

Notas de Investigación

La necesidad de un plan director para ciudades turísticas inteligentes. Propuestas metodológicas basadas en la participación-acción

Enrique Sigalat Signes* Bernat Roig Merino**

Juan Manuel Buitrago Vera*** María Amparo Baviera Puig****

Universitat Politècnica de València (España)

Resumen: La Ciudad Inteligente es aquella comprometida con su entorno que intenta mejorar la calidad de vida de la ciudadanía y la economía local, a través de elementos más sostenibles y tecnológicamente más avanzados. Para alcanzar una implantación real del concepto smart city en las ciudades turísticas, es imprescindible la colaboración de agentes públicos y privados, ciudadanos y de personas expertas de distintas disciplinas. Además, este tipo de proyectos requieren necesariamente de un *Plan Director*, diseñado con la participación de los *stakeholders*, que resuelva problemas reales. Nos encontramos ante la ausencia de una guía metodológica para elaborar este plan director en ciudades turísticas intermedias. A través de una metodología basada en la investigación acción participativa pretendemos trazar las líneas de ese plan director.

Palabras Clave: Smart city; Planificación; Investigación acción participativa; Destinos turísticos; Grupos de interés.

The need for a master plan for smart tourist cities. Methodological proposals based on participatory action

Abstract: Smart City is one committed to its environment that seeks to improve the citizens' quality of life and the local economy through more sustainable and more technologically advanced elements. To achieve a real application of smart concept in tourist cities, the collaboration of public and private actors, citizens and experts from different disciplines is essential. In addition, such projects necessarily require a master plan, designed with the participation of stakeholders, to solve real problems. We are faced with the absence of a methodological guide for developing this master plan in intermediate tourist cities. Using a methodology based on participatory action research, we want to draw the lines of the master plan.

Keywords: Smart city; Planning; Participatory action research; Participatory methodologies; Stakeholders.

1. Introducción

1.1 El contexto actual

Desde hace ya algunos años se viene hablando de las ciudades inteligentes como el nuevo paradigma de desarrollo urbano, y donde las nuevas tecnologías juegan un papel fundamental. Este concepto es el

* Profesor de Comercialización e Investigación de Mercados; Departamento de Economía y Ciencias Sociales; Grado de Turismo, Escuela Politécnica Superior Campus de Gandía -Universitat Politècnica de València-; E-mail: ensisig@upv.es

** Profesor de Comercialización e Investigación de Mercados; Departamento de Economía y Ciencias Sociales; Grado de Turismo, Escuela Politécnica Superior Campus de Gandía -Universitat Politècnica de València-; E-mail: bernat@upv.es

*** Profesor de Marketing; Departamento de Economía y Ciencias Sociales; Facultad de Administración y Dirección de Empresas -Universitat Politècnica de València-; E-mail: jmbuitrago@esp.upv.es

**** Profesora Departamento de Economía y Ciencias Sociales; Facultad de Administración y Dirección de Empresas -Universitat Politècnica de València-; E-mail: ambapui@upv.es

resultado de la necesidad cada vez más urgente de orientar nuestra vida hacia la sostenibilidad. Caragliu (2011), define *Smart City* como una ciudad inteligente cuando las inversiones en capital - tanto humano como social -, y las infraestructuras de comunicación tanto tradicionales (transporte) como las modernas (tecnologías de la información y comunicación), promueven un desarrollo socioeconómico sostenible y a su vez un alto nivel de calidad de vida. Además de una eficiente gestión sostenible de los recursos y medioambientales, así como ahorro. Y todo esto, y como condición *sine qua non*, a través de un gobierno participativo. Por todo esto, los gobiernos actualmente transitan hacia este modelo de ciudad. No es intrascendente, el hecho que una de las principales líneas de ayudas a los municipios fomentadas por el gobierno central español sea precisamente la puesta en marcha de proyectos para sistemas de *Smart City*.

Así, la anterior definición, nos conduce a relacionar la *Smart City* con el Internet de las Cosas, donde el espacio digital y físico se unen al poseer algo en común. Esto es, la idea de un futuro interconectado en todos los sentidos. Las *Smart Cities* se dividen en seis dimensiones esenciales (Giffinger et al., 2007): economía, personas, movilidad, medio ambiente, calidad de vida y gobierno. Concretamente, la Unión Europea hace hincapié en la creación de una estrategia para la implementación de la inteligencia en las ciudades. En el ADN de este nuevo paradigma de desarrollo urbano, está la proclama de que en un futuro próximo, todos los elementos de la ciudad estarán perfectamente conectados, permitiendo la interacción de estos, en tiempo real. Así mismo, el sistema también permitirá intercambiar información en tiempo real. Y toda la información recaudada es medida, integrada y analizada. Con un fin, el de mejorar la eficiencia y optimización de los recursos y servicios que se prestan, y en definitiva, de servir de ayuda a una toma de decisiones más acertada.

Ahora bien, una ciudad inteligente comporta importantes retos. El primer reto es que tiene que contar con la cobertura tecnológica necesaria para esta interacción. Esto se consigue fomentando el wifi gratuito a lo largo de la ciudad y ofreciendo servicios que permiten al ciudadano realizar gestiones y contratar servicios de forma móvil. Y en tiempo real. Otro reto es el hecho de facilitar y liberar información pública. Es decir, información relevante y personalizada que permita a los ciudadanos según sus necesidades y preferencias, el hecho de personalizar su relación con el entorno. La ciudad, y concretamente la administración, tiene que liberar pues parte de la información que controla, para que esta pueda ser usada por el ciudadano. Es lo que se conoce como el *Open Data*. Finalmente, todo un reto educativo y formativo. Y bastante titánico, como es el hecho de luchar contra la brecha tecnológica y digital. La de aquellos llamados desempoderados digitales, para no permanecer excluidos y poder participar de esta ciudad.

El potencial y el abanico de posibilidades turísticas de convertirse en una ciudad inteligente puede ser enorme. La interconexión e intercambio de información, y su tratamiento, pueden ampliar y mejorar la experiencia de los turistas, adaptándonos a las distintas necesidades y preferencias de éstos, ofreciendo una información más personalizada y enriquecida del destino. Para llevar a cabo el diseño de una ciudad o destino turístico inteligente, es necesario un Plan Estratégico Director - de acuerdo con los criterios establecidos de nueva gobernanza -, marcadamente participativo, que orqueste todas las sinergias que se generan entre las administraciones, empresas, universidades y ciudadanos. La finalidad de este es superior, pues tiene que resolver los problemas reales y mejorar la calidad de vida ciudadana. Sin esta finalidad, ¿para qué serviría sino?

Ciertamente el actual contexto es un hándicap. Los problemas económicos que arrastran por ahora muchas de las ciudades intermedias españolas, representan un freno para la implantación de este nuevo paradigma de desarrollo urbano. Sin embargo, no tenemos que perder la oportunidad del modelo de ciudades y destinos turísticos inteligentes. Por ahora, las posibilidades de financiación europea para este tipo de proyectos son un hecho, y es una cuestión que no podemos dejar pasar. En definitiva, el recorrido es amplio y todo está para hacer. Pero hay que empezar a rodar despacio y con una base sólida. Por lo tanto, se abre una oportunidad para poner en marcha proyectos relacionados con *Smart Cities* y con los Destinos Turísticos Inteligentes.

El artículo se estructura en cuatro partes. Su punto de partida es la revisión de los rasgos definitorios de la situación actual, centrándonos en las bases conceptuales necesarias y en autores y trabajos que en la literatura científica tratan sobre el tema. Le sigue un segundo punto que hace referencia al proceso metodológico que se propone para atender al objetivo propuesto. Posteriormente, se incluye un tercer punto de planteamientos previos al análisis, por las particularidades operativas de la metodología propuesta. Y por último, un cuarto punto de conclusiones que derivan del análisis y discusión, y donde se muestran las posibles implicaciones para la práctica de la propuesta metodológica en el desarrollo de planes directores.

2. Fundamentos Teóricos

Este apartado se subdivide en cinco sub-apartados. El primero concreta el objetivo del trabajo, la necesidad de un plan director que permita alcanzar una implantación real del concepto *smart city* en las ciudades turísticas intermedias. El segundo, define las variables que contribuyen a delimitar a las denominadas ciudades intermedias. Un tercer y un cuarto sub-apartado, estrechamente ligados, describen cuál es nuestro papel como investigadores para implicarnos en la producción de un tipo de conocimiento propositivo y eminentemente pragmático a la realidad objeto de análisis, y nuestra apuesta por la investigación acción participativa (IAP) como método de participación que puede ser útil en el actual marco de gobernanza. Finalmente, damos cuenta de la importancia que tienen para la planificación y gestión de los destinos turísticos intermedios, tanto la cuestión de la gobernanza como la participación en la toma de decisiones de los distintos *stakeholders*.

2.1 Objetivo: la necesidad de un plan director en ciudades turísticas intermedias

La Ciudad Inteligente es aquella comprometida con su entorno que intenta mejorar la calidad de vida de la ciudadanía y la economía local, a través de elementos más sostenibles y tecnológicamente más avanzados, en aspectos como el desarrollo económico, la movilidad, el medio ambiente, la eficiencia energética, las tecnologías de la información y el bienestar. Este tipo de desarrollo urbano basado en la sostenibilidad debe ser capaz de responder adecuadamente a las necesidades esenciales de instituciones, empresas, y de los propios ciudadanos, tanto en el plano económico, como en los aspectos operativos, ambientales y sociales.

