

# Destinos Turísticos Inteligentes na América Latina: uma agenda de pesquisa

## Smart Destinations in Latin America: a research agenda

Luciana dos Santos<sup>1</sup> [lucisant9@gmail.com]

Jennifer Caroline Soares<sup>2</sup> [jenni.caroline@academico.ufs.br]

Thays Domareski Ruiz<sup>3</sup> [thaysruiz@ufpr.br]

**Resumo** | A globalização e a urbanização estão intrinsecamente ligadas, moldando o cenário ao redor do mundo, de cidades a destinos inteligentes. O objetivo deste artigo consiste em analisar a abordagem de Destino Turístico Inteligente (DTI) que está sendo aplicada em países da América Latina. A metodologia envolveu uma revisão sistemática e integrativa da literatura científica referente à abordagem de DTI em várias cidades e regiões de diferentes países da América Latina (n=40). Os resultados deste estudo indicaram que a maioria dos estudos está relacionado com a tecnologia, seguido de DTI de forma global e segurança. Observa-se a influência do contexto da COVID-19 no aumento das pesquisas, a prevalência do planejamento urbano relativamente ao turístico e a adaptação do modelo de DTI de forma a atender as características da América Latina. Com base nos desafios identificados propõe-se uma agenda de pesquisa no âmbito dos DTI na América Latina: apoio às pequenas e médias empresas no contexto da digitalização; tecnologia e sustentabilidade urbana; desenvolvimento de políticas para o setor de telecomunicações; qualificação e colaboração entre stakeholders; investimentos em tecnologia e geração de dados abertos. O estudo contribui para a compreensão da abordagem de DTI que vem sendo utilizada na América Latina.

---

<sup>1</sup> Graduada em Turismo pela Universidade Federal de Sergipe (Brasil), Grupo de Pesquisa Gestão de Turismo e Hospitalidade (CNPQ/UFS)

<sup>2</sup> Doutora em Turismo pela Universidad de Alicante (Espanha), Grupo de Pesquisa Gestão de Turismo e Hospitalidade (CNPQ/UFS), Professora do Departamento de Turismo da Universidade Federal de Sergipe

<sup>3</sup> Doutora em Geografia pela Universidade Federal do Paraná (Brasil), Grupo de Pesquisa TMC - Turismo, Marketing e Competitividade (CNPQ/UFPR), Professora e Coordenadora do Curso de Turismo da Universidade Federal do Paraná

Palavras-chave | turismo, cidade inteligente, destino turístico inteligente, América Latina

Abstract | Globalisation and urbanisation are intrinsically linked, shaping the landscape around the world from cities to smart destinations. The aim of this paper is to analyse the Intelligent Tourism Destination (ITD) approach that is being applied in Latin American countries. The methodology involves a systematic and integrative review of the scientific literature regarding the DTI approach in various cities and regions in different Latin American countries (n=40). The results of this study indicate that most studies focus on technology, followed by DTI as a whole and security. The influence of the COVID-19 context on the increase in research can be observed, as well as the prevalence of urban planning over tourism and the adaptation of the DTI model to meet the characteristics of Latin America. Based on the challenges identified, a research agenda is proposed in the field of DTI in Latin America: support for small and medium-sized enterprises in the context of digitalization; technology and urban sustainability; development of policies for the telecommunications sector; qualification and collaboration between stakeholders; investments in technology and generation of open data. In the end, the study contributes to the advancement to understanding the DTI approach that is being applied in Latin America.

Keywords | tourism, smart city, smart tourism destination, Latin America

## 1. Introdução

Desde o surgimento do planejamento turístico, no contexto do turismo de massas, ocorreram mudanças na abordagem das ações que são desenvolvidas (Hall, 2008; Costa; Panyik & Buhalis, 2013). Uma das transformações mais significativas na sociedade do século XXI é a expansão das tecnologias da informação e da comunicação (TIC), que, no setor do turismo, estão revolucionando as experiências dos consumidores e criando novos modelos de negócios (Gretzel; Zhong & Koo, 2016). O turismo inteligente representa uma mudança no paradigma de como a tecnologia impacta diversos aspectos do setor, como a coleta e análise de dados, a (co)criação de valor entre os envolvidos, a gestão e a definição das estratégias de desenvolvimento (Gretzel, 2021). Os autores Gretzel, Sigala, Xiang e Koo (2015) afirmam que o turismo inteligente é composto por experiências inteligentes, que envolvem a mediação das

tecnologias na experiência dos visitantes, por um ecossistema de negócios inteligente, formado pelo ecossistema empresarial e pelos destinos turísticos inteligentes.

Os destinos turísticos inteligentes (DTI) incorporam a raiz conceitual de cidade inteligente considerando também as necessidades dos turistas (Gretzel, Reino, Kopera, & Koo, 2015; Gretzel, Sigala, Xiang, & Koo, 2015). A literatura identifica a urbanização como o principal fator que promoveu o surgimento e o crescimento do conceito de cidade inteligente (Khan et al., 2017). Uma cidade inteligente corresponde a uma cidade que promove o crescimento de uma forma sustentável, proporcionando uma elevada qualidade de vida à população local (Caragliu, Del Bo & Nijkamp., 2011). A aplicação do turismo inteligente nas cidades é pertinente, considerando a grande demanda por infraestruturas e a elevada concentração de recursos e usuários (Gretzel; Zhong & Koo, 2016). O interesse nas cidades inteligentes coincidiu com mudanças na estrutura do setor turístico (Gretzel & Scarpino-Johns, 2018) e é importante considerar a existência de uma grande proximidade entre o planejamento urbano e o planejamento turístico (Costa, 2001; INVAT-TUR, 2015).

As cidades e os destinos turísticos investem recursos em iniciativas de sistemas inteligentes, uma vez que as tecnologias da informação são importantes para a competitividade de cidades e destinos. Alguns autores consideram os DTI como uma nova abordagem de planejamento e gestão de destinos. Uma abordagem que inclui não só elementos já bem estabelecidos, como a importância do planejamento físico territorial, a sustentabilidade e a participação, mas também a inovação e a tecnologia (Soares, Domareski-Ruiz & Ivars Baidal, 2021). Segittur (2015) elaborou uma definição de DTI amplamente reconhecida, descrevendo-os como um ambiente que gerencia a inovação e a acessibilidade, apoiado por uma infraestrutura tecnológica avançada, com foco na sustentabilidade do território e na qualidade da experiência do visitante. Os DTI aplicam tecnologias e ferramentas avançadas para promover a interação entre demanda e oferta, facilitando a criação conjunta de valor, satisfação e experiências para os turistas, enquanto coordenam a geração de lucro e benefícios para as organizações e os destinos turísticos (Boes, Buhalis, & Inversini, 2015).

A Espanha e a China foram pioneiras no campo dos DTI. Na China, desde 2012, a Administração Nacional de Turismo anunciou as cidades nacionais de turismo inteligente (Ji & Yin, 2022). Já Espanha foi pioneira no desenvolvimento de uma norma técnica relacionada aos DTI (Fernández Alcantud et al., 2017; Ministério da Indústria, Energia e Turismo, 2012) e de um programa de DTI. Trata-se de um projeto internacional promovido pela Secretaria de Estado

do Turismo de Espanha, gerido pela Sociedade Estatal de Comércio para a Gestão da Inovação e das Tecnologias Turísticas (SEGITTUR).

