos y negativos de la gobernanza de Florianópolis que influyen en el desarrollo del turismo? A partir de estos cuestionamientos, este estudio busca contrastar la percepción de miembros del Consejo Municipal de Turismo y del Consejo Municipal de Innovación de Florianópolis, respecto a los principales factores de la gobernanza, apoyada en la innovación y en el uso de las TIC, que influyen en el desarrollo del turismo.

2. Revisión de la literatura

Delante de los retos de la globalización, como el crecimiento demográfico, el aumento del uso de las TIC, el cambio climático, el proceso de urbanización de las ciudades, el crecimiento del número de viajeros internacionales anualmente, el proceso de la toma de decisiones co-participativas, entre otros desafíos, es imprescindible que los destinos turísticos se conviertan en espacios territoriales dinámicos, sostenibles e innovadores.

El concepto de DTI surge a partir de la ampliación del concepto de ciudades inteligentes, que desde el punto de vista inclusivo, Fernandes (2017) apunta que se refiere a “una estructura urbana que utiliza de las TIC para mejorar la vida, las condiciones de trabajo, maximizar la sostenibilidad y transformar las buenas prácticas de gobernanza, planeamiento urbano y gestión” (p. 62).

No sólo no es suficiente apenas que las ciudades dispongan de tecnologías de modo que sean consideradas

espacios inteligentes, es importante que haya un compromiso de la política (gobiernos) y de la iniciativa privada (inversores) para generar un valor económico, social y ambiental (Fernandes, 2017).

En el informe “Mapping Smart Cities in the EU”, una ciudad inteligente está habilitada por excelencia por el uso de las TIC para mejorar la competitividad y garantizar un futuro más sostenible, por la unión simbiótica de las redes de personas, empresas, tecnologías, infraestructuras, consumo, energía y espacios (Directorate General for Internal Policies, 2014).

La Sociedad Estatal para la Gestión de Tecnologías de Innovación y Turismo S.A. – SEGITTUR (2015), define DTI como:

un espacio turístico innovador y accesible a todos, consolidado en una infraestructura tecnológica de punta que garantiza el desarrollo sostenible del territorio, facilita la interacción e integración del visitante con el entorno y la mejora de la calidad de su experiencia en el destino y la calidad de vida de los moradores (SEGITTUR, 2015, p. 32).

Respecto a las dimensiones que constituyen los modelos de DTI destacan las TIC, Innovación, Accesibilidad, Sostenibilidad y Gobernanza (SEGITTUR, 2015; INVAT.TUR, 2015). En cuanto a la dimensión gobernanza, está vinculada a la visión estratégica y al desarrollo del destino turístico, y a la interacción de múltiples agentes, sean del sector público o privado, y de la sociedad civil.

El proceso de Gobernanza tiene su base, esencialmente, en la Teoría de la Complejidad e Incertidumbres, en la Teoría de los Clusters, Sistemas Productivos Locales y en las Teorías Neoinstitucionalistas – organización industrial y capital social (Torres Salcido & Ramos-Chavez, 2008). Véase en la Tabla 1, las referidas teorías y sus respectivos enfoques.

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

Tabla 1. Los conceptos de las teorías. Fuente: Elaboración propia a partir de Torres Salcido y Ramos-Chaves (2008:89).

En este sentido, Torres 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).

La gobernanza se refiere a un nuevo proceso de gobernar, que no tiene base en el recurso o en la autoridad del gobierno, aunque sí en una estructura de orden con base en la relación e interacción entre los agentes públicos y privados (Stoker, 1998; Rhodes, 1996; Kooiman & Van Vliet, 1993).

En el campo del turismo, de acuerdo con Flores (2009) se entiende que la gobernanza del turismo funciona como un proceso de conducción de los destinos, a través de la coordinación y sinergia de los gobiernos en distintos niveles y funciones, con sector privado y con la comunidad.

A partir del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD, 1997), Edgar, Marshall y Bassett (2006) afirman que para existir una buena gobernanza debe ser comprendido cinco principios esenciales: legitimidad y voz, dirección, performance, responsabilidad y justicia (Véase en la tabla 2).