Una Smart City convertida en un Destino Turístico Inteligente (*Smart Touristic Destination*) es una ciudad que apuesta por crear un modelo de turismo sostenible y que aprovecha al máximo sus recursos, con el objetivo de mejorar tanto el nivel de vida de su ciudadanía como de los turistas. La tecnología es un factor esencial, ya que permite interconectar servicios públicos y privados y a éstos con los usuarios. Se persigue así lograr la eficiencia, en el uso de la energía y de otros recursos, y aumentar la satisfacción de las personas por el servicio recibido. De este paradigma surge el *Smart Tourist*, un nuevo usuario, que está hiperconectado a la red, que consume contenido a cualquier hora, a través de distintos canales. Un nuevo turista cada vez más exigente y que valora poder integrarse digitalmente con el destino antes, durante y después de la visita. La literatura científica sobre *smart cities* comienza a ser abundante desde las distintas perspectivas (sociología, urbanismo, tecnología, medio ambiente, ciencia política), si bien, sustentadas sobre un cuerpo más teórico que empírico (March y Ribera-Fumaz, 2014).

Con la finalidad de profundizar en el concepto *Smart*, la Universidad Politécnica de Valencia organizó un multitudinario seminario en Gandía (Valencia) con representantes políticos de la región, personal técnico, empresariado y comunidad universitaria¹. Entre las principales conclusiones destacar que, para alcanzar una implantación real en las ciudades turísticas, es imprescindible la colaboración de agentes públicos y privados, ciudadanos y de personas expertas de distintas disciplinas. Además, este tipo de proyectos requieren necesariamente de un Plan Director, diseñado con la participación de los stakeholders, que resuelva problemas reales. Nos encontramos ante la ausencia de una guía metodológica para elaborar este plan director en ciudades turísticas intermedias. A través de una metodología basada en la investigación acción participativa pretendemos trazar las líneas de ese plan director; que pueda ser extrapolable a otras ciudades. Estos fueron los interrogantes iniciales que motivaron y orientaron la discusión en forma de comunicación en el marco del *1st International Congress on Interdisciplinary in Social and Human Sciences*². De las reflexiones, retroalimentación de conocimientos y comunidad de aprendizaje compartido en el citado evento con otros investigadores presentamos aquí este artículo.

2.2 Las Ciudades turísticas intermedias

El término ciudad intermedia puede dar pie a distintas interpretaciones. Una definición tradicional, en sintonía con el proyecto CIMES, es la basada en su tamaño. Definiendo a las ciudades intermedias como aquéllas con una población superior a los 20.000 habitantes. Otras fuentes amplían esta cifra y denominan ciudades intermedias a las que cuentan con más de 200.000 habitantes. Los rangos varían según los contextos. En Europa, por ejemplo, el rango se delimita entre 20.000-500.000 habitantes. Seguiremos aquí este patrón. Y es que según estimaciones, un 56% de la población urbana del planeta vive en ciudades de menos de 500.000 habitantes³. Así, la talla demográfica, la dimensión y la extensión física han sido las variables que contribuían, mayormente, en la delimitación de las denominadas ciudades medias. Pero la ciudad media-intermedia no puede definirse solamente por estas variables.

Actualmente, el adjetivo intermedias sustituye al de medias, pues las anteriores variables han sido consideradas demasiado estáticas y rígidas en su delimitación. Las aproximaciones más adecuadas a escala territorial, van más allá de las formas clásicas de clasificar y definir las ciudades medias, por el de ciudades intermedias, al preponderar las funciones de intermediación que realizan este tipo de ciudades en el territorio y su vocación de articular los espacios concretos con otros nodos y territorios del ámbito local/regional. Se introducen así, aspectos más funcionales, dinámicos y estratégicos que abren nuevas posibilidades para la autoafirmación y reforzamiento de la ciudad-región y su apertura y/o consolidación a otras escalas (Llop y Bellet, 2004). Así, estas ciudades cumplen las funciones de intermediación de los espacios locales-territoriales y los espacios regionales-nacionales, y cómo no, con los globales.

A partir del análisis en la literatura científica y de los trabajos sobre el tema de autores como Canclini (2010), Llop (2010), Bellet (2008) y otros, se establece cierto consenso en considerar tres dimensiones distintivas que, en su conjunto, definen a estas estructuras de intermediación. La primera, el potencial y la capacidad de estas ciudades de crear relaciones, de conectar y articular núcleos y espacios diversos. En definitiva el favorecer relaciones y el hecho de tejer redes. Lo que caracteriza a las ciudades intermedias es su trabajo en red, constituyen espacios dinámicos y funcionales. La segunda, una nueva concepción más dinámica, abierta e interactiva que sobrepasa la idea clásica del concepto de sistema urbano como algo estático y jerarquizado (Dematteis, G, 1991). Y por último, la capacidad de estas ciudades para acumular relaciones y actividades en espacios y lugares determinados.

Y es que, ya desde la Estrategia Territorial Europea (1999), se ha venido señalando la importancia de desarrollar un sistema urbano europeo más equilibrado, capaz de promover un desarrollo policéntrico con aras de asegurar a la mayoría de la población de los recursos, los servicios, el empleo y la innovación a través de redes de ciudades, con la finalidad de facilitar una mayor cohesión territorial (Romero y Farinós, 2004). En este contexto, no resulta extraño que, en ese afán de buscar un mayor policentrismo, adquieran importancia notoria las ciudades intermedias, tanto por sus capacidades de conexión entre las metrópolis y el mundo rural como por su tamaño poblacional. Así pues, las ciudades intermedias y los pequeños núcleos urbanos que “cumplen una función de cabeceras comarcales adquieren un evidente protagonismo como núcleos potencialmente reequilibradores, tanto por su dinamismo interno como por su capacidad para inducir efectos multiplicadores sobre su entorno, especialmente en regiones periféricas” Méndez et al., 2008:3). Así, y tal como se afirma en uno de los documentos de la Comisión, “las ciudades pequeñas y medias de estas regiones constituyen centros para desarrollar actividades industriales y de servicios, investigación y tecnología, turismo y ocio” (Comisión Europea, 1999: 26). Se trata de ciudades que están pues en condiciones de proporcionar servicios e infraestructuras para las actividades económicas y de facilitar la interconectividad del trabajo en red.

Nuestro trabajo se contextualiza en aquellas ciudades intermedias del litoral español -ciudades turísticas intermedias- que muestran un gran dinamismo y preponderancia del sector servicios. Y en donde el turismo es un sector estratégico por ser la actividad predominante, favorecida por la presencia estacional o permanente de residentes nacionales y/o extranjeros. Así, en los análisis de las ciudades intermedias destacan las características y los elementos transversales y comunes a la vez que consideran su diversidad.

En esta línea, muchas de las ciudades turísticas intermedias comparten elementos característicos que son comunes. Destacamos tres elementos como principales. En primer lugar, la terciarización de sus economías, esto es, la transformación de las actividades económicas hacia otras más enfocadas al sector de servicios. Y en donde la estructura económica ha cambiado hacia una basada fundamentalmente en el sector de servicios -fundamentalmente hacia el sector turístico y el sector comercial- en detrimento del sector industrial y del sector agrícola. En segundo lugar, se trata de ciudades con atractividad turística, elemento vital en la motivación de los turistas a viajar, y no únicamente por sus playas y el buen clima, sino también por su valor cultural, histórico-patrimonial y ocio. La cuestión del atractivo turístico genera una actividad conexas (gastronomía, hostelería, agencias de viajes, hoteles, etc.) como desarrollo de infraestructuras para el acceso y disfrute de los atractivos turísticos (rutas, señalización, etcétera). En tercer lugar, suele tratarse de destinos con similares tamaños de población. Y que en muchas ocasiones, triplican en el período estival su número de habitantes -y que pueden contar también con un importante turismo intrarregional-. Los desplazamientos turísticos a estas ciudades intermedias, pueden resultar mayores de disponer o no de ciertas infraestructuras (aeropuerto, conexión ferroviaria, etc.).

Por lo comentado anteriormente, destacar que actualmente es un hecho constatado que el turismo no es una actividad inocua para los lugares donde se desarrolla. Este tipo de ciudades intermedias no son ninguna excepción a lo comentado anteriormente. Sin duda, el crecimiento incontrolado y masivo tiene importantes repercusiones sobre el medio natural (por la presión turística y urbanística), sobre el desarrollo del transporte y la movilidad, sobre las propias economías locales, sobre los recursos turísticos-

-culturales o incluso sobre las condiciones de desarrollo de la visita turística – la pérdida de calidad de la experiencia -. Por tanto, a nivel turístico también, las ciudades tienen planteados importantes retos en relación a la transmisión del legado cultural y patrimonial a las generaciones futuras y una responsabilidad que pasa por mantener el desarrollo turístico dentro de los límites de la sostenibilidad.

Así, la falta de planificación de los espacios puede dar lugar a impactos no deseados. Por tanto, alcanzar una implantación real en estas ciudades con la finalidad de poder convertirse en ciudades turísticas inteligentes, conlleva ineludiblemente en comprometerse con su entorno. Intentar mejorar la calidad de vida ciudadana y la economía local, a través de elementos más sostenibles y tecnológicamente avanzados, en aspectos como la economía, medioambiente, movilidad, población, formas de vida y gobernanza, y cuya aplicación íntegra hacen que una ciudad pueda convertirse en ciudad inteligente (Giffinger, 2010). Y además, responder adecuadamente a las necesidades operativas esenciales de la sociedad entendida en sentido amplio. Por tanto, este tipo de proyectos “smart” requieren necesariamente de la participación de los stakeholders en su propósito de resolver problemas reales. No hay ningún Plan Director para ciudades intermedias que quieran realizar esta transición a convertirse en ciudades turísticas inteligentes. Nuestro objetivo es, proponer una guía metodológica para elaborar ese posible plan director.

2.3 El mundo de la práctica

El reflexionar sobre el interrogante: ¿para qué y para quién, en definitiva, hacemos la investigación?, nos conlleva a repensar y reconstruir nuestro papel como investigadores para implicarnos en la producción de un tipo de conocimiento que sea propositivo y pragmático; que vaya más allá del diagnóstico sobre la realidad, y las posibles explicaciones de sus necesidades y límites en la estructura social. Nos trae a incluir también la formulación de propuestas y estrategias de cambio; así como desarrollar procesos de devolución de la información y de apropiación de esta por parte de los agentes implicados, incorporando la perspectiva dialéctica.