Observa-se que houve uma disseminação do modelo de DTI desenvolvido em Espanha para os países da América Latina. Além dos destinos espanhóis, apenas os destinos da América Latina concluíram o processo de diagnóstico com a SEGITTUR e seguem a metodologia DTI, sendo estes: Uruguai, Paraguai, Colômbia e México<sup>4</sup>. Ademais, outros países da América Latina utilizam o modelo a partir de adaptações, como o Brasil. O país iniciou o projeto-piloto de DTI em 2021, adaptando a metodologia de Segittur em parceria com o Instituto Ciudades del Futuro (Argentina) (Ministério do Turismo, 2022). De maneira geral, as localidades adotam programas ou políticas daquelas que conseguiram resolver problemas semelhantes (Walker, 1969).

Apesar do mencionado anteriormente, poucos estudos sobre a difusão de políticas de cidades turísticas inteligentes foram realizados no setor do turismo (Ji & Yin, 2022) e a reprodução de soluções tecnológicas bem-sucedidas em cidades do norte global não gerará necessariamente os mesmos resultados nas cidades da América Latina (Marchetti, Oliveira & Figueira, 2019). Investigadores de todo o mundo (Caragliu, Del Bo & Nijkamp, 2011; Buhalis & Amaranggana, 2014; Buhalis & Amaranggana, 2015; Boes, Buhalis, & Inversini, 2015; Gretzel, Reino, Kopera, & Koo, 2015; Gretzel, Sigala, Xiang, & Koo, 2015; Ivars-Baidal et al., 2017; Ji & Yin, 2022) têm-se dedicado ao estudo de DTI, porém poucos refletem a realidade da América Latina.

Compreender a abordagem que vem sendo utilizada na América Latina é fundamental para identificar estratégias relacionadas ao desenvolvimento de DTI, além de auxiliar na definição de uma agenda de pesquisa futura sobre o tema. A análise das similaridades e diferenças entre as práticas é crucial para a gestão eficiente dos destinos turísticos (Velasco González, 2019). Assim, este artigo tem como objetivo analisar a abordagem de Destino Turístico Inteligente que está sendo aplicada em países da América Latina. Diversos estudos realizaram revisões sistemáticas sobre o turismo inteligente (Ye, Ye & Law, 2020; Hamid et al., 2020; Shafiee et al., 2020; Mehraliyev et al., 2019) e sobre DTI (El Archi et al., 2023; Soares, Domareski-Ruiz & Ivars Baidal, 2021; Khan et al., 2017), contudo, não foi encontrada uma revisão sistemática ou integrativa que se concentre especificamente na América Latina.

O artigo está estruturado da seguinte forma: inicialmente, é apresentada uma revisão da literatura sobre turismo, cidades e destinos turísticos inteligentes. Em seguida, descreve-se o

---

<sup>4</sup> <https://www.destinosinteligentes.es/destinos-inteligentes/> Acesso em 30 de abril de 2024.

método de pesquisa adotado para o estudo. Na sequência, os resultados da pesquisa são apresentados e discutidos. Por fim, são abordadas as conclusões do estudo, destacando as possíveis direções para futuras pesquisas na América Latina.

## 2. De Cidades inteligentes à Destinos Turísticos inteligentes

As cidades ocupam um papel central no desenvolvimento social e econômico a nível global. Ainda que as cidades ofereçam serviços e oportunidades aos seus cidadãos, a rápida urbanização e o aumento da população pressionam a prestação de serviços e as infraestruturas (Kumar et al., 2020). Existem previsões de que, em 2050, 68% da população mundial viverá em cidades (ONU, 2022). O conceito de cidade inteligente surge como uma alternativa para que a gestão das cidades seja mais eficiente, inclusiva e sustentável e surgiu na década de 1990, relacionado com a preocupação com a sustentabilidade, associada por sua vez às alterações climáticas e à adoção por parte da União Europeia da política de cidades inteligentes (Cocchia, 2014).

Uma cidade inteligente surge quando investimentos em recursos humanos e sociais, bem como em infraestruturas tradicionais, como transporte, e modernas, como Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), impulsionam um crescimento econômico sustentável, melhorando a qualidade de vida. Os elementos-chave do conceito de cidades inteligentes são: inovação, conhecimento e pessoas que compõem a comunidade e a tecnologia.

O conceito de inteligência ou *smart* associado às cidades serve para conceituar um ambiente onde a tecnologia está presente na cidade e em sinergia com os seus componentes sociais (Piro et al., 2014; Gretzel, Sigala, Xiang, & Koo, 2015) e encontra-se relacionada aos processos de inovação, desenvolvimento de TIC, e dependentes de dados (*open data* e *big data*) gerados pelos próprios turistas, por meio da conectividade e troca de informações (Gretzel, Sigala, Xiang, & Koo, 2015). O conceito de cidade inteligente pode ser visto como o reconhecimento da importância crescente da tecnologia para melhorar a competitividade da cidade ou destino, bem como para assegurar um futuro mais sustentável, por meio de redes de pessoas, empresas, tecnologias, infraestruturas, consumo e energia (Manville et al., 2014).

Ainda que não exista um único conceito de cidade inteligente, uma premissa básica é o uso das tecnologias para gerar um futuro mais sustentável (Caragliu; Del Bo & Nijkamp, 2011; Leite & Awad, 2012; Manville et al., 2014). As cidades tornam-se inteligentes, utilizando as novas tecnologias da informação e da comunicação tais como os dispositivos móveis, a *Web*

semântica, a computação em nuvem e a Internet das Coisas (IoT) no desenvolvimento urbano (Scuotto; Ferraris & Bresciani, 2016). Neste sentido, o desenvolvimento de cidades inteligentes depende das especificidades de cada cidade, tais como objetivos e possibilidades de financiamento (Manville et al., 2014).

Caragliu, Del-Bo e Nijkamp (2011) realizaram um estudo que correlacionou o PIB de cidades europeias com determinadas variáveis que se mostraram importantes premissas para a definição das cidades inteligentes. Um estudo que mapeou iniciativas de cidades inteligentes na União Europeia define que os âmbitos de atuação de uma cidade inteligente são: mobilidade, governança, economia, pessoas, meio ambiente e vida inteligente. Neste mesmo estudo identificaram-se como principais iniciativas de atuação das cidades inteligentes na União Europeia a mobilidade e o meio ambiente (Manville et. al., 2014).

O conceito de inteligência também foi absorvido pelo turismo. De acordo com Gretzel, Sigala, Xiang e Koo (2015) o turismo inteligente baseia-se em esforços integrados para descobrir maneiras inovadoras de coletar e utilizar dados, combinados com o uso de tecnologias avançadas, para transformar esses dados em experiências aprimoradas e oportunidades de valor comercial, focados na eficiência, na sustentabilidade e em gerar experiências enriquecedoras. A tecnologia inteligente abrange tecnologias específicas e fenômenos impulsionados por elas, que possibilitam novas formas de coleta de dados e conectividade, como sensores (que desempenham um papel central), wi-fi, NFC (comunicação por campo de proximidade), *smartphones*, RFID (identificação por radiofrequência) e sistemas avançados de armazenamento e mineração de dados (Gretzel; Reino; Kopera & Koo, 2015).