La buena gobernanza surge a través de cumplimiento de todos los principios al menos en alguna medida y que los conflictos inherentes a los principios sean considerados de modo que un equilibrio pueda ser

encontrado entre ellos (Edgar, Marshall & Bassett, 2006). Por lo tanto, es posible comprender que ni siempre todos los principios son cumplidos y que la existencia de los conflictos es parte del proceso de gobernanza de los destinos. Es importante resaltar que una buena gobernanza se fundamenta en la equidad de estos principios.

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
Desempeño	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

Tabla 2. Principios de la Buena Gobernanza. Fuente: Elaboración propia a partir de PNUD (1997) y Edgar, Marshall y Bassett (2006).

Desde la perspectiva de las redes o interacciones de los agentes, “la gobernanza se refiere a las redes organizacionales interorganizativas caracterizadas por la interdependencia, compartimiento de los recursos, las reglas del juego y la autonomía estatal significativa” (Rhodes, 1997; apud Nordin & Svensson, 2007, p. 54).

Distintos estudios sobre la gobernanza y asociaciones o interrelaciones público-privado demuestran que esas redes de agentes funcionan como factores críticos para el desarrollo de un destino turístico (Sitkin & Roth, 1993; Bies & Tripp, 1996; Hwang, 2001; Zhang, 2005; Nordin & Svensson, 2007; Beritelli, Bieger & Laesser, 2007; Rusko, Kylanen & Saari, 2009; Robterson, 2011; Della Corte & Aria, 2014).

En primer lugar, se supone que una buena relación público-privado pueda colaborar efectivamente al desarrollo aprovechar la ventaja competitiva de los destinos turísticos. Sin embargo, se debe primero entender que hay una complejidad de actores en un destino, donde los distintos actores pueden tener intereses distintos y por lo tanto, también tienen distintas percepciones de la realidad, dependiendo de sus puntos de referencia personal y profesional.

Según Gomes (2009), en el estudio de caso de la ciudad de Coimbra (Portugal), señala que los agentes responsables por la gestión pública y la promoción de los destinos turísticos desempeñan diversos papeles, basados en una variedad de disciplinas y formaciones, lo que da lugar en muchas ocasiones, a un conflicto de objetivos e interés. Siendo así, es muy complicado y difícil llegar a un consenso y resolver problemas de manera conjunta (Nordin & Svensson, 2007).

En segundo lugar, se identifica que hay ciertas dependencias debido a la limitación de los recursos entre los actores que son factores dinámicos importantes y eso deber ser comprendido. Finalmente, se percibe que la interacción público-privado en lo destino es un aspecto de la situación de múltiples actores, o sea, de las relaciones formales e informales entre Gobierno Local y la industria de turismo puede ser de una importancia fundamental para el desarrollo del destino turístico (Nordin & Svensson, 2007).

Teniendo en consideración la innovación y las TIC, según Bolívar y Meijer (2016), conceptúan un modelo de gobernanza inteligente (Smart Governance). Para ellos, la estrategia para implantar la gobernanza inteligente está basada en ideas (visión integrada) y acciones (legislación, política y transformación organizativa). Una vez definida la estrategia, “la gobernanza inteligente debe facilitar el proceso de colaboración y participación, coordinación interna, toma de decisiones y administración electrónica, lo que resultará cambios en la organización el gobierno, en la posición del gobierno frente a otros actores urbanos y mejoras a la ciudad” (Bolívar & Meijer, 2016, p. 687).

Otro concepto encontrado en la literatura, partiendo del uso de las TIC, es la gobernanza electrónica (E-governance). De acuerdo con Dawes (2008) la gobernanza electrónica implica el uso de las TIC “para respaldar los servicios públicos, administración, gobierno, los procesos democráticos y las relaciones entre los ciudadanos, la sociedad civil, el sector privado y el Estado” (p. 86). Complementando ese pensamiento, Saxena (2005) asevera que la gobernanza electrónica “puede transformar no solamente la manera como la mayoría de los servicios públicos son prestados, mas también con relación fundamental entre el Gobierno y ciudadanos” (p. 498).