La investigación propuesta, sigue la secuencia: descripción de la situación, análisis y propuestas para la acción. Consideramos aquí que para poder trabajar desde las necesidades y potencialidades de los sujetos en la estructura social (ámbito local-regional) necesitamos la perspectiva dialéctica, con una visión estratégica construida de forma participada: hablamos de trabajar desde procesos y estrategias que sean permeables y dinamizadores de la iniciativa empresarial e institucional local, que abran espacios de reflexión y actuación en el nivel local.

En este sentido, el análisis tiene que partir desde la experiencia de los mismos protagonistas, con reflexiones prácticas, que hay que trabajar individualmente y colectivamente, en tiempo y espacios propios, como provocación para un aprendizaje desde la cotidianidad. Es, por lo tanto, una manera de conocer desde el mutuo aprendizaje y a partir de prácticas concretas donde se propone, se razona, se discute y se planifican estrategias, para construir desde la misma experiencia, y poder hacer accesible este conocimiento práctico y reflexivo del objeto de estudio no solamente a unos pocos colectivos (actores), sino también al resto de colectivos del ámbito territorial.

Así, el proceso abierto y en continuo avance que sigue el diseño de la investigación que proponemos, nos conduce finalmente hacia la dimensión dialéctica, que parte de la consideración del objeto a investigar como sujeto (protagonista de la investigación) y que considera que la finalidad de la investigación es la transformación social. A partir de la perspectiva dialéctica, entendemos que los resultados de una investigación, más todavía cuando tiene un carácter propositivo y una finalidad de aplicación, tienen que ser sometidos a un proceso de contrastación social. Pero si nos situamos en la perspectiva dialéctica, tenemos que ir más allá en el sentido de trascender la contrastación académica y de los investigadores, propiciando la devolución de la información a aquellos que están implicados en la investigación. “En la perspectiva dialéctica la información pasa siempre al sujeto analizante” (Ibañez, 1993:79).

Esto último nos parece de gran importancia en dos sentidos: por un lado respecto de cuestiones técnicas y estratégicas como la validación (“no hay respuesta acertada sin la interpretación de los sujetos”, dice R. Villasante (2000:37 y ss.)) y la utilidad. La cuestión principal es conocer cómo ven los sujetos investigados el reflejo que se les presenta de su propia realidad, y comprobar qué están dispuestos a cambiar o no, para poder establecer, en última instancia, estrategias de actuación y acciones acordes a su realidad. Pero también, es importante en el sentido de la apropiación del saber y del poder, y de la construcción colectiva del conocimiento, tal como lo plantea la investigación participativa.

Finalmente, ante la variedad de perspectivas teóricas disponibles en la indagación cualitativa, adoptaremos, en cierta medida, una postura basada en el pragmatismo. En el mundo de la práctica, pues no todas las cuestiones están basadas en la teoría. Así, “Mientras que los estudiantes que escriben

tesis y los académicos se preocuparán necesariamente por los marcos teóricos y la generación de teoría, hay un lado muy práctico de los métodos cualitativos que simplemente supone hacer preguntas sobre la gente y observar asuntos de interés en contextos reales en orden a resolver problemas, mejorar programas, o desarrollar prácticas” (Patton, 1990:89).

2.4. La investigación acción participativa (IAP) en el marco de la gobernanza

¿Cómo situar a los actores sociales en una posición de constructores, cuando el interés de la investigación no es el conocimiento por el conocimiento, sino la comprensión para la acción transformadora o la acción transformadora para la comprensión? Esta interpelación es la que nos conduce a introducirnos en la investigación con la metodología de la investigación acción participativa (IAP), puesto que genera un método de aproximación a la realidad que no pretende sólo observar para medir desde la óptica del investigador, sino transformar desde los agentes sociales. En este proceso tienen que ser los mismos sujetos investigados -juntamente con el equipo investigador- los constructores de la observación y también de la toma de decisiones; con lo que se abre la posibilidad a los actores sociales de auto gestionar los procesos de reflexión y de acción.

Los exponentes clásicos de la investigación-acción son (Salazar, 1992): Kurt Lewin, Peter Park, Anisur Rahman o Fals Borda. En referencia a los exponentes clásicos, se trata de autores que provienen de diferentes disciplinas – psicología, antropología, sociología, economía, etc. - y más o menos heterodoxos de la Academia, debido a su compromiso con los procesos de cambio en países como en América Latina (Fals Borda) o Asia (Anisur Rahman). Existen muchas definiciones y diferentes escuelas y denominaciones en la literatura científica en relación a la Investigación Acción Participativa. Siguiendo a Alberich (2007:6), la investigación social participativa se puede definir “como un método de estudio y de acción que busca obtener resultados fiables y útiles para mejorar las situaciones colectivas, basando la investigación en la participación de los mismos colectivos a investigar”. La IAP, por lo tanto, no rechaza el papel del especialista (profesional conocedor de las técnicas de investigación) pero sí que plantea el para qué y para quien de la investigación como primer problema a resolver, rechazando que la devolución del saber obtenido en la investigación quede en exclusiva para el cliente que contrata.

La IAP no tiene como finalidad última el hacer a los actores ‘seudo científicos’, sino que los colectivos sociales conozcan de una forma más científica la realidad y entorno social que los rodea. En esta línea, Moreno Pestaña y Espadas Alcázar (2002) señalan que la IAP no acaba una vez se han producido los conocimientos, sino que pretende actuar frente a las realidades sociales en un intento de transformarlas, pues: “la investigación sociológica dialéctica ensaya, para intentar realizarse, sacar a los miembros de la sociedad de la posición individual y débil de ‘sujetos consumidores’, para colocarlos en la posición fuerte y colectiva de ‘sujetos productores’” (Gumpert, 1993, citado en Alberich 2007:5).

Ander-Egg (2003:4-5), al examinar los tres termas que componen esta denominación, investigación-acción-participativa, y su combinación, destaca sus características básicas:

- En cuanto que *investigación*, se trata de un procedimiento reflexivo, sistemático, controlado y crítico la meta del cual es el análisis de algún aspecto de la realidad.
- En cuanto que *acción*, significa que la forma de realizar el estudio es ya en sí mismo una manera de intervención y que la finalidad de la investigación (en sí misma fuente de conocimiento) está orientada a la acción.
- Y para ser *participativa*, están involucrados tanto el equipo de investigación como los actores destinatarios de las actuaciones, no como meros objetos pasivos sino como sujetos activos que contribuyen a conocer y transformar la realidad de la cual forman parte.

Para Ander-Egg (2003), toda metodología y toda forma de acción participativa, como es la IAP, solamente puede aplicarse a una escala relativamente reducida (ciudad o comunidad como máximo; escala micro social), pues en escalas mayores - macro social - la participación se vuelve más difícil (y para lo cual ya existen otro tipo de metodologías y técnicas que no excluyen los procesos de participación) y porque una participación efectiva requiere que exista una proximidad vital. Así pues, una de las aportaciones más útiles y características de la IAP es el aprendizaje que proporciona esta metodología a los actores implicados porque, a través del hecho de conocer, participan también del ‘poder hacer’. La meta última de la IAP es conocer para transformar. Siempre se actúa en dirección a una finalidad o un “para qué”, pero esta acción no se hace “desde arriba” sino “desde” y “con” la base social, los actores implicados (*stakeholders*). Esto le otorga, un cierto sentido democratizador (Moreno Pestaña y Espadas Alcázar , 2002). Así pues, consideramos que la investigación acción participativa (IAP) puede ser un método de participación efectivo en el actual marco de la gobernanza.

2.5. La planificación de los destinos turísticos intermedios: *stakeholders* y gobernanza

Como apuntan March y Ribera-Fumaz (2014), es importante señalar qué *stakeholders* construyen el debate de la ciudad inteligente y también evaluar el papel que juega el ciudadano en este proceso. La heterogeneidad y la complejidad de los destinos turísticos ha motivado la realización de no pocos estudios enfocados a la identificación de los stakeholders, su clasificación y las interrelaciones producidas entre estos (Reed, 1997; Liu, 2003; Bornhorst et. al., 2010; Bramwell, 2011; Cruz y Pulido, 2012), es por este motivo que no existe una clasificación uniforme de los mismos sino que encontramos tantas clasificaciones como estudios especializados en referencia a la materia. Tras la revisión de la literatura científica sobre el tema, se identifican cuatro tipologías comunes a todas las clasificaciones: sector público, sector privado, la sociedad civil y los turistas. Una participación, la de los distintos stakeholders, que como muestran los resultados del estudio de Gómez y Martín (2015) -a partir de una muestra a 89 expertos consultados según criterios de procedencia geográfica y de actividad laboral del territorio nacional-, constituye uno de los principales factores para lograr la gobernanza de los destinos turísticos. En sus análisis, indican que existen diferentes razones que justifican la necesidad de que los *stakeholders* participen en la toma de decisiones, en la planificación, en la gestión y la evaluación de los procesos. Sin embargo, existen también un buen número de problemas que imposibilitan que exista una cooperación real entre los distintos *stakeholders* presentes en los destinos españoles y, muy especialmente, entre el sector público y el sector privado -la falta de coordinación tanto vertical como horizontal en el propio sector público, la búsqueda de intereses individuales entre los distintos actores, la falta de comunicación entre ellos, etcétera, se erigen como los principales escollos a superar-. Buhalis y Amaranggana (2014), señalan que uno de los aspectos capitales para la implementación y actuación de los destinos turísticos inteligentes sería la implantación de una gobernanza turística (asociaciones público-privadas y la comunidad), con el sostén de los gobiernos. Cuestión que también comparten Santos-Júnior et al. (2015), en sus análisis de la visión de los *stakeholders* sobre *Smart Tourism Destination* ejemplificado en el caso de Marbella (España).