O turismo inteligente envolve uma experiência turística centrada no visitante, integrando tecnologia, inovação, sustentabilidade e acessibilidade (Stankov & Gretzel, 2020; Liu et al., 2023). Os DTI têm o potencial de aprimorar essa experiência, oferecendo produtos e serviços personalizados que atendem às necessidades e preferências individuais dos turistas (Buhalis & Amaranggana, 2015). Nesse contexto, como destacam Gretzel, Zhong e Koo (2016), o turismo inteligente surge como uma força impulsionadora para a inovação, criatividade e competitividade das cidades turísticas.

Os DTI consistem assim em casos especiais de cidade inteligente, em que se incorpora a raiz conceitual de cidade inteligente considerando também as necessidades dos turistas (Gretzel et. al., 2015). Além do potencial das tecnologias para o planejamento urbano, as mesmas possibilitam a melhoria da experiência dos visitantes em todo o processo da viagem. Nesse

sentido, o conceito de inteligência em cidades e destinos turísticos evoluiu consideravelmente e as agendas de desenvolvimento inteligente tornaram-se muito mais abrangentes (Gretzel, 2018). O planejamento e a governança desempenham papéis cruciais na gestão de destinos turísticos inteligentes.

Tendo em vista o desenvolvimento de estratégias de destinos inteligentes, os stakeholders do destino devem buscar a cooperação e colaboração. Na perspectiva de gestão de destinos, os gestores precisam de compreender "a complexidade entre as diferentes componentes centrais da inteligência e a forma como estão interligadas" (Boes et al., 2016, p. 120). Destination Management Organizations (DMO's) são entidades fundamentais para a coordenação das atividades de *marketing*, planejamento e desenvolvimento de destinos, desempenhando um papel crucial na competitividade dos destinos no mercado global (Pike & Page, 2014). A implementação de uma agenda de turismo inteligente é potencializada pelas DMOs locais, devido ao seu conhecimento aprofundado do destino e à sua estreita relação com as diversas partes interessadas (Gretzel & Scarpino-Johns, 2018). Dessa forma, os destinos turísticos inteligentes precisam de se envolver de forma construtiva com as partes interessadas locais para garantir o envolvimento da comunidade.

Os destinos turísticos inteligentes possibilitam a troca de informações entre as organizações e os turistas por meio de uma plataforma centralizada (Jasrotia & Gangoti, 2018). Dessa forma, a difusão da política de cidades turísticas inteligentes é uma tendência global que busca promover o desenvolvimento sustentável, a inovação e a competitividade dos destinos turísticos. Essa abordagem integrada combina tecnologia, planejamento estratégico e governança eficaz para melhorar a qualidade de vida dos residentes, otimizar a experiência dos visitantes e garantir a gestão responsável dos recursos naturais e culturais.

De acordo com Ji e Yin (2022), a difusão da política de cidades turísticas inteligentes na China tem várias influências, entre as quais, o estímulo econômico e intelectual, a pressão tecnológica e a força de impulso da demanda.

Portanto, uma vez que a gestão se tornou mais complexa pela multiplicidade de stakeholders envolvidos e devido a uma maior utilização da tecnologia, os intervenientes no ecossistema do DTI experimentam interações adicionais entre si (Boes et al., 2016). Além disso, a combinação da abordagem de DTI e o uso de TICs resultou no surgimento de novos cenários para a gestão de destinos turísticos (Ivars-Baidal et al., 2019).

### 3. Metodologia

Foi realizada uma revisão da literatura com recurso à base de dados Scopus, tendo sido coletados dados sobre a investigação científica relacionada com o desenvolvimento de DTI nos países da América Latina. A base de dados Scopus é amplamente reconhecida como uma das mais relevantes e está associada à ampla cobertura de publicações, com mais de 25.000 títulos de periódicos e conteúdo de mais de 5.000 editoras internacionais, sendo uma escolha metodológica estratégica nas pesquisas. Contribui para a rastreabilidade e validação de referências acadêmicas, dado o seu rigoroso processo de indexação, que garante a inclusão apenas de publicações de alta qualidade. Estudos destacam que a base permite um maior alcance de literatura internacional e interdisciplinar, o que é essencial para pesquisas que demandam uma perspectiva global e integrada (Mingers & Leydesdorff, 2015).

A busca foi realizada no dia 23 de março de 2023 e os termos de pesquisa combinaram palavras relacionadas com DTI (smart AND tourism\* OR intelligent AND tourism\* OR smart AND destination) com os nomes dos países da América Latina e principais regiões no título, resumo e palavras-chave (Argentina OR Brazil OR Dominican Republic OR Chile OR Cuba OR Peru OR Mexico OR Bolívia OR Colombia OR Costa Rica OR Ecuador OR El Salvador OR Haiti OR Guatemala OR Honduras OR Nicaragua OR Panama OR Paraguay OR Uruguay OR Venezuela OR Latin America OR Caribbean OR Central America OR South America). A pesquisa envolveu a inclusão de possíveis variações em português, espanhol e inglês. A busca gerou um total de 149 documentos que foram posteriormente filtrados para artigos em periódicos e congressos, resultando em 105 documentos. Foram excluídas as resenhas de congressos, capítulos de livros e resenhas de livros (n=44).

O VOSviewer é amplamente reconhecido como uma ferramenta especializada na análise e visualização de dados bibliométricos e redes científicas. O *software* permite mapear e explorar redes complexas, estas análises são essenciais para compreender a dinâmica de publicações científicas em áreas específicas facilitando a interpretação de padrões e tendências em grandes volumes de dados (Vosviewer, 2024; Van Eck & Waltman, 2014). Para subsidiar a definição dos critérios de inclusão e exclusão de artigos, foi realizada uma análise bibliométrica com o apoio do software VOSviewer versão 1.6.16 baseada na metodologia realizada por Soares, Domareski Ruiz e Ivars Baidal (2021).

Foi gerado um *cluster* da rede de coocorrência das palavras-chave que foram citadas pelo menos cinco vezes (Figura 1).

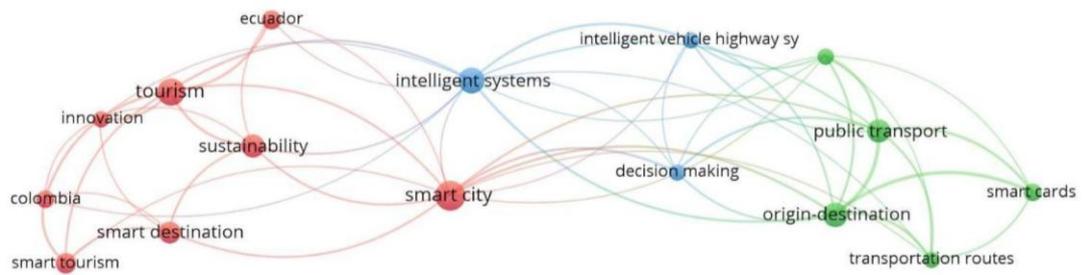


Figura 1: Clusters

Fonte: Elaboração própria com base nos dados do VOSviewer 2023.