En definitiva, el uso de las TIC y de la capacidad innovadora en los DTI puede estimular la aplicación de los principios de buena gobernanza, facilitar la interacción y conexión entre los agentes del turismo, y posibilitar la gestión eficaz basada en los datos abiertos, coparticipación y big data.

3. Metodología

El presente trabajo de investigación se refiere a un estudio descriptivo cualitativo que tiene como objetivo a la descripción de algunas características fundamentales. El método utilizado es un estudio de caso, análisis de contenido y construcción de un mapa conceptual, a través de procedimientos de investigación bibliográfica y documental, entrevistas semiestructuradas con los agentes de turismo locales y observación directa de la ciudad de Florianópolis, Santa Catarina, Brasil.

El método de estudio de caso, según Gil (2002) es una modalidad de investigación ampliamente utilizada en las ciencias sociales y “consiste en estudio profundo y exhaustivo de un o pocos objetos, de manera que posibilite su amplio y detallado conocimiento, tarea prácticamente imposible mediante a otros delineamientos ya considerados” (p. 54).

Para Bardin (1996, apud Santos-Júnior, Mendes-Filho, Almeida-García & Manuel-Simões, 2017) el análisis de contenido es “un conjunto de técnicas para el análisis de comunicaciones usando procedimientos sistemáticos y objetivos de descripción del contenido de los mensajes” (p. 368). La finalidad de ese método o técnica sería hacer inferencias de conocimientos relacionados con las condiciones de producción por medio de la utilización de indicadores cuantitativos o no (Bardin, 1996).

Aún sobre el análisis de contenido, Sampieri, Collado & Lucio (1998, apud Santos-Júnior, Mendes-Filho, Almeida-García & Manuel-Simões, 2017:369) “propone que las medidas de el análisis indiquen los segmentos del contenido de las comunicaciones que son caracterizadas o individualizadas para posterior categorización, establecimiento de las relaciones e inferencias a partir de ellas”.

Respecto a los mapas conceptuales, para Cañas, Ford, Coffey, Reichherzer, Carff, Shamma y Breedy (2000, p. 145-146), “representan las relaciones significativas entre conceptos en forma de proposiciones o

frases simplificadas: dos o más conceptos ligados por palabras para formar una unidad semántica". De este modo, se entiende que el mapa conceptual "es una representación gráfica de un conjunto de conceptos y sus relaciones respecto a una determinada área del conocimiento" (Cañas, Ford, Coffey, Reichherzer, Carff, Shamma & Breedy, 2000, p. 145). La construcción de los mapas conceptuales facilitan la representación y organización del conocimiento.

La estructura metodológica de la investigación está dividida en tres fases: 1) investigación bibliográfica y documental; 2) entrevistas semiestructuradas con agentes del turismo de la ciudad de Florianópolis y observación directa; 3) análisis del contenido y construcción del mapa conceptual.

En relación a la investigación bibliográfica, se analizaron principalmente los conceptos sobre gobernanza, innovación, TIC y destinos turísticos inteligentes. La investigación documental fue respaldada principalmente en los documentos: Rutas Estratégicas Sectoriales para la Industria Catarinense 2022: Turismo, de la Federación de las Industrias de Santa Catarina (2014); Informe destinos turísticos inteligentes: construyendo el futuro, de SEGITTUR (2015); Índice de Ciudades Emprendedoras, de Endeavor (2017); y Ranking Connect Smart Cities, de Urban Systems (2017).

Las entrevistas fueron aplicadas con dos miembros del Consejo Municipal de Turismo y con cuatro miembros del Consejo Municipal de Innovación, en el año 2017, a través de un cuestionario con 15 preguntas semiestructuradas relacionadas a los principios de buena gobernanza (PNUD, 1997; Edgar, Marshall & Bassett, 2006), a la innovación y las TIC. La observación directa permitió una visión de las acciones inteligentes desarrolladas y aplicadas en la ciudad.

Finalmente, los datos obtenidos a través de las entrevistas realizadas con los seis agentes del turismo de Florianópolis fueron tratados por medio del uso del software Atlas.ti 8, que posibilitó identificar las diversas categorías y la realización del análisis de contenido, y la construcción de un mapa conceptual o de redes.