No obstante, advertir que la implementación del modelo de *smart city* supone un cambio ineludible en la forma de gobernar las ciudades. Así, en los últimos años, la planificación y gestión de los destinos turísticos han comenzado a girar alrededor del concepto de la gobernanza (Bramwell y Lane, 2011), produciéndose, tal como apunta Hall (2011), un desplazamiento de la noción de gobierno hacia la de gobernanza. Un concepto éste que ha emergido para consolidarse tanto en el mundo académico como en la jerga política, significando la apertura de la toma de decisiones hacia otros colectivos (sector privado, tercer sector, ciudadanía, etc.) en detrimento del Estado como principal actor de la acción colectiva (Jouve, 2003). La gobernanza urbana refleja estos cambios en un estilo de gobierno menos jerárquico, basado en relaciones más horizontales, directas, flexibles y abiertas (John, 2001), tratando de incorporar los distintos actores -públicos y privados- y las escalas territoriales. Así, la gobernanza urbana implica un proceso de coordinación de los primeros en objetivos definidos y debatidos de forma colectiva (Le Galès, 2004). Pero este ideal de gobernanza tiene dos lecturas opuestas. La primera, de carácter más optimista como la propugnada por Kübler y Wälti (2001), que consideran que los ciudadanos tienen mayor poder en la toma de decisiones. Y una segunda, más pesimista, como la apuntada por Stone (1989), que ve en la gobernanza urbana una oportunidad para los intereses privados de empresas.

En esta línea, Tomàs (2015) investiga la experiencia de Barcelona y cómo el desarrollo de la *smart city* ha cambiado el modelo de gobernanza urbana, tanto en lo referente a sus objetivos como a las relaciones existentes entre los actores. En su análisis del caso barcelonés, nos muestra como se ha establecido una relación directa entre importantes empresas -energéticas y tecnológicas- y gobierno local, mientras no ha sido igual esa relación con la sociedad civil, que ha quedado al margen de la definición de la *smart city*. La tecnología y el conocimiento, más que en los ayuntamientos están en manos de las empresas, quienes realizan sus propuestas a los primeros. Los ciudadanos no han tenido los mecanismos para decidir si querían una *smart city*, ni tampoco la opción de cómo debería de ser ésta y los mecanismos tradicionales de participación tampoco se han integrado en el proceso. Por tanto, una de las principales conclusiones -que suscita una reflexión que puede ser extensible a otras ciudades- es que la definición de un modelo específico de *smart city* es ideológica y política, pues como apunta Tomàs (2015:10): “considerar pues las *smart cities* como apolíticas es negar el papel del gobierno local en la gobernanza urbana”.

3. Aspectos metodológicos

Nuestra estrategia de investigación trae a la práctica una metodología con una clara dimensión propositiva y con intencionalidad dialéctica. Es por eso que basamos la investigación en la participación

de los mismos colectivos a investigar. Pretendemos servir, desde la perspectiva participativa, de una nueva herramienta metodológica de estudio y acción - para transformar - que busca obtener resultados útiles para la toma de decisiones y mejorar situaciones colectivas en el ámbito local/regional. Y todo esto, desde los mismos interesados y a partir de sus recursos potenciales y endógenos.

En nuestra metodología de trabajo, hemos diseñado una herramienta que supone la inclusión de negociaciones y participación plural en el proceso de investigación, busca el aprendizaje mutuo mediante técnicas de investigación más nuevas (grupos de trabajo, en nuestro caso) sin rechazar la necesidad de utilizar otras técnicas de investigación clásicas (entrevistas, encuesta, etc.), si bien, con una perspectiva diferente que explora aquello existente, analiza sus posibilidades potenciales transformadoras y que plantea los procesos reflexivos de los sujetos como los verdaderos protagonistas -¿quién sino?- de las propuestas de actuación y transformación.

3.1 Metodologías participativas: la técnica de los grupos de trabajo⁴

Con la mirada puesta en la IAP, utilizamos técnicas participativas (Alberich *te ali.*, 2009) mediante la realización de grupos de trabajo sobre la temática objeto de estudio. Entendemos aquí como grupo de trabajo al conjunto de personas asignadas o autoasignadas, según habilidades, conocimientos y competencias específicas (profesionales o expertos), para cumplir una determinada meta bajo la conducción de un coordinador (Alberich, T. *et ali.*, 2009).

Así pues, para la aplicación de la IAP, utilizaremos la técnica participativa de los grupos de trabajo. Para el diseño de la muestra inicial de participantes en los grupos de trabajo nos planteamos incorporar los posibles puntos de vista según criterios no estadísticos, puesto que “no se trata de una muestra de temas o elementos sino de una muestra de relaciones” (Ibáñez, 1993). Como dice Villasante (2002:124) “la realidad no se algo preexistente que se pueda objetivizar y archivar como datos (...), sino construcciones siempre en proceso”.

La selección de participantes se completa paralelamente al desarrollo del mismo proceso de selección. Así pues, para captar una muestra diversa de informantes clave para participar en el grupo de trabajo se utiliza la estrategia de bola de nieve, en la cual el primer sujeto proporciona el contacto de otra u otras personas que también pueden aportar una opinión fundamentada y experiencia para el tema objeto de análisis.

Se debe tener muy presente antes de aplicar cualquier técnica, los principios de intervención en grupo respecto al ambiente, liderazgo, cohesión grupal, flexibilidad, evaluación del proceso, etcétera. Puesto que si estos no están garantizados, habría que operar las estrategias oportunas, incluyendo la aplicación de técnicas u otro tipo de ejercicios grupales, para que los mismos estén garantizados. Pues coincidimos con Thelen (1964:170), cuando nos indica que: “una técnica no es en sí misma ni buena ni mala; pero puede ser aplicada eficazmente, indiferentemente o desastrosamente”.

Desde la perspectiva dialéctica, independientemente de las técnicas que se emplean, se parte de conocimientos y posicionamientos diferentes (Villasante, 1995). Y es que, en una asociación u organización de cualquier tipo, hay profesionales, dirigentes, vecinos, personas acostumbradas a hablar en público y otras que nunca lo han hecho. Es por esta razón que este autor señala que no se trata de una reunión (grupo de trabajo) entre iguales. Es más, es importante partir de las desigualdades existentes que puedan haber para transformarlas y conseguir finalmente, mayores cotas de igualdad de oportunidades.

Así pues, la técnica que proponemos se basa en un proceso para llegar a una situación de mayor igualdad entre actores sociales que parten de conocimientos, experiencias y posicionamientos diferentes. Para tratar de llegar dentro de la diversidad a una posición de mayor igualdad en la cual encontrar soluciones en sus problemáticas. Además las propuestas que se pueden derivar de su metodología se adecúan más y mejor a la realidad concreta, porque parten de las opiniones de los actores protagonistas (Villasante, 2002).

Las técnicas participativas son instrumentos que se utilizan en determinados procesos informativos y de toma de decisiones, y se aplican para adquirir conocimientos a partir siempre de la práctica. Es decir, de lo que la gente sabe, de las experiencias vividas y de los sentimientos que muchas situaciones originan, así como de los problemas y dificultades de nuestro entorno. Todas las técnicas tienen una aplicación variable y flexible, pueden ser adaptadas en función del tipo de grupo, de las necesidades, del momento en que se encuentra, de cómo se establezca el trabajo, de los objetivos marcados, y otros aspectos. Con su aplicación intentamos: desarrollar procesos colectivos de discusión y reflexión, que los conocimientos individuales se intercambien y de este modo se enriquezca el grupo, que a raíz del trabajo en grupo se pueda trabajar desde un punto común de referencia, y que el grupo pueda, a través del análisis, implicarse de forma más directa en nuevas prácticas.

El objetivo de este análisis estratégico es el logro de un proceso ordenado y sistemático para:

- Identificar oportunidades, problemas y soluciones
- Definir acciones a emprender, sean correctivas o de nueva implantación
- Jerarquizar y dar prioridades
- Definir estrategias y políticas operacionales
- Precisar objetivos, y
- fortalecer o poner las bases de un sistema de planeamiento del tema objeto de análisis.

En este sentido, el interés que tiene la elaboración de los grupos de trabajo se fundamenta en:

- Hacer un esfuerzo continuo de reflexión para diseñar un plan director de ciudades intermedias
- Elaborar ese plan director a través de un proceso de concertación entre todos los agentes (institucionales y socioeconómicos) concernidos por la cuestión

Los objetivos de los grupos de trabajo son:

- Identificar colectivamente las fortalezas, potencialidades, limitaciones y oportunidades que presentan ambas ciudades para conseguir un reconocimiento, inserción y posicionamiento en el concepto de *smart*
- Definir colectivamente estrategias para enfrentar los desafíos y conseguir los objetivos

Así pues, el marco de la realización de los grupos de trabajo debe girar en torno a tres ejes importantes:

- Pensamiento creativo: el desarrollo de ideas y conceptos que superen la barrera de lo obvio y lo tradicional, buscando siempre alternativas en lo establecido y a las posibles soluciones. La fuente del pensamiento creativo es la imaginación.
- Pensamiento convergente: definición de iniciativas y priorización de acciones que tendrían que hacerse para conseguir, la meta de todos nuestros esfuerzos, una ciudad turística inteligente, sostenible, competitiva y de continuidad en el tiempo. Esto implica la evaluación conjunta de las iniciativas planteadas y el establecimiento de su grado de importancia y de dificultad que plantean, entre los grupos en la sesión de trabajo.
- Interpretación de los resultados: interpretación y reflexión de los resultados con el grupo en conjunto.