A análise identificou 16 itens com 53 ligações, divididos em 3 grupos principais. Estes grupos ajudam a identificar os principais tópicos deste estudo e as conexões entre eles (Quadro 1).

Quadro 1: Principais clusters identificados no estudo

Cluster 1 (vermelho)	Cidade inteligente (17), turismo (15), sustentabilidade (11), destino inteligente (9), turismo inteligente (8), Equador (7), Colômbia (6) e inovação (5).
Cluster 2 (verde)	Origem-destino (12); transporte público (11), cartões inteligentes (6), itinerários de transporte (5) e tempo de deslocamento (5).
Cluster 3 (azul)	Sistemas inteligentes (13), sistemas rodoviários inteligentes para veículos (5) e tomada de decisões (5).

Fonte: Elaboração própria com base nos dados do VOSviewer 2023

O Cluster 1 relaciona o conceito de cidade inteligente com destinos inteligentes e turismo inteligente, assim como com conceitos-chave relacionados a ambos, como inovação e sustentabilidade. A palavra "cidade inteligente" é a mais forte, com muitas conexões (12). Dentro do cluster 1, as cidades inteligentes estão conectadas ao turismo inteligente, destinos inteligentes, sustentabilidade, turismo e Equador. Relacionado a outros *clusters*, as cidades inteligentes estão relacionadas ao transporte público, origem-destino, tempo de viagem e rotas de transporte (cluster 2); e sistemas inteligentes, tomada de decisão e sistemas rodoviários de veículos inteligentes (cluster 3).

O Cluster 2 está relacionado a sistemas de transporte inteligente e as palavras não estão diretamente relacionadas ao turismo. O Cluster 3 também está associado ao transporte público. A expressão com o maior número de conexões é “sistema inteligente” (12) e é a única que está diretamente relacionada ao turismo.

Os resultados da análise de rede social bibliométrica mostram que apenas o *cluster* 1 está diretamente relacionado ao turismo. A análise de clusters destaca que alguns artigos não estão relacionados ao turismo (clusters 2 e 3) e, como o primeiro passo da análise, os resumos foram revisados e os artigos não relacionados à cidade inteligente e turismo foram excluídos (n = 50). Os artigos excluídos referem-se assim aos *clusters* 2 e 3, uma vez que abordam temas relacionados ao transporte urbano, que não estão diretamente alinhados ao foco da revisão, sendo os DTI. Embora esses artigos contenham palavras-chave associadas a "destino", "inteligência" e "turismo", os contextos em que esses termos são utilizados não são pertinentes à temática principal da pesquisa. Os artigos restantes foram mantidos, pois, embora também contenham termos semelhantes na equação de busca, tratam da temática de turismo e DTI em contextos diretamente relevantes para o estudo em questão. Artigos repetidos e três revisões de conferências que não passaram pelo filtro também foram excluídos (n = 4).

Posteriormente, os 51 artigos incluídos na primeira etapa foram revisados para verificar se incluíam princípios teóricos de cidade inteligente e turismo na introdução, metodologia ou referência teórica. Finalmente, 40 estudos foram incluídos e 11 foram excluídos. A estratégia de pesquisa da revisão da literatura é ilustrada na figura 2.

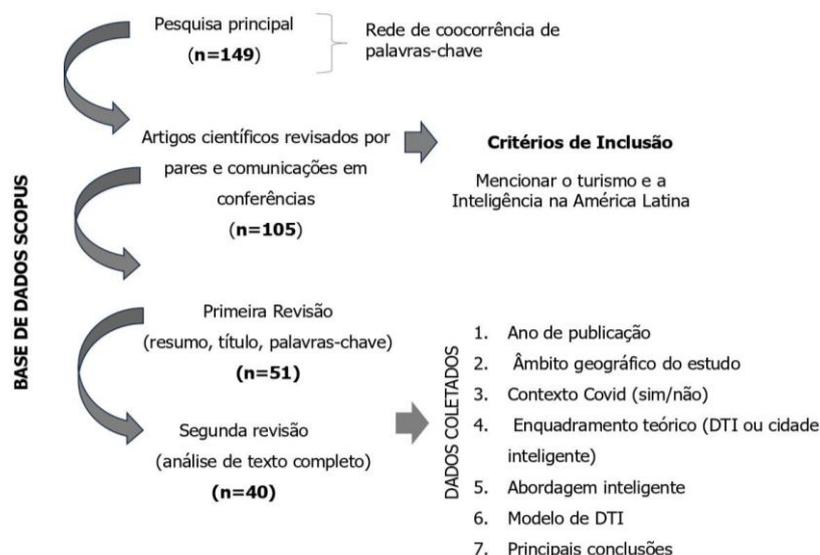


Figura 2. Etapas da Metodologia

Fonte: Elaboração própria

Após selecionar os artigos, foi realizada uma revisão integrativa sistemática (n=40). De acordo com Petticrew e Roberts (2008), revisões sistemáticas identificam, avaliam e sintetizam estudos relevantes sobre um tema específico, fornecendo informações nas quais decisões políticas podem ser baseadas. Eles consideram que esse tipo de pesquisa dá significado a uma grande quantidade de informações e pode ser a única maneira de responder a perguntas que não podem ser respondidas por estudos individuais. Por outro lado, a revisão integrativa sintetiza a literatura de forma integrada, gerando novos frameworks e perspectivas (Torraco, 2005).

Os artigos foram analisados em sua totalidade e os dados relevantes foram organizados em uma planilha, incluindo as seguintes informações: título do artigo, autores, ano de publicação, objetivo, eixo de DTI abordado, relação com a COVID-19, país e cidade, e principais conclusões. Para a classificação dos eixos de DTI, foi adotado inicialmente o modelo proposto por Ivars-Baidal et al. (2019), que contempla as dimensões de sustentabilidade, inovação, governança e tecnologia. Contudo, durante a análise, identificou-se o eixo de "Segurança". Adicionalmente, foi incorporado o eixo "Cidade Inteligente", uma vez que alguns artigos estavam centrados nesse conceito, e também abordavam o turismo.

#### 4. Resultados

Foram localizados estudos publicados entre os anos de 2015 e 2023. Conforme dados da figura 3, é possível observar que houve um expressivo aumento no número de publicações relacionadas ao turismo e inteligência durante o período da pandemia de Covid-19. De 2020 a março de 2023 foram publicados 31 dos 40 artigos localizados.