4. Análisis y discusión de los resultados

El estudio de caso fue realizado en la ciudad Florianópolis, capital del Estado de Santa Catarina, ubicada en la Región Sur de Brasil, constituida por un área territorial de 675.409 km². En la figura 1 es posible tener una noción geográfica del destino. Según la información del Instituto Brasileño de Geografía y Estadísticas (IBGE, 2015), la ciudad presentó un PIB per cápita de 39.678,10 reales, lo que equivale, en promedio, a 10.583,10 dólares, con una economía basada en la tecnología de la información, turismo y sector de servicios. La ciudad es conocida por el alto nivel de calidad de vida - IDH 0,847 (uno de los mayores de Brasil), por sus paradisíacas playas y por la gastronomía creativa - reconocida por la UNESCO en el 2014.

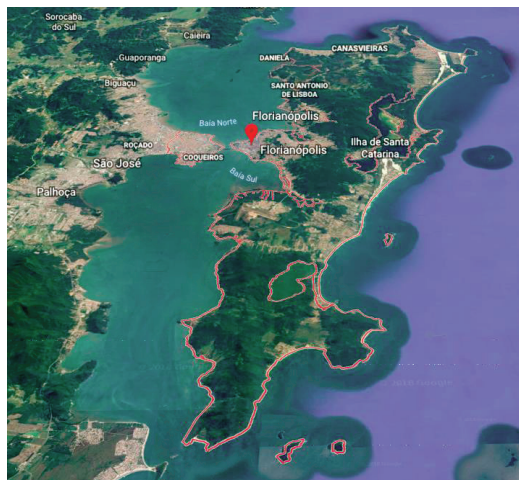


Figura 1. Mapa de Florianópolis - Câmara: 27km 27°51'26"S 48°27'10"W. Fuente: Google Earth (2018).

Entre las acciones inteligentes observadas, es importante destacar que en el año 2017, Florianópolis, a través de la Asociación Catarinense de Empresas de Tecnología (ACATE), Asociación Comercial e Industrial de Florianópolis (ACIF) y el Ayuntamiento Municipal, firmaron convenio para desarrollar un Laboratorio de Innovación Urbana, que tuvo como iniciativa la instalación de routers Wi-Fi y cámaras inteligentes. El Laboratorio de Innovación Urbana, cuenta con el apoyo de empresas del sector tecnológico, a través de soluciones innovadoras - Algar Telecom, Intelbras, Kronos, TeltecSolbras y Seventh.

Con el cambio en la política de gestión de la ciudad de Florianópolis, en enero de 2017, se creó la Secretaría Municipal de Turismo, Tecnología y Desarrollo Económico, y los consejos municipales fueron reformulados. Por lo tanto, para realizar esta investigación, fueron identificados y entrevistados seis agentes de los Consejos Municipales de Turismo (dos representantes) y de Innovación (cuatro representantes) de la ciudad de Florianópolis, que resultó en la construcción de un mapa conceptual o de redes, representado en la Figura 2.

Los hallazgos de la presente investigación se desarrollan a través de las sugerencias de estos agentes del turismo, acerca de cómo la gobernanza interviene en el desarrollo del turismo en la ciudad, y cuál sería la importancia de la innovación y las TIC y la existencia de un actor fundamental para el desarrollo del destino turístico como inteligente.