Las reglas son las de conseguir un debate colectivo abierto a diferentes actores y agentes del territorio, públicos y privados, basado en cuestionamientos sobre cada una de las propuestas (temas) que estos mismos propongan. El debate, a partir de los análisis desarrollados en las etapas metodológicas anteriores (diagnóstico que se realice), tiene que situarse en el plano de las respuestas e investigación de salidas desde una actitud positiva, propositiva y con visión prospectiva.

Moderadores y relatores servirán de facilitadores en la sesión de trabajo. Serán profesionales y especialistas los que coordinarán el trabajo en las sesiones. El proceso de participación se fundamenta en la creación de grupos de trabajo, coordinado cada uno por el moderador, que dinamiza el debate y ordena las propuestas. Como dice Rodríguez Porras (2003:160), el moderador es el profesional responsable tanto de que el grupo trabaje de forma productiva como que conserve su propia unidad interna, puesto que es el encargado de facilitar los procesos que se producen dentro de la metodología participativa. Su papel principal consiste en promover la participación, la tarea reflexiva y el diálogo de todos los actores participantes incluidos en el proceso. Se trata de favorecer el debate abierto y participativo que incorpore la pluralidad, sin imponer nunca su visión de las cosas y su concepción de la realidad.

Las razones que traen al desarrollo de las sesiones de trabajo es ampliar el conocimiento sobre las ciudades turísticas inteligentes, así como estudiar y reflexionar sobre determinados efectos económicos y sociales de su posible desarrollo, en ciudades intermedias, tanto positivos como negativos. También la necesidad de instrumentar políticas integrales desde dentro, que atiendan de forma coherente estos efectos con objeto de potenciar los efectos positivos y reducir las distorsiones negativas. Con una mirada desde dentro, y con un compromiso con la estructura social de quienes trabajan y viven en la ciudad.

3.2 La explicación de la dinámica e identificación de los actores (*stakeholders*)

La participación debe estar abierta a grupos de profesionales en diferentes áreas del tema objeto de análisis y agentes socioeconómicos implicados en las políticas de desarrollo de la ciudad y colectividad civil, mediante carta de invitación previa. Las personas convocadas reciben una breve información sobre la metodología y lo que se va a tratar en el grupo de trabajo. Todos los participantes (asistentes), previamente a la sesión de trabajo, deben visualizar un breve diagnóstico para conocer la situación real

y actual del tema objeto de estudio -realizado a partir de técnicas de investigación clásicas: encuesta, entrevistas, etcétera- así como su posible análisis y sus vinculaciones con los componentes económicos, sociales, ambientales y de infraestructuras en el territorio. A los asistentes se les solicita su participación personal en la sesión de trabajo aportando ideas e iniciativas, a partir de su conocimiento de la realidad objeto de estudio.

Aún con todo, tampoco queremos profundizar mucho en los datos. Datos los justos para tener una idea de un primer diagnóstico del tema objeto de análisis. Pretendemos con esto encontrar ideas nuevas y frescas que no estén determinadas propiamente por nosotros como investigadores. Buscamos la espontaneidad, la frescura y la creatividad en las ideas. Adoptamos una postura basada en el pragmatismo por decirlo a la manera de Patton (1990). Así pues, el planteamiento de inicio de la sesión de trabajo una vez explicada la estructura de la misma puede comenzarse con la siguiente frase: propuestas y estrategias para un plan director para ciudades turísticas inteligentes: ¿qué hacemos?, ¿qué proponemos?, y, ¿por dónde empezamos?⁵

Figura 1: La selección de los stakeholders

Administración	Universidad	Asociaciones y entidades empresariales	Asociaciones y entidades ciudadanas
<ul style="list-style-type: none"> • Turismo • Economía • Medioambiente • Participación • Movilidad • Cultura • ... 	<ul style="list-style-type: none"> • Telecomunicaciones • Turismo • Medioambiente • Economía • Sociología • Comunicación • ... 	<ul style="list-style-type: none"> • Comercio • Turismo • Industria • Agricultura y pesca • Touroperadores • Tecnología • ... 	<ul style="list-style-type: none"> • Vecinales • Sociales • Deportivas • Culturales • Ambientales • Juveniles • ...

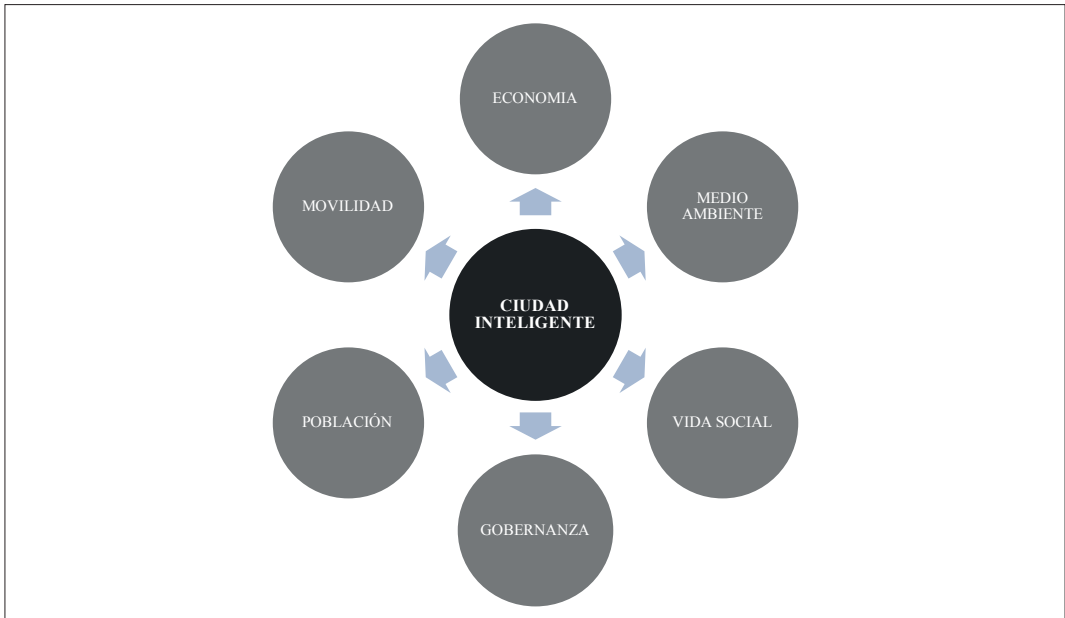
Fuente: elaboración propia

Se ha avanzado ya, que la selección de los participantes, se realiza siguiendo fundamentalmente una estrategia de bola de nieve. La fase de realización de los primeros contactos con los *stakeholders* (figura 1, donde se identifican las tipologías comunes a todas las clasificaciones) nos traerá a abrir nuevas redes de contacto, puesto que los mismos actores facilitan otras entidades y personas que podrían participar en el grupo de trabajo. Así mismo, también pueden participar representantes y profesionales expertos de fuera de la ciudad objeto de análisis cuya aportación sea valiosa para el objeto de la investigación. Trabajamos con una metodología “flexible” y específica de participación que consiste en una reunión organizada alrededor de un número de personas (pueden llegar a cincuenta) pertenecientes a las anteriores categorías sociales: miembros de asociaciones cívicas y de ONG’s, ciudadanos individuales, investigadores y técnicos profesionales, representantes del sector privado, representantes políticos y responsables de la toma de decisiones. La lista es -y debe- ser abierta.

Así pues, por todo lo comentado, y de acuerdo con Monnet et al. (2013), consideramos que lo urbano -*smart city*- merece una mirada diversa por las cualidades que cada disciplina o ámbito del saber pueda aportar, sin ser un ámbito casi exclusivo de ingenieros en energía o en tecnología, y dar cabida, también y entre otras, a la multiplicidad de miradas de las ciencias sociales (sociología, demografía, medio ambiente, geografía, turismo, etcétera). La cuestión de la interdisciplinariedad en este tipo de proyectos es necesaria. Además, y cuestión no menos importante, se debe tener en cuenta y hacer partícipes dentro de cualquiera de las iniciativas y de los procesos de planificación, gestión y desarrollo urbano a sus verdaderos protagonistas, que no son otros que los ciudadanos (Hernández, 2007).

3.3 La identificación de las dimensiones de estudio

Según Giffinger (2007), las “ciudades inteligentes” pueden ser identificadas y clasificadas, según seis dimensiones principales: economía, movilidad, medioambiente, habitantes, forma de vida y gobernanza. La aplicación íntegra de todas estas dimensiones es lo que le hace a una ciudad convertirse en ciudad inteligente. Así pues, estas dimensiones conforman las líneas de propuestas a realizar por parte de los distintos actores en referencia al tema objeto de análisis. Los distintos actores en la sesión de trabajo realizan propuestas para cada una de las dimensiones planteadas (figura 2).

Figura 2: Las principales dimensiones de una ciudad inteligente

Fuente: elaboración propia, basado en Giffinger (2007).

3.4 Sesión de trabajo con las partes interesadas. Propuestas conjuntas y su evaluación

Se considera como escenario idóneo para llevar a cabo la sesión de trabajo, una sala con servicios totalmente adaptados a las exigencias de las necesidades del trabajo. Se tiene que contar con unos medios materiales (aunque mínimos) y humanos que posibilitan y hagan viable la metodología (Streibel, 2002; Porras, 2003). En cuanto al proceso metodológico, y a modo de resumen, destacar que consta de las siguientes fases:

- Explicación de la dinámica de la sesión.
- Exposición de las reglas de la dinámica: máxima creatividad, no criticar ideas del resto de participantes, respetar el turno y la opinión.
- Estado de la cuestión: breve explicación de la situación actual sobre la cual se va desarrollar el trabajo (diagnóstico previo).
- Formación de grupos de trabajo entre los participantes. Identificación por cada uno de los grupos: tanto de las fortalezas y oportunidades de la ciudad alrededor del tema objeto de estudio como de las debilidades y amenazas al respeto.