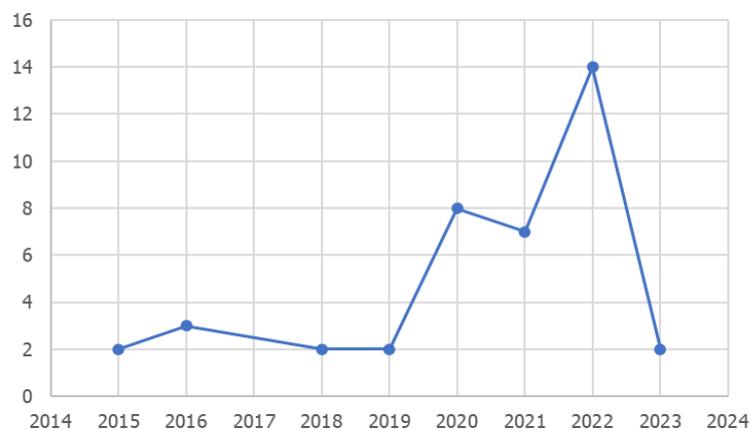


Figura 3: Número de publicações anuais incluindo turismo e inteligência na América Latina

Fonte: Elaborado com dados do Scopus (março de 2023).

Ainda que vários estudos tenham sido realizados no contexto da pandemia, nem todos tinham o objetivo direto de solucionar problemas vinculados à mesma. Os que estão diretamente relacionados com a COVID-19 continham as seguintes abordagens: reinício do turismo depois da pandemia de COVID-19; solução de realidade aumentada no contexto da pandemia; o impacto da COVID-19 no comportamento do consumidor; disparidade dos avanços tecnológicos em áreas rurais (avanços gerados pela COVID em áreas urbanas); o uso de tecnologias em apoio às medidas de distanciamento social e controle de multidões; e experiências, atitudes e expectativas dos turistas durante a pandemia.

Conforme afirmam os autores Maquera et al. (2022), a pandemia teve um grande impacto no turismo, acelerando o uso de ferramentas digitais e TICs em vários setores, incluindo Ciência de Dados, Inteligência Artificial, Pesquisa Operacional, Blockchain e Big Data. No contexto da América Latina, a transformação digital gera desafios e oportunidades, considerando que a região é composta principalmente por pequenas e médias empresas que enfrentam maior dificuldade para integrar os processos de digitalização (Cepal, 2020). Desta forma a pandemia acentuou a importância das tecnologias e a necessidade de reduzir as desigualdades digitais (Cepal, 2021). Com a análise dos enfoques dos estudos foi possível observar que a maioria está focada na tecnologia conforme dados do quadro 2:

Quadro 2. Abordagem científica vinculada a DTI na América Latina.

Abordagem	Ano	Principais objetivos
Tecnologia - Tecnologias digitais (7)	3 (2022)	- Avaliação das preferências dos turistas quanto ao uso e importância de ferramentas digitais (Vizuete et al., 2021); - Utilização de realidade aumentada e fotogrametria para aprimorar a experiência turística (Llerena-Izquierdo & Cedeño-Gonzabay, 2019);
	1 (2021)	- Sistema inteligente para avaliar comentários de turistas (por exemplo, TripAdvisor) (Mendoza, Ramos-Zavaleta & Rodríguez, 2022);
	2 (2020)	- Tecnologias em geral para hotéis serem considerados inteligentes (Villao et al., 2022);
	1 (2019)	- A importância da tecnologia para a inclusão social (relançamento do turismo pós-covid); (Crick, 2022);
		- Avalia o potencial das tecnologias digitais para melhorar serviços e contribuir para a sustentabilidade (McNaughton, Rao & Verma, 2020);
		- Importância das TICs no turismo para a competitividade (Morales-Urrutia et al., 2020).

Tecnologia – Aplicativos móveis (9)	3 (2022) 1 (2021) 1 (2019) 2 (2016) 2 (2015)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desenvolve um aplicativo para promover o uso de turismo virtual (Aragón &amp; Paulino, 2022);</li> <li>- Avalia aplicativos móveis para uso por turistas (2) (Urvinha Alejandro, Lastra-Bravo &amp; Jaramillo-Moreno, 2022; López, et al., 2022);</li> <li>- Avalia o uso de aplicativos móveis governamentais para serviços públicos (Oliveira Malaquias &amp; Silva Júnior, 2021);</li> <li>- Propõe um aplicativo móvel para reconhecer espécies florais (inteligência artificial e realidade aumentada) (Feierherd et al., 2019);</li> <li>- Aplicativo para ajudar residentes e turistas a buscar informações (patrimônio cultural, pontos de interesse e serviços) (Cervantes, et al., 2016);</li> <li>- Informações turísticas via celular (Cacho, Mendes-Filho &amp; Estaregue et al., 2016);</li> <li>- Analisa o aplicativo usado durante a Copa do Mundo (Cacho, Estaregue, Figueredo, Lucas et al., 2015);</li> <li>- Aplicativo móvel para buscar atrações turísticas (define área, distância máxima e gera rota para veículos e pedestres) (Zacarias et al., 2015).</li> </ul>
Tecnologia – Plataformas digitais inteligentes (2)	1 (2023) 1 (2022)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análise de sentimento para entender o comportamento dos turistas que usam plataformas digitais para fazer reservas (Escandon-Barbosa &amp; Salas-Paramo, 2023);</li> <li>- Propõe uma plataforma para integrar produtos e serviços e melhorar a experiência turística (Maquera et al., 2022).</li> </ul>
Tecnologia – Big Data (2)	1 (2021) 1 (2020)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar os principais países interessados em visitar a cidade (Carrillo-Sánchez et al., 2020);</li> <li>- Gestão inteligente das experiências turísticas usando dados das redes sociais (Gestão Inteligente) (Muniz et al., 2021).</li> </ul>
Destino inteligente (9)	1 (2023) 3 (2022) 2 (2021) 2 (2020) 1 (2018)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analisar a cidade/atrativos como DTI (4) (Santos et al., 2018; Ortega &amp; Malcolm, 2020; Nazar Neiva, Costa &amp; Ruas, 2021; Chapa, Lojano &amp; Ceballos, 2023);</li> <li>- Sugerir gestão inteligente da experiência turística para promover o DTI (Muniz et al., 2022);</li> <li>- Propor gestão de DTI com informações geográficas (Aranda &amp; Bey, 2021);</li> <li>- Utilizar o conceito/modelo de DTI para analisar a qualidade dos espaços públicos (Santos, 2022);</li> <li>- Buscar compreender a importância dos observatórios para o DTI (Alvares, Santos, &amp; Perinotto, 2020);</li> <li>- Analisar o processo de certificação de destinos - vantagens e limitações (Aïdi &amp; Fabry, 2022).</li> </ul>
Segurança (4)	1 (2020) 3 (2022)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sensores para monitorar turistas na floresta e reduzir o tempo de resgate - drone para capturar dados (Morais et al., 2022);</li> <li>- Tecnologias (em geral) considerando o uso de tecnologias para apoiar medidas de distanciamento, controle de capacidade e TIC para interagir com as pessoas (Cruz-Estrada, Miranda-Zavala, &amp; Ramírez-Torres, 2022);</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analisa a resiliência para superar altos níveis de violência em uma cidade que antes era considerada inovadora, inteligente e sustentável (Naef, 2020);</li> <li>- Smart Care: Tecnologias inteligentes para analisar preferências, expectativas e atitudes dos turistas (durante a pandemia) (Orden-Mejía et al., 2022).</li> </ul>
Projetos relacionados com cidades (inteligentes; digitais; inovadoras) (3)	1 (2021)	-Examina as oportunidades e desafios para uma cidade se tornar uma cidade digital (Villao et al., 2021);
	1 (2018)	-Investiga como transformar um destino turístico em uma capital inovadora (Yigitcanlar et al., 2018);
	1 (2016)	-Analisa o projeto de transformação da cidade em uma cidade inteligente (Cacho, Lopes, Cavalcante & Santos, 2016).
Inovação (2)	1 (2020)	- Investiga a capacidade das pequenas e médias empresas de gerar territórios inteligentes (Coria & Castro, 2020);
	1 (2021)	- Ferramenta conceitual para identificar soluções inovadoras (tecnológicas e não tecnológicas) para melhorar os serviços de turismo (Paredes et al., 2021).
Governança (1)	1 (2022)	- Criar um modelo para fortalecer a governança em uma cidade inteligente (Pareti et al., 2022).
Sustentabilidade (1)	1 (2020)	- Modelos de negócios que incluem os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e são resilientes aos desafios das mudanças climáticas (Ações Inteligentes para o Clima) (Dick-Forde, Oftedal & Bertella, 2020).