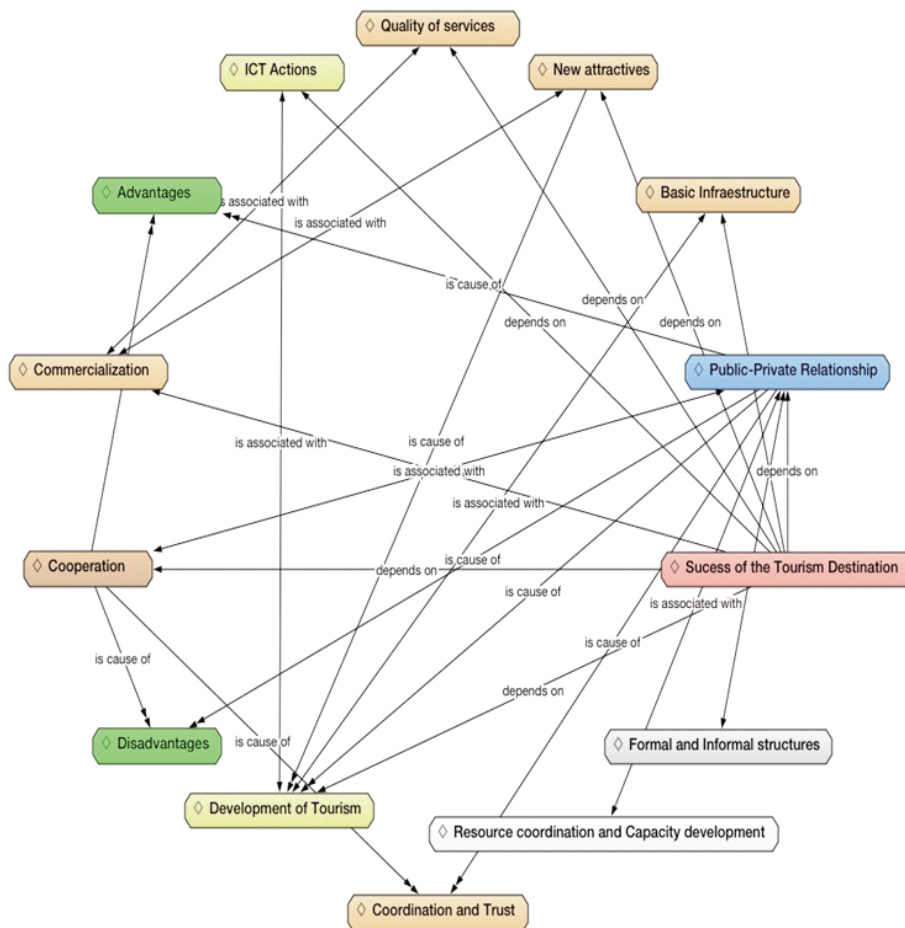


Figura 2. Mapa conceptual – gobernanza y desarrollo de destinos turísticos inteligentes. Fuente: Elaboración propia.

Tanto el Consejo Municipal de Turismo – CMTur y Consejo Municipal de Innovación – CMI tienen como objetivo permitir a los agentes del sector público, privado y sociedad civil participar directamente en las

acciones y políticas públicas para el desarrollo científico, tecnológico, económico y turístico de la ciudad de Florianópolis. Todavía, a través de los decretos municipales es perceptible una mayor centralización del poder público en el CMTur.

Como se puede observar en la Figura 2, de acuerdo con la visión de los stakeholders, el desarrollo del turismo depende esencialmente de la calidad de los servicios prestados, de nuevos atractivos turísticos, de una infraestructura básica, cooperación y comercialización. El éxito del destino turístico depende de las relaciones público-privadas, del desarrollo del turismo y de las TIC. La falta o poca cooperación puede poner en riesgo las relaciones entre los agentes, así como la alta participación e integración de los agentes fortalece el destino turístico.

En relación a las relaciones de las categorías presentadas en la Figura 2, esencialmente se puede decir que la calidad de los servicios y los nuevos atractivos están asociados con el proceso de comercialización – marketing turístico; que el éxito del destino turístico inteligente de Florianópolis, depende del nivel de cooperación, del desarrollo del turismo, del uso de las TIC, de nuevos atractivos y de infraestructura básica; y que las relaciones público-privada están asociadas con el principio de la coordinación y verdad, y con la cooperación, capacidad de desarrollo y relaciones formales e informales etc.

Según los entrevistados, para que haya cooperación es necesaria una coordinación de la gobernanza (principio de eficiencia y eficacia) y de una relación basada en la confianza mutua (principio de transparencia). Las relaciones público-privadas están asociadas con estructuras formales e informales, coordinación de recursos y capacidad de desarrollo de la gobernanza.