Se recomienda abrir dos rondas de participación -durante un periodo de tiempo de 20 minutos- en el cual cada uno de los grupos (y del representante nombrado para cada uno de estos) en la sesión comenta por turno una propuesta de acción referida al tema objeto de estudio. Una vez planteadas – e identificadas - las distintas propuestas, se utiliza un breve cuestionario individual de trabajo dónde de forma anónima se recogen las puntuaciones y valoraciones a todas las propuestas planteadas por los distintos grupos. En el cuestionario se utilizan dos plantillas (cuestionario-formulario), con escalas de gradación del 1 al 4, para medir las propuestas planteadas en base a los siguientes gradientes considerados:

- Grado de importancia de las propuestas planteadas. El nivel de importancia que tiene para la ciudad la consecución de la actividad (propuesta) planteada.
- Grado de implementación. La facilidad o dificultad de desarrollo de las propuestas planteadas.

A continuación, presentamos el cuestionario individual de trabajo que planteamos para recoger las puntuaciones y valoraciones a las diferentes propuestas planteadas por los diferentes grupos.

Figura 3: Indicar el grado de importancia. Escala valoración del 1 (ninguna importancia) al 4 (mucho importancia)

Valoración de las propuestas				
Propuesta número 1	1	2	3	4
Propuesta número 2	1	2	3	4
Propuesta número 3	1	2	3	4
Propuesta número 4	1	2	3	4
...	1	2	3	4

Figura 4: Indicar el grado de implementación. Escala valoración del 1 (muy difícil) al 4 (muy fácil)

Valoración de las propuestas				
Propuesta número 1	1	2	3	4
Propuesta número 2	1	2	3	4
Propuesta número 3	1	2	3	4
Propuesta número 4	1	2	3	4
...	1	2	3	4

Fuente: elaboración propia.

Cada participante realiza sus valoraciones (puntuaciones) de cada una de las propuestas formuladas y se obtiene unos resultados a partir de las anteriores gradaciones (del 1 al 4). Seguidamente, se dividen las diferentes propuestas realizadas en las sesiones, a manera de conclusiones en base al grado de prioridad otorgado según las calificaciones realizadas por los participantes y utilizando el baremo que se expone a continuación⁶, y de acuerdo con los siguientes criterios matemáticos, y en donde todas las escalas responden al mismo criterio, a saber:

- Alta: ≥ 3 puntos de nota media
- Baja: ≤ 2 puntos de nota media

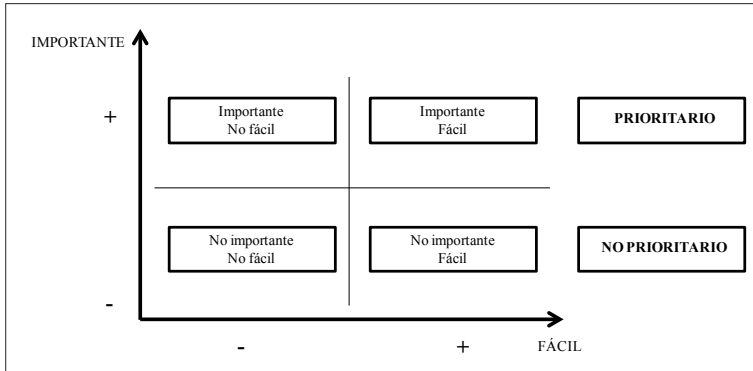
El resultado de las puntuaciones obtenidas de las distintas propuestas se traslada a una matriz (figura 5). La importancia de utilización de la matriz estriba a la hora de reflexionar sobre el grado de importancia de las propuestas planteadas y el grado de implementación (facilidad) de realización de las mismas. Así mismo, nos permite ordenar las propuestas en función de la prioridad o no de realización en pro de establecer las actuaciones básicas para el establecimiento de un plan director ‘tipo’ para ciudades turísticas inteligentes. La combinación de facilidad e importancia de una propuesta es lo que determina el tipo de acción a realizar con ella. Posteriormente se pasa, a un proceso de operacionalización de variables que incorpore los indicadores que miden cada una de las propuestas de las dimensiones consideradas, y que serán también un referente para el seguimiento y la evaluación.

Finalmente destacar que después de realizar el grupo de trabajo, tal como señalamos en este apartado, realizaremos un informe de devolución de información a los *stakeholders*. En este informe, se incluirá la parte de conclusiones y propuestas que los afectan más directamente y las apreciaciones y sugerencias del grupo de trabajo respecto de las actuaciones que se proponen.

Las propuestas pueden complementarse posteriormente con otras propuestas por parte de una comisión que puede crearse para asuntos del *Destinos Turísticos Inteligentes* a partir del informe de devolución de la información. Probablemente, el nivel de definición de las actuaciones contenidas permitirá plantear diferentes alternativas y soluciones técnicas para conseguir los mismos objetivos. Sabemos pues que se tratan de recreaciones representativas de los objetivos a conseguir, que tendrán que ser objeto de posteriores revisiones en el momento de redacción de los proyectos técnicos, mediante los cuales se lleven a cabo las intervenciones (sobre todo en aquello referente por ejemplo a estrategias propuestas

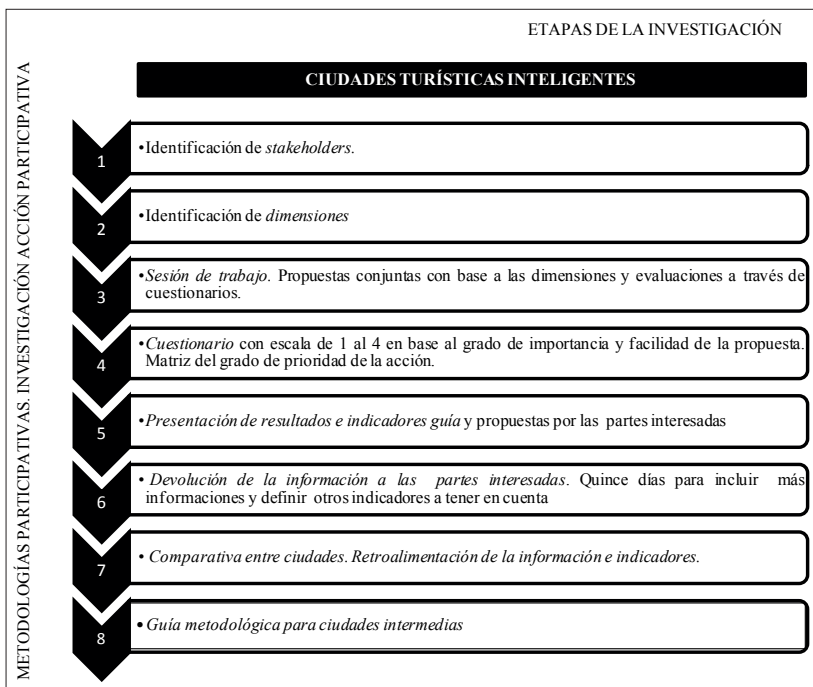
de tipo tecnológico y/o planificación urbana). Y es que algunas de las actuaciones no tienen por qué afectar sólo a un sector, sino a todo el conjunto de la estructura social. En la figura 6, se esquematiza las etapas de la investigación descrita.

Figura 5: Matriz del grado de prioridad de las propuestas



Fuente: elaboración propia.

Figura 6: Esquema resumen de las etapas de la investigación



Fuente: elaboración propia.

Es principalmente en el ámbito de lo cotidiano y en el espacio local, donde se da la mayor proximidad entre autoridades públicas y ciudadanos. La aportación fundamental de la dinámica participativa es que, cuando logra la involucración total de los actores territoriales en el proceso de convertir la información en conocimiento, “hasta el punto de incorporar la actividad investigadora en sus cursos de acción, se

produce un impacto directo en las capacidades de aprendizaje de los actores a partir de su propia experiencia, y de sus posibilidades de adaptación al cambio, estimulando su inteligencia individual y mejorando sus capacidades para la acción sobre el territorio” (Miedes, 2010: 190).

4. Planteamientos previos al análisis de resultados

La metodología planteada se enmarca en la investigación-acción-participativa (IAP), abierta al diálogo, desde una perspectiva dialéctica, con una finalidad propositiva-transformadora. La IAP es una metodología más entre otras posibles, no sustituye al resto otras formas de investigación igualmente necesarias, pero es una investigación con peculiaridades operativas sin método propio (aunque sí que atiende a las exigencias del “método científico”) y orientada a la acción y transformación social. Aquí no se plantea el “todo vale” metodológico, ya que es el profesional de la investigación el que tiene que adaptar -como conocedor de las técnicas de análisis - la manera de enfrentarse al problema a investigar, con rigor pero sin rigidez. Bourdieu (Bourdieu i Wacquant, 1994:198) señala de forma muy ilustrativa lo que se pretende decir: “Evidentemente, la libertad extrema que pido, y que me parece de sentido común, tiene como contrapartida una vigilancia extrema de las condiciones de utilización de las técnicas, de su adecuación al problema propuesto y a las condiciones de su puesta en acción”. El profesional de la investigación tiene que cumplir necesariamente principios del método sociológico a decir de Durkheim (1995) pero usando como nos recomienda Mills (1992) su imaginación sociológica.

La IAP ofrece ya una cierta historia de investigación colectiva y experimentación tanto en colectivos como en procesos de desarrollo comunitario. La metodología IAP, ya se ha aplicado también con éxito en el mundo empresarial entre otros en Detroit Diesel, Shell, Statoil y en España en el Grupo Mondragón y en DaimlerChrysler, por citar algunos ejemplos. El método consiste básicamente en plantearse un problema a “investigar” con la participación de todos los actores involucrados encontrar diversas soluciones (Bezoz, 2003). Así mismo, la metodología planteada en este artículo, ya ha sido utilizada por los autores, tanto en trabajos de consultoría⁷ como en trabajos de tesis doctoral⁸.