Fonte: Elaboração própria com base em Scopus (2023).

O âmbito vinculado à tecnologia com maior número de estudos e com estudos mais antigos foi o relacionado aos aplicativos móveis, sendo o único com estudos publicados desde 2015. Foi possível identificar que os aplicativos estão na sua grande maioria voltados ao turismo, para promover o turismo virtual e melhorar a experiência dos turistas no destino (seja para buscar dados ou para interpretação dos atrativos). Sugere ainda a utilização de aplicações móveis para a prestação dos serviços públicos no contexto das cidades inteligentes que também são destinos turísticos. As novas tecnologias possibilitam gerar melhorar a prestação de serviços públicos de saúde e educação, gerar empregos, assim como incluir grupos no mercado de trabalho (Cepal, 2020).

Foram identificados estudos que sugerem a aplicação das tecnologias digitais no geral para melhorar a experiência dos visitantes e a competitividade dos destinos e empresas, assim como para obter dados e promover a inclusão e sustentabilidade. Ainda vinculado à tecnologia, estudos incluem o foco em plataformas digitais e em Big Data, âmbitos que estão relacionados. As plataformas digitais integram dados massivos que podem ser utilizados para a gestão de empresas e destinos turísticos. Neste contexto destaca-se a importância dos dados abertos para

que o setor público, o setor privado e a sociedade os possam utilizar (Celdrán Bernabéu, Mazón & Gtiner Sánchez, 2018).

Foram localizados nove estudos com foco em DTI. Os objetivos estavam relacionados à análise de DTI em geral, dados para a gestão e processos de certificação. Relativamente ao modelo de DTI, três estudos utilizam o modelo Segittur. Além disso, a definição de Segittur aparece em várias referências teóricas, o que sugere uma grande influência das ações da organização nos estudos de DTI. Por outro lado, treze estudos têm como base teórica uma cidade inteligente, digital ou resiliente, e o turismo aparece transversalmente. Neles é possível observar a relação entre cidade inteligente e destinos turísticos, o que permite a integração do desenvolvimento turístico e planejamento urbano (Della Corte et al., 2017).

Foram identificados dois estudos com o enfoque direto na inovação, ainda que seja importante considerar que a inovação permeia os demais âmbitos. Hjalager (2010) identificou várias categorias de inovação no turismo, que podem ser em “produto, processo, *marketing*, gestão e institucional”. Transformar um destino em inteligente requer uma mudança na estratégia e no uso da tecnologia em todos os tipos de inovação.

Relacionado a segurança, dois estudos a relacionam ao contexto da pandemia de Covid-19, um relaciona o uso da tecnologia em resgate em áreas naturais e um a violência nas cidades. O enfoque em segurança busca atender as especificidades de cada país. A adaptação realizada pelo Brasil e o Instituto Ciudades del Futuro da Argentina no modelo original de Segittur, por exemplo, incluiu alguns outros âmbitos além dos incluídos no modelo original, sendo um deles a segurança (Ministério do Turismo, 2022).

Somente foi localizado um estudo relacionado diretamente à sustentabilidade, focado no âmbito empresarial. Apesar de o turismo sustentável ser um conceito muito difundido, o fracasso das políticas e os impactes ambientais do turismo continuam a aumentar (Hall, 2013). O Quadro 3 sistematiza o foco geográfico dos estudos, bem como a abordagem.

Os países com o maior número de publicações são: Brasil, Equador e México. Os três países, juntamente com a Colômbia, incluem estudos com enfoque de segurança e são os únicos em que aparece o destaque de DTI. Outro dado interessante é que o Brasil possui o maior número de estudos relacionados a DTI e cidades inteligentes. No âmbito das políticas públicas, conforme mencionado anteriormente, o país vem desenvolvendo um projeto de DTI coordenado nacionalmente (Ministério do Turismo, 2022).

Quadro 3: Estudos publicados por países da América Latina

País	Estudos por localidade	Abordagem	Autores
Brasil (12)	Natal (3); Florianópolis (2); Rio de Janeiro (1); Brasília (1); Santa Catarina (1); Paraná (1); Cidades de Patrimônio Mundial (1) 100 cidades inteligentes (1); Observatórios de Turismo (1)	DTI (5); Cidades Inteligentes (2); Aplicativos móveis (3); Segurança (1); Dados massivos (1)	Cacho et al., (2015); Cacho, Mendes-Filho, & Estaregue et al., (2015); Cacho et al., (2016); Muniz et al., (2022); Yigitcanlar et al., (2018); Morais et al., (2022); Nazar Neiva, Costa & Ruas (2021); Muniz et al., (2021); Santos et al., (2018); Santos (2022); Oliveira Malaquias & Silva Júnior (2021); Alvares, Santos & Perinotto (2020).
Equador (10)	Guayaquil (2); Provincia de Santa Helena (1); Cuenca (1); Tena (1); Riobamba (1); Provincia de Tungurahua (1); Montañita (1); Manabí (1); Ecuador (1)	Tecnologias digitais (4); DTI (2); Segurança (1); Inovação (1) Cidades Inteligentes (1); Aplicativos móveis (1)	Llerena-Izquierdo & Cedeño-Gonzabay (2019); Orden-Mejía et al., (2022); Villao et al., (2022); Chapa, Lojano & Ceballos (2023); Urvina Alejandro, Lastra-Bravo, Jaramillo-Moreno (2022); Vizuete et al., (2021); Paredes et al., (2021); Villao et al., (2021); Aranda & Bey (Manabí 2021); Morales-Urrutia et al., (2020).
México (8)	Rosarito, Baixa Califórnia (1); 3 destinos de Turismo de Montanha (Hidalgo) (1); Puerto Vallarta, Jalisco (1); Cidade do México (1); Puebla (1); Cidade do México e Puebla (1); Plataformas de viagens online (2)	Aplicativos móveis (2); Plataformas digitais(1); Tecnologias digitais (1); Segurança (1); Inovação (1); Dados massivos (1); DTI (1)	Cruz-Estrada, Miranda-Zavala & Ramírez-Torres (2022); Coria & Castro (2020); Ortega & Malcolm (2020); Zacarias et al., (2015); Carrillo-Sánchez et. al., (2020); Cervantes, et al., (2016); Zacarias et al., (2015); Escandon-Barbosa & Salas-Paramo (2023).
Colômbia (3)	Medellín (2); Santiago de Cali (1)	DTI (1); Aplicativos móveis (1); Segurança (1);	Naef (2020); Aïdi & Fabry (2022); López, et al., (2022).
Caribe (3)	Bahamas, Belize, Trinidad e Tobago (1); Caribe (1); Jamaica (Treasure Beach) (1)	Tecnologias digitais (2); Sustentabilidade (1)	Dick-Forde, Oftedal & Bertella (2020); Crick (2022); McNaughton, Rao, Verma (2020).
Peru (2)	Caral (1); Plataforma digital para o turismo rural (1)	Aplicativos móveis (1); Plataformas digitais (1);	Aragón & Paulino, (2022); Maquera et al., (2022).
Argentina (1)	Áreas naturais (1)	Aplicativos móveis (1);	Feierherd et al.,(2019).
Chile (1)	Chiloé (1)	Governança (1)	Pareti et al., (2022).