Los resultados sugieren que los actores de la gobernanza del turismo creen en las asociaciones público-privadas basadas en la confianza, la toma de decisiones conjunta, las estructuras formales e informales, el consenso estratégico y la coordinación de recursos y el desarrollo de capacidad.

Respecto a la importancia de la participación público-privada en el desarrollo del turismo, cabe destacar: la creación del Fondo Municipal de Innovación y el Programa de Incentivos Fiscales para la Innovación; la creación de la hoja de ruta de la innovación que agregará nuevas oportunidades para atraer visitantes; el desarrollo tecnológico de la ciudad; la validación de las políticas, la utilización del fondo, la legitimidad de los actos; la integración entre los actores y la Municipalidad de Florianópolis puede orquestar el desarrollo del turismo; y la aglutinación de los esfuerzos de las entidades en torno a una sola agenda.

Fue observado que la ciudad de Florianópolis está incluida en el estudio Rutas Estratégicas Sectoriales para la Industria Catarinense 2022: Turismo, que engloba doce regiones turísticas de la provincia de Santa Catarina. Para consolidación de ese espacio territorial como inteligente, es necesario el cumplimiento de ejes estratégicos – tecnologías para la gobernanza, tecnologías para el turismo, tecnologías para la competitividad turística, tecnologías para la salud, tecnologías para la seguridad, tecnologías para la movilidad y urbanismo, tecnologías para la energía y sostenibilidad-, que engloban acciones para los siguientes macrosegmentos de la región: turismo de orla, turismo de áreas naturales, turismo de parques temáticos, turismo MICE y turismo histórico y cultura.

Los entrevistados consideran que el uso de las TIC parece tener un impacto positivo en el nivel de desarrollo e innovación en el destino turístico. Por ejemplo, “[...] el desarrollo de aplicaciones Smart Cities pueden ayudar mucho al sector turístico”; “[...] la Internet, como instrumento de operacionalización en tiempo real, ofrece subsidios que facilitan la elección de itinerarios turísticos, la compra de entradas, reserva de hoteles, y otros servicios de manera independiente, además de posibilitar la búsqueda de nuevos medios de atención al cliente y establecer relaciones entre proveedores, intermediarios y usuarios”.

De acuerdo con los agentes, las TIC son herramientas facilitadoras del turismo, especialmente para el segmento de eventos de la ciudad, que ocurren a lo largo del año, sin estacionalidad. “Muchos turistas que

vienen a eventos se quedan en casas usando AirBnB –, por lo tanto, es posible hacer acuerdos con hoteles, restaurantes, y estas personas disfrutan más de la ciudad y tienen la intención de regresar con sus familias” – dimensiones innovación y tecnología (SEGITTUR, 2015).

Básicamente, la visión de los agentes está muy direccionada al marketing turístico, estando de esa forma de acuerdo con el estudio desarrollado en la provincia de Paraná, Brasil (Gomes, Gândara & Ivars-Baidal, 2017). Por medio de las respuestas no fue posible identificar algunas acciones concretas de TIC desarrollada o en fase de implantación en el destino turístico. Según la opinión de los entrevistados, debe haber una mayor aproximación entre las entidades de turismo y los agentes desarrolladores de tecnología, y esto podría colaborar en la gestión de marketing, información y conocimiento.

Respecto a la gobernanza del destino Florianópolis, se observó que se trata de un proceso muy difícil de se poner en marcha. Este aspecto está totalmente respaldado en la fundamentación teórica, que aborda sobre los conflictos y busca la equidad de los principios de la buena gobernanza (Edgar, Marshall & Bassett, 2006; Nordin & Svensson, 2007).

Además, las partes interesadas del turismo creen que el éxito de Florianópolis como destino turístico inteligente depende de: buenos productos turísticos de renombre; reparación de una serie de fallas en su infraestructura básica; mejora de la infraestructura de turismo y ocio; mejoramiento de la señalización turística y la accesibilidad (SEGITTUR, 2015); la calidad de los servicios prestados podría ampliarse para compensar el precio del destino; creación de más atractivos y comercialización - a través del fortalecimiento de operadores receptivos; desarrollar un turismo más acogedor y menos estacional; inversión en seguridad, principalmente en las zonas de los atractivos turísticos; mejor organización y unión del sector empresarial – perspectiva del trabajo cooperativo e integrado en redes organizacionales- (Nordin & Svensson, 2007); un comercio unido y cohesivo, sin duda, la gestión del destino sería capaz de avanzar en muchos desafíos impuestos por el mercado dinámico y complejo.