Sin embargo, la puesta en marcha de metodologías y procesos participativos como los aquí planteados no resultan fáciles. No obstante, el balance final estos procesos resulta del todo positivo. Entre los beneficios (o ventajas) derivados del desarrollo e implementación de esta metodología destacamos los siguientes:

Figura 7: Principales beneficios (ventajas) de la metodología

Aproximación directa entre los distintos actores al tema de análisis y el hecho de disponer de una información más completa (conocimiento)
Mejora la imagen pública de la entidad que aplica estos procesos, ya que superan otras maneras de hacer más tradicionales para la toma de decisiones
Reforzamiento del sentido de pertenencia a la comunidad gracias a los acercamientos conseguidos
Se establecen sinergias donde los efectos colectivos son superiores a los efectos individuales
Se comparten conocimientos desde diferentes perspectivas y se establece un aprendizaje mutuo y un fortalecimiento del capital social
Los procesos adoptados (en un contexto participativo y plural) aumentan la aceptabilidad social de las medidas resultantes
Proceso democratizador de las relaciones comunitarias (ámbito público) ⁹

Fuente: elaboración propia

Pero, huyamos de la ingenuidad. Frente a los beneficios derivados de la utilización de esta metodología de investigación, tenemos que considerar la existencia de eventuales dificultades (o desventajas) que se nos plantean también como retos a trabajar y superar en el futuro. Advertimos las siguientes:

Figura 8: Principales dificultades (desventajas) de la metodología

Los resultados de estos procesos se obtienen a medio-largo plazo. Algunos resultados pueden afectar a cambios en la estructura social y pueden comportar más complejidad y tiempo
Conseguir cotas de igualdad de oportunidades en relación a los actores sociales que son diversos ¹⁰ . Se parte de conocimientos, experiencias y posicionamientos -relaciones de poder- diferentes
Conseguir la representación de todos los colectivos en igual proporción, incluso de ciudadanos individuales proactivos
Estar abiertos de forma permanente a la participación de cualquier nueva incorporación a medida que se avance en el proceso de investigación
No convertir esta metodología en un medio, programa o plataforma reivindicativa que sea monopolizada por individuos o colectivos con intereses particulares ¹¹
Respetar aquello acordado en los resultados del proceso metodológico para no caer en la desmotivación ¹²

Fuente: elaboración propia

5. Reflexiones finales

El hecho que los resultados de este tipo de proyectos de investigación habitualmente se observen a medio y largo plazo hace que, todavía siga siendo marginal su utilización, incluso en el campo de las ciencias sociales. La principal razón puede ser que la dinámica de investigar juntos - investigadores y actores desde la pluralidad - es complicada. Esto es debido fundamentalmente a la falta de instrumentos que fomentan, desarrollan y facilitan el aprendizaje cooperativo.

La combinación de métodos y técnicas como las planteadas en este trabajo, independientemente de los cambios que puedan producirse en un futuro por las tecnologías de la información y comunicación (y de sus distintas aplicaciones), también necesitan que los profesionales de la investigación trabajen en el sentido de conseguir hacer más accesibles los conocimientos y las herramientas disponibles para el análisis de los asuntos sobre el territorio a la pluralidad de los actores sociales, como protagonistas y orquestadores de sus propias propuestas y transformaciones.

La figura del profesional de la investigación es fundamental como guía y orientador del proceso de investigación. Y aunque no se trata de hacer a los distintos actores “seudo-científicos”, hay que propiciar que los colectivos sociales conozcan científicamente sobre la realidad y el entorno social, y sean ellos mismos los sujetos -y no meros objetos- de las propuestas y transformaciones. Aquí, la figura del profesional de la investigación es necesaria como hilo conductor (guía) en diferentes fases o niveles del proceso metodológico a los actores (stakeholders) para acometer, y en este orden: conocer, comprender y actuar sobre su realidad.

El hecho de actuar juntos investigadores y actores multisectoriales y multidisciplinares, incentiva al profesional de la investigación (y a todos por defecto) a realizar el importante esfuerzo de convertir el difícil en fácil (estadísticas, presentación de datos, elaboración de muestras, etc.); también a utilizar un lenguaje acorde al público para quien realiza el trabajo de investigación y que sea comprensible (sin tecnicismos que solamente este o unos pocos comprendan); y de ayudar a divisar nuevas posibilidades (alternativas) y sobre todo, velar por el rigor científico y metodológico del proceso.

Con la finalidad de que todas estas cuestiones devengan en herramientas de utilidad para quienes procuran desarrollar investigaciones similares, y éstas sean a su vez, un espacio de retroalimentación y aprendizaje compartido, nos gustaría destacar el potencial de extrapolación que la metodología y técnica utilizada pueden tener para la investigación social. Y la posibilidad que puede ofrecer, siguiendo idénticos planteamientos metodológicos, el que se puedan establecer comparativas al tema entre ciudades, homogeneizando indicadores que contribuyan al desarrollo de una guía metodológica en el desarrollo de planes directores. Y que a su vez, se pueda extrapolar y retroalimentar a partir de los resultados obtenidos, a otras ciudades turísticas intermedias, con el objeto de crear un marco homogéneo que delimite los requisitos mínimos a cumplir por los destinos turísticos como “destinos inteligentes” de forma alineada a las propensiones de las Ciudades Inteligentes.

La propuesta metodológica presentada es una primera aproximación, en un intento de trazar las posibles líneas metodológicas de un plan director en ciudades turísticas intermedias. Las limitaciones del trabajo pasan por poseer un sustento más teórico que empírico. Somos conscientes que se tendrán que operativizar y revisar posibles variables que surjan de los resultados de este tipo de investigaciones, y que

se deberá realizar posteriormente un análisis de los objetivos propuestos. También se deberá dar cuenta de su evaluación, para crear ese marco homogéneo que delimite los requisitos mínimos a cumplir para los destinos turísticos que quieran transitar al modelo smart. Y que, en última instancia, dependerá también de la voluntad de los distintos stakeholders de querer crear nuevos cauces de diálogo y participación.

Bibliografía

- Alberich, T.
2007. “La Investigación-Acción Participativa, método y práctica”. Ponencia en *IV Congreso Internacional sobre Investigación – Acción Participativa*, octubre, Valladolid (España).
- Alberich, T. *et alii*
2009. *Manual Metodologías Participativas*. Madrid, Edita: Observatorio Internacional de Ciudadanía y Medio Ambiente Sostenible (Cimas).
- Ander-Egg, E.
2003. *Repensando la Investigación-Acción-Participativa*. Argentina: Lumen Hvmanitas.
- Aranguren Gonzalo, L.
2005. “La participación ciudadana: posibilidades y retos”, *Aposta*, Revista de Ciencias Sociales. Noviembre, n.º. 22, pp. 1-23.
- Bellet, C.
2008. “El espacio público y la nueva urbanidad: Reflexiones sobre el caso de las ciudades intermedias”. En: Llop, J. M. (dir), et al. *Ciudades en (re)construcción: Necesidades sociales, transformación y mejora de barrios*, pp. 207-230. Barcelona: Diputación de Barcelona.
- Bellet, C. y Llop, JM.
2004. “Ciudades intermedias. Entre territorios concretos y espacios globales”. En *Ciudad y territorio. Estudios Territoriales (CYTET)*, Vol. XXXVI, núm. 141- 142, pp. 569-581.
- Bezós, C.
2003. “La formación basada en Investigación Acción Participativa como herramienta de cambio organizativo”. En: *Herramientas, Revista de Formación y Empleo*, n.º 71. Bilbao. Fundación CIREM.
- Bourdieu, P. i Wacquant, L.
1994. *Per a una sociologia reflexiva*, Barcelona: Editorial Herder.
- Bornhorst, T., Ritchie, J.R. y Sheehan, L.
2010. “Determinants of tourism success for DMOs & destinations: An empirical examination of stakeholders perspective”. *Tourism Management*, 31(5), 572-589.
- Buhalis, D., y Amaranggana, A.
2014. “Smart Tourism Destinations”. In Z. Xiang & I. Tussyadiah (Eds.), *Information and Communication Technologies in Tourism*, 553564. Heidelberg: Springer.
- Bramwell, B.
2011. “Governance, the state and sustainable tourism: a political economy approach”. *Journal of Sustainable Tourism*, 19 (4-5), 459-477.
- Bramwell, B. y Lane, B.
2011. “Editorial Introduction. Critical research on the governance of tourism and sustainability”. *Journal of Sustainable Tourism*, 19 (4-5), 411-421.
- Canclini, N.
2010. *La sociedad sin relato: antropología y estética de la inminencia*. Buenos Aires: Katz Editores.
- Caragliu, A.; Del Bo, C. y Nijkamp, P.
2011. “Smart Cities in Europe”. En *Journal of Urban Technology*, Volume 18, Issue 2, Special Issue: Creating Smart-er Cities, guest edited by Mark Deakin, pp. 65-82.
- Colmenares, A.M.
2012. “Investigación-acción participativa: una metodología integradora del conocimiento y la acción”. En *Voces y silencios: Revista Latinoamericana de Educación*, Vol.3, n.º. 1, pp. 102-115.
- Comisión Europea
1999. «Estrategia Territorial Europea. Hacia un desarrollo equilibrado y sostenible del territorio de la UE», acordada en la reunión informal de Ministros responsables de ordenación del territorio en Ptsdam, mayo de 1999. Disponible: http://ec.europa.eu/regional_policy/sources/docoffic/official/reports/pdf/sum_es.pdf
- Cruz, G.M. y Pullido, J.I.
2012. “Dinámica relacional inter-organizacional para el desarrollo turístico. Los casos de Villa Gesell y Pinamar (Argentina)”. *Revista de Estudios Regionales*, n.º. 94, 167-194.
- Dematties, G.
1991. “Sistemi locali nucleari e sistema a rete. Un contributo geografico all’ interpretazione delle dinamiche urbane”. En C.S. Bertuglia y A.La Bella, *I sistema urbani. Leterorie. Il sistema e le reti*, vol. I, pp. 417-439. Milán: Franco Angeli,

- Durkheim E.
1995. *Las reglas del método sociológico*. Madrid: Akal.
- Giffinger, R., Fertner, C., Kramar, H., Meijers, E., Pichler-Milanović, N.
2007. *Ranking of European medium-sized cities*, Vienna: Final Report.
- Giffinger, R., Haindlmaier, G. y Kramar, H.
2010. "The role of rankings in growing city competition", In: *Urban Research & Practice*, vol.3, no.3, S. 299-312.
- Gómez, D. y Martín, C.
2015. "La participación de los stakeholders en los destinos turísticos españoles: análisis de la situación actual". En *Aposta Revista de Ciencias Sociales*, n.º. 65, abril-junio, p. 151-174.
- Hall, M.
2011. "A typology of governance and its implications for tourism policy analysis". *Journal of Sustainable Tourism*, 19(4-5), pp.437-457.
- Hernández, M.
2007. "Participación ciudadana y el rescate de la ciudad". En *Revista INVI*, 22 (59).
- John, P.
2001. *Local Governance in Western Europe*. London: Sage Publications.
- Jouve, B.
2003. *La gouvernance urbaine en questions*. Paris: Elsevier.
- Kübler, D. y Wälti, S.
2001. "Metropolitan governance and democracy: how to evaluate new tendencies?". En McIlaverty, P. (ed). *Public participation and developments in community governance*. Aldershot: Ashgate, 115-140.
- Ibáñez, J.
1993. "Perspectivas de la investigación social: el diseño en las tres perspectivas". En García Ferrando, Ibáñez y Alvira, *El análisis de la realidad social*. Madrid: Alianza.
- Le Galès, P.
2004. "Governance". En Boussaguet et al., *Dictionnaire des politiques publiques*, Paris: Presses de Science po, 242-250.
- Liu, Z.
2003. "Sustainable tourism development: A critique". En *Journal of Sustainable Tourism*, 11 (6), 459-475.
- Llop Torné, J. M.
2000. Megalópolis, metrópolis y ciudades intermedias del mundo: Programa UIACIMES [en línea]. Conferencia inédita pronunciada en verano de 2000. Disponible en: <http://www.ceut.udl.cat/wp-content/uploads/D5.pdf> [consulta: 04-02-2016]
- March, H. y Fumaz, R.
2014. "Smart contradictions: The politics of making Barcelona a Self-sufficient city", *European Urban and Regional Studies*, DOI: 10.1177/0969776414554488.
- Méndez, R. et al.
2008. "Dinámicas industriales, innovación y sistema urbano en España: trayectorias de ciudades intermedias". En *Boletín de la AGE*, N.º 46, pp. 227-260.
- Miedes, B.
2010. "Gobernanza e inteligencia territorial". En O de Barroso, M. y Flores, D. (coords.): *Teoría y estrategias de Desarrollo Local*, capítulo V, pp. 169-198.
- Mills, W.
1992. *La imaginación sociológica*. Barcelona: Editorial Herder.
- Monnet, N; Tapia, M; Sánchez, J; García, R; Rossano, M.
2013. "Miradas cruzadas: observaciones, entendimientos y representaciones en torno a las dinámicas urbanas contemporáneas". *Biblio 3W. Revista Bibliográfica de Geografía y Ciencias Sociales*. [En línea]. Barcelona: Universidad de Barcelona, Vol. XVIII, n.º 1045. <<http://www.ub.es/geocrit/b3w-1045.htm>>.
- Moreno, J.L. y Espadas, M.A.
2002. *Diccionario crítico de ciencias sociales, Terminología Científico Social*, obra dirigida por D. Román Reyes. 3ª Edición (digital). Madrid: UCM, ucm.es.
- Patton, M.Q.
1990. *Qualitative evaluation and research methods*. Newbury Park: Sage.
- Porrás, S.T.
2003. "Confianza y colaboración en redes organizacionales", *Gestión y Estrategia* 24, Julio – Diciembre, pp. 206-217
- Programa Internacional de Trabajo de la UIA
1999. "Ciudades intermedias y urbanización mundial" documento inicial del programa de trabajo CIMES: <http://www.ceut.udl.cat/wp-content/uploads/D1.pdf>
- Reed, M.
1997. "Power Relations and Community-Based Tourism Planning". En *Annals of Tourism Research*, 24 (3), 556-591.

- Romero, J. y Farinós, J. (eds.).
 2004. *Ordenación del territorio y desarrollo territorial. El gobierno del territorio en Europa: tradiciones, contextos, culturas y nuevas visiones*. Gijón: Trea y (Cecodet) Universidad de Oviedo.
- Salazar, M.C.
 1992. *La Investigación Acción participativa. Inicios y desarrollos*. Madrid: Editorial Popular.
- Santos-Júnior, A., Almeida-García, F. y Mendes-Filho, L.
 2015. "La visión de los stakeholders sobre smart tourism destinations: estudio de caso de Marbella, España". Disponible: [https://www.cett.es/fitxers/campushtml/MiniWebs/122/papers/Santos-Junior_Almeida_Mendes-Filho%20\(2\).pdf](https://www.cett.es/fitxers/campushtml/MiniWebs/122/papers/Santos-Junior_Almeida_Mendes-Filho%20(2).pdf)
- Sigalat, E.
 2015. *Estratègies de desenvolupament local en el context de la globalització comercial. Un estudi de cas: Bellguard (València)*. Universitat de València: Tesi doctoral.
- Stone, C.
 1989. *Regime Politics: Governing Atlanta 1946-1988*, Lawrence, KS: University of Kansas Press.
- Streibel, B.J.
 2002. *The manager's Guide to Effective Meetings*. Chicago: Mc Graw-Hill.
- Tomàs, M.
 2015. "¿Son las smart cities una oportunidad de participación para la ciudadanía?", en XII Congreso de la Asociación Española de Ciencia Política y de la Administración (AECPA). Disponible en: <http://www.aecpa.es/uploads/files/modules/congress/12/papers/1059.pdf>
- Thelen, HA.
 1964. *Dinámica de grupos en acción*. Buenos Aires: Editorial Escuela.
- Villasante, T. R. et ali.
 1995. "Metodologías participantes y prácticas", *Cuadernos de la Red* n° 3. Madrid: Red CIMS.
- Villasante, T.R. y otros.
 2002. *La Investigación social participativa*. Barcelona: El Viejo Topo.
- Villasante, T.R., Montañes, M. y Martí, J.
 2000. *La investigación social participativa*. Construyendo ciudadanía/1. Barcelona: El Viejo Topo.

Notas

- ¹ Universitat Politècnica de Valencia: <http://cienciagandia.webs.upv.es/2015/12/sinergias-para-lograr-ciudades-y-destinos-inteligentes/>
- ² University of Algarve, Faro, Portugal, 5th-6th May 2016, organizado por el Research Center for Spatial and Organizational Dynamics (CIEO).
- ³ Programa de Trabajo de la Unión Internacional de Arquitectos (1999): "Ciudades intermedias y urbanización mundial". Su objetivo es la creación de un marco de reflexión sobre las ciudades intermedias frente a los importantes cambios producidos en las últimas décadas en los patrones de asentamiento de la población mundial. "Documento inicial del programa de trabajo CIMES: <http://www.ceut.udl.cat/wp-content/uploads/D1.pdf>
- ⁴ Es adecuado y conveniente, previamente a la sesión de grupo de trabajo, realizar un previo diagnóstico de la realidad objeto de estudio mediante la recopilación de datos primarios y/o datos secundarios (según el criterio profesional del equipo de investigación). Los resultados que se obtengan, han de servir para mostrar un diagnóstico previo al inicio de la sesión -que incluso podría incorporar encuestas a turistas y visitantes-. Así pues, es aconsejable realizar en el diagnóstico un resumen de los principales resultados, de aquellos que se consideran más relevantes y que centrarán la discusión.
- ⁵ Ejemplo de los cuestionamientos -preguntas- que pueden dar pie al debate sobre el modelo de *smart city*.
- ⁶ Para ello nos podemos servir de cualquiera de los programas estadísticos para Ciencias Sociales existentes en el mercado.
- ⁷ Jornadas de desarrollo local y territorio (2014). Noticia disponible: <http://www.alginet.es/noticia/172>
- ⁸ Sigalat, E. (2015). *Estratègies de desenvolupament local en el context de la globalització comercial. Un estudi de cas: Bellguard (València)*. Tesi doctoral, Universitat de València.
- ⁹ O en su caso, de las relaciones laborales-empresariales de aplicarse en el ámbito privado.
- ¹⁰ Desde esta diversidad, se tienen que realizar los grupos de trabajo u otras técnicas. Como una negociación entre casi iguales (Alberich, 2007). Cuestión ciertamente difícil que debemos superar, más cuando "no hemos sido educados en la cultura participativa" (Aranguren, 2005:4).
- ¹¹ Apuntamos aquí, que de aplicarse esta metodología en el ámbito empresarial, la representatividad de las áreas o departamentos de la empresa y de trabajadores, tiene que estar sujeta también a los anteriores planteamientos.
- ¹² Pues, si no hay voluntad de respetar aquello acordado en los resultados del proceso metodológico y no se implementan las actuaciones, puede llegar a desalentar a sus participantes, desmotivar la futura participación y restar confianza y credibilidad al proceso.

Recibido: 10/01/2017
Reenviado: 26/07/2017
Aceptado: 26/07/2017
Sometido a evaluación por pares anónimos