Fonte: Elaboração própria com base em Scopus (2023)

Os resultados demonstram também que a maior parte dos estudos têm como foco as cidades. O desenvolvimento de cidades inteligentes corresponde a um projeto mais amplo que integra o planejamento urbano e turístico em uma única proposta. No entanto, é importante que haja um alinhamento entre as iniciativas de cidade inteligente e destino inteligente. Cavalheiro et al. (2021) identificaram que, ainda que existam oportunidades geradas pela infraestrutura tecnológica do projeto da cidade inteligente, o setor turístico da cidade em análise não foi capaz de as aproveitar. Ao analisar as principais conclusões dos estudos, identificaram-se as principais preocupações das publicações relacionadas aos destinos/cidades inteligentes, bem como novos atores e principais tecnologias e dados identificados neste novo cenário (Figura 4).

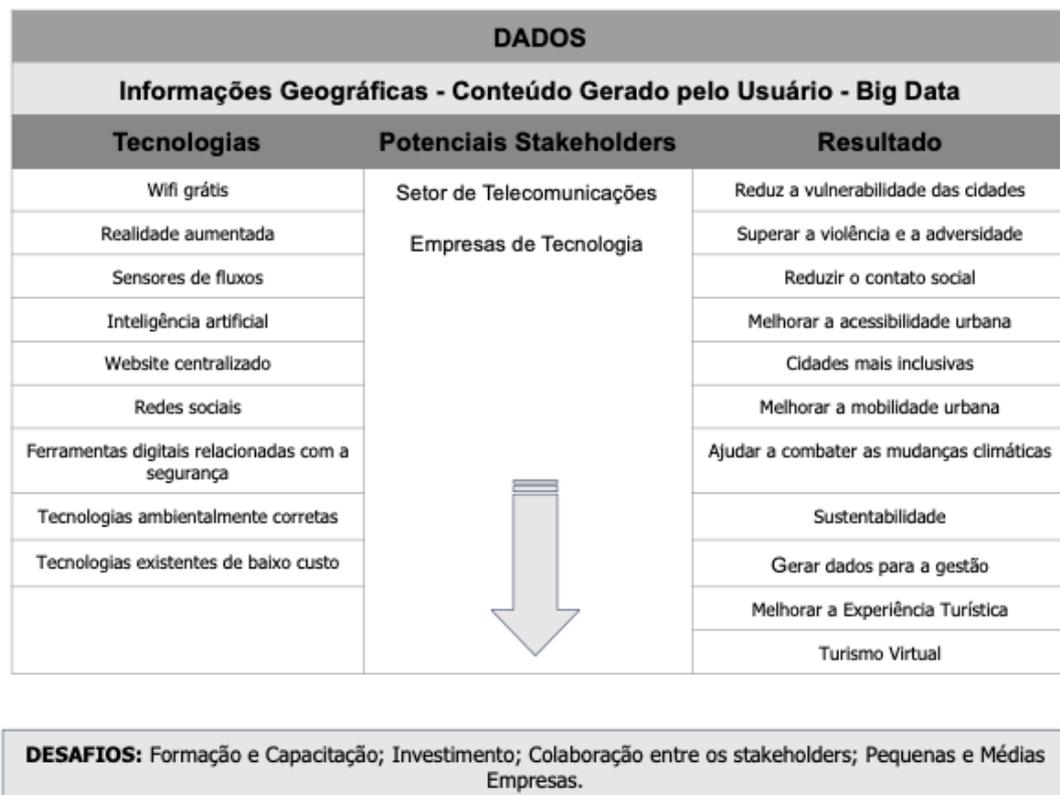


Figura 4: Principais conclusões dos estudos que vinculam turismo e inteligência na América Latina

Fonte: Elaboração própria com base em Scopus (2023)

Com a sistematização das principais conclusões dos estudos, foi possível observar preocupações relacionadas com a formação e capacitação, investimento, com a colaboração entre os agentes e com as pequenas e médias empresas. A formação e o investimento são cruciais para se tornar uma cidade ou destino inteligente, principalmente devido à necessidade

de novas tecnologias. Para além da criação de aplicações, plataformas e utilização de sensores, é necessário investir em centros que processem a grande quantidade de informação para que esta possa ser utilizada na gestão dos destinos. A análise de grandes volumes de dados permite às Organizações de Gestão dos Destinos compreender as necessidades dos turistas e gerir eficazmente os stakeholders, além de aumentar a sustentabilidade e competitividade (Gajdošík, 2019).

Efetivamente, pequenas e médias empresas podem não ter condições para competir com grandes empresas. Em um ambiente globalizado cada vez mais tecnológico, os problemas de falta de financiamento, limitação na capacidade de gestão, entre outros, podem ser acentuados (OECD, 2000), o que aponta para a possibilidade de a colaboração entre as empresas e os dados abertos ser benéfica. De acordo com Scuotto, Ferraris e Bresciani (2016) a Internet das Coisas (IoT) e a implementação do modelo de Inovação Aberta (IA) influenciam a capacidade de inovação das empresas. É importante lembrar que no turismo 80% dos negócios pertencem a pequenas e médias empresas, o que motivou a Organização Mundial do Turismo a lançar um programa voltado para a digitalização das pequenas e médias empresas no setor<sup>5</sup>.

Além de serem mencionadas tecnologias já conhecidas quando o assunto são cidades ou destinos inteligentes (como *apps*, sensores, redes sociais), também surgiram estudos relacionados à importância da inteligência artificial, da realidade aumentada, ferramentas digitais relacionadas à segurança e o uso de tecnologias de baixo custo para os países em desenvolvimento. Segundo dados publicados por um informe da Comissão Económica para a América Latina e Caribe – CEPAL - durante o contexto da pandemia (Bárcena, 2021), os processos de digitalização na América Latina e Caribe não estavam relacionados a tecnologias avançadas, como a análise de grandes volumes de dados, a inteligência artificial, a aprendizagem automática ou a Internet das Coisas.

Já em relação às possibilidades que existem no contexto das cidades e destinos turísticos inteligentes surgiram questões amplamente debatidas, tais como o seu potencial para melhorar a mobilidade, acessibilidade, sustentabilidade e auxiliar na gestão e no turismo. Contudo, surgiram também possibilidades normalmente menos mencionadas, tais como superar a violência e as adversidades, aumentar a inclusão e combater as alterações climáticas (as novas

---

<sup>5</sup> <https://www.unwto.org/es/news/omt-inaugura-el-programa-futuros-digitales-para-las-pymes>

tecnologias inteligentes podem contribuir para a redução das emissões de gases com efeito de estufa e para o aumento da eficiência energética das cidades) (Lata, Jasrotia & Sharma, 2022).

No quesito das novas fontes de informação, os estudos citaram o Big Data, o conteúdo gerado pelos usuários e as informações geográficas, e o setor das telecomunicações e as empresas de tecnologia aparecem como um stakeholder estratégico para que uma cidade ou destino se torne inteligente. No cenário atual, os provedores de telecomunicações tradicionais mundialmente trabalham com fornecedores de serviços em nuvem para implementar a tecnologia 5G (Cepal, 2021). O desenvolvimento dos DTI depende destes dados, configurados em diferentes variáveis (econômicos, sociais, demográficos, etc.), gerados a partir de turistas e organizações e disponíveis para utilização pelo destino. Tais dados permitem também que os gestores entendam e executem uma melhor gestão da atividade turística (Gomes, Gândara, & Ivars-Baidal, 2017).

## 5. Conclusões

A América Latina tem-se destacado no cenário global pela sua rica diversidade cultural, patrimonial e natural. Nos últimos anos, o enfoque DTI tem ganhado força, buscando aliar tecnologia, inovação e sustentabilidade para aprimorar a experiência dos visitantes e promover o desenvolvimento local. O objetivo deste artigo foi analisar a abordagem de DTI que está sendo aplicada em países da América Latina. Com a análise realizada no Vosviewer foi possível observar que apenas um dos clusters (1) da amostra relaciona diretamente o turismo com a inteligência. Os estudos vinculados aos clusters 2 e 3 relacionam a inteligência a aspetos urbanos nas cidades. Houve um significativo aumento do número de estudos no contexto da pandemia de COVID-19, ainda que nem todos tenham sido realizados para solucionar questões relacionadas à mesma. É válido ressaltar que o contexto da pandemia ocasionou um processo de disrupção digital na intermediação dos serviços turísticos (Cepal, 2021), o que acelerou o processo de digitalização nos destinos turísticos.

A análise da abordagem nos artigos científicos revelou que a maioria dos estudos concentra-se na gestão de destinos por meio do uso de tecnologias, especialmente no que tange aos aplicativos móveis. De maneira geral, as estratégias tecnológicas visam aprimorar os serviços, aumentar a competitividade, melhorar a experiência do visitante, obter dados sobre a demanda, otimizar os serviços públicos e promover a inclusão social e a sustentabilidade. A segunda abordagem com maior número de artigos refere-se aos DTI de uma forma global, abrangendo

temas como a certificação dos destinos, a criação de observatórios e a gestão de destinos turísticos. A terceira abordagem, em termos de volume de artigos, enfoca a segurança, com ênfase na resiliência e na superação da violência, enquanto também explora o uso de tecnologias para monitoramento e resgate de turistas em áreas naturais, distanciamento social e controle de capacidade.

A análise dos resultados permitiu observar o surgimento de um eixo que não está presente nos modelos teóricos de DTI - a segurança -, e que a maioria dos estudos têm como foco as cidades. Além disso, a análise dos dados revelou preocupações e oportunidades específicas para a aplicação de tecnologias, alinhadas às características sociais, econômicas, ambientais, políticas e tecnológicas da América Latina. Esses resultados destacam a necessidade de adaptação das políticas levando em conta as particularidades do contexto latino-americano. Com base nos desafios identificados para a região, propõe-se a seguinte agenda de pesquisa no âmbito dos DTI:

#### **(i) Apoio às Pequenas e Médias Empresas no Contexto da Digitalização**

Investigar a importância de medidas de apoio às pequenas e médias empresas (PMEs) em um contexto de digitalização, levando em consideração as suas limitações, mas também o seu potencial para gerar empregos em diversos países da América Latina (OECD, 2000). Além disso, estudar o fomento a redes de colaboração entre PMEs para fortalecer sua presença no mercado digital (Coria & Castro, 2020).

#### **(ii) Tecnologia e Sustentabilidade Urbana**

Explorar como as tecnologias podem ser aplicadas para mitigar a vulnerabilidade das cidades em uma perspectiva de sustentabilidade, especialmente em destinos turísticos (Pareti et al., 2022). Também é essencial estudar como a tecnologia pode contribuir para melhorar a segurança dos turistas e a gestão de riscos nas cidades (Vizueté et al., 2021; Morais et al., 2022).

#### **(iii) Desenvolvimento de Políticas para o Setor de Telecomunicações**

Analisar o papel das políticas públicas voltadas ao fortalecimento do setor de telecomunicações e seu impacto na competitividade digital dos destinos turísticos (Chapa, Lojano & Ceballos, 2023). Estudar as condições necessárias para promover uma infraestrutura digital robusta que beneficie o setor turístico, potencializando o fluxo turístico.

**(iv) Tecnologia em Momentos de Crise**

Investigar o uso das tecnologias para enfrentar crises, especialmente quando seja necessária a redução do contato social ou da massificação de turistas. Pode ser explorado o papel da digitalização para garantir a continuidade das atividades turísticas, mesmo em cenários adversos (Isaac et al., 2021).

**(v) Qualificação e Colaboração entre Stakeholders**

Estudar a importância do investimento em qualificação profissional e na colaboração entre *stakeholders* para o desenvolvimento de DTI. A formação, o investimento e a governança são considerados pilares fundamentais para o sucesso deste desenvolvimento (Ortega & Malcolm, 2020). Além disso, em cidades com menor capacidade de investimento, deve-se investigar o uso inovador de tecnologias existentes a baixo custo (Yigitcanlar et al., 2018).

**(vi) Investimentos em Tecnologia e Geração de Dados Abertos**

Examinar os investimentos necessários em tecnologia e na criação de dados abertos para gestores públicos e privados, visando melhorar a gestão do turismo. A obtenção de dados massivos e a criação de observatórios de turismo podem ser estratégias fundamentais para aprimorar a tomada de decisões e o planejamento (Carrillo Sánchez et al., 2020; Alvares et al., 2020).

A partir da análise dos estudos sobre Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) na América Latina, foi possível identificar avanços significativos, mas também desafios que refletem as especificidades regionais. A pesquisa revelou a necessidade de maior alinhamento entre as iniciativas de cidades inteligentes e DTI, além de apontar a segurança como um novo eixo relevante para os modelos teóricos existentes. As estratégias tecnológicas predominantes buscam aprimorar a experiência turística, fomentar a sustentabilidade e fortalecer a competitividade dos destinos. No entanto, os dados também evidenciam lacunas relacionadas à inclusão de pequenas e médias empresas, infraestrutura digital, qualificação de stakeholders e uso de tecnologias