5. Consideraciones finales

En conclusión, los entrevistados perciben que la innovación y el uso de las TIC colaboran significativamente en el desarrollo del turismo inteligente en Florianópolis, así como posibilitan la cooperación entre iniciativas público-privadas, inversiones en calidad de servicios, desarrollo de nuevas atracciones turísticas, infraestructura básica y marketing - comercialización-. Sin embargo, no fueron capaces de citar acciones específicas de TIC aplicadas al sector del turismo.

Por otro lado, se observa que la existencia de un coordinador o gestor en los consejos contribuye al aumento del nivel de confianza en la cooperación y en las relaciones público-privado. Se comprende que las relaciones público-privado dependen de las estructuras formales e informales entre los agentes miembros y están asociadas a la cooperación de los recursos y la capacidad para el desarrollo de cada institución representativa.

Respecto a la gobernanza, la ciudad de Florianópolis cuenta con dos consejos muy importantes para el desarrollo del turismo inteligente, además de poseer estudios y proyectos de innovación y TIC en fase de implantación. Según Santos-Júnior, Mendes-Filho, Almeida-García y Manuel-Simões (2017), en el estudio de caso de la ciudad de Marbella, se destaca que la elaboración de documentos estratégicos de turismo, que fomentan la innovación y el desarrollo sostenible, así como la existencia de un consejo de turismo, son esenciales para la efectividad de los programas, proyectos y planes de desarrollo turístico.

Finalmente, como requisito significativo para buena gobernanza de Florianópolis como destino turístico inteligente, sería una mayor integración e intercambio de conocimientos entre los agentes involucrados, como forma de minimizar los posibles conflictos que puedan surgir y fortalecer y ampliar el desarrollo de proyectos turísticos innovadores.

En cuanto a las limitaciones de la investigación, debe considerarse la baja cantidad de entrevistados por motivos diversos. Sin embargo, las informaciones obtenidas nos han posibilitado una reflexión general del proceso de gobernanza del destino turístico objeto de estudio, y su relación con la innovación y tecnología.

Cómo citar este artículo / How to cite this paper

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. (www.ijist-tourism.com)

Referencias

- Bardini, L. (1996). Análisis de contenido. Madrid: Akal Ediciones.
- 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.
- Bies, R. J.; 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.
- Bolívar, M. P. R.; Meijer, A. J. (2016). Smart governance: Using a literature review and empirical analysis to build a research model. *Social Science Computer Review*, 34(6), 673-692.
- Buhalis, D.; Amaranggana, A. (2014). Smart tourism destinations. In Z. Xiang & I. Tussyadiah (Eds.), *Information and communication technologies in tourism 2014* (pp. 553-564). Dublin: Springer.
- Cañas, A. J.; Ford, K. M.; Coffey, J.; Reichherzer, T.; Carff, R.; Shamma, D.; Breedy, M. (2000). Herramientas para construir y compartir modelos de conocimiento basados en mapas conceptuales. *Revista de informática educativa*, 13(2), 145-158.
- Dawes, S. S. (2008). The evolution and continuing challenges of e-governance. *Public Administration Review*, 68(s1).
- Della Corte, V.; Aria, M. (2014). Why strategic networks often fail: Some empirical evidence from the area of Naples. *Tourism Management*, 45, 3-15.
- Edgar, L.; Marshall, C.; Bassett, M. (2006). Partnerships: Putting good governance principles in practice. Ottawa, Ontario, Canada: Institute on Governance.
- Endeavor (2017). Índice de Ciudades Empreendedoras. (<http://info.endeavor.org.br/ice2017>)
- European Union. Directorate General for Internal Policies. (2014). Policy Department A: Economic and Scientific Policy. Mapping Smart Cities in the EU. (<http://www.europarl.europa.eu/studies>)
- Federação das Indústrias de Santa Catarina (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/>)
- Fernandes, S. (2017). SmartCities: Inclusão, Sustentabilidade, Resiliência. Portugal: Ed. Glaciar.
- Flores, F. M. (2009). Aplicaciones de la gobernanza en las PYMES para una mejor toma de decisiones en la industria turística. El sistema Datatu México. In Primera Conferencia Internacional sobre Medición y el Análisis Económico del Turismo Regional (pp. 1-11). Donostia, San Sebastián, España.
- Gil, A. C. (2002). Como Elaborar Projetos de Pesquisa. São Paulo: Editora Atlas.
- Gobierno de España. Ministerio de Industria, Energía y Turismo. SEGITTUR (2015). Informe destinos turísticos inteligentes: construyendo el futuro. Madrid. (https://www.segittur.es/opencms/export/sites/segitur/.content/galerias/descargas/proyectos/Libro-Blanco-Destinos-Turisticos-Inteligentes-ok_es.pdf)
- Gomes, C. (2009). A construção social de um destino turístico: Coimbra, cidade e imaginário. In Associação Portuguesa de Sociologia APS (org.), *Actas do VI Congresso Português de Sociologia Mundos Sociais: Saberes e Práticas*.
- Gomes, E. L.; Gândara, J. M.; Ivars-Baidal, J. (2017). É importante ser um destino turístico inteligente? A compreensão dos gestores públicos dos destinos do Estado do Paraná. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 11(3), 503-536.
- 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.
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas - IBGE (2015): IBGE (2015). Dados sobre Florianópolis. (<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sc/florianopolis/panorama>)
- Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas - INVAT.TUR (2015): INVAT.TUR (2015). Destino Turístico Inteligente: Manual Operativo para la configuración de destinos turísticos inteligentes. Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas, Universidad de Alicante, Alicante, España.
- Kooiman, J.; Van Vliet, M. (1993). Governance and public management. Managing public organizations.
- López-Ávila, A.; Sánchez-García, S. (2013). Destinos turísticos inteligentes. Harvard Deusto Business Review.
- Nordin, S.; Svensson, B. (2007). Innovative destination governance: the Swedish ski resort of Åre. *The International Journal of Entrepreneurship and Innovation*, 8(1), 53-66.
- Prefeitura Municipal de Santa Catarina. Secretaria Municipal de Turismo, Tecnologia e Desenvolvimento Econômico. Dados Gerais.

- (<http://www.pmf.sc.gov.br/entidades/turismo/index.php?cms=sobre+o+conselho&menu=12&submenuid=1734>)
- Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo – PNUD (1997): PNUD (1997). Good Governance and sustainable human development. 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 Rede Turis. *International Journal of Public Administration*, 34(5), 279-290.
- Rusko, R. T.; Kylanen, M.; Saari, R. (2009). Supply Chain in Tourism Destinations. The Case of Levi Resort in Finnish Lapland. *International Journal of Tourism Research*, 11, 71-87.
- 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.
- Sampieri, H. R.; Collado, C. F.; Lucio, P. B. (1998). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Saxena, K. B. C. (2005). Towards excellence in e-governance. *International Journal of Public Sector Management*, 18(6), 498-513.
- Sitkin, S. B.; Roth, N. L. (1993). Explaining the limited effectiveness of legalistic “remedies” for trust/distrust. *Organization Science*, 4(3), 367-392.
- Stoker, G. (1998). Governance as theory: five propositions. *International social science journal*, 50(155), 17-28.
- Torres, G.; Ramos, H. A. (2008). Gobernanza y territorios: notas para la implementación de políticas para el desarrollo. *Revista mexicana de ciencias políticas y sociales*.
- Urban Systems (2017). Ranking Connect Smart Cities. (<http://www.connectedsmartcities.com.br/resultados-do-ranking-connected-smart-cities/>)
- Zhang, X. (2005). Critical success factors for public-private partnerships in infrastructure development. *Journal of construction engineering and management*, 131(1), 3-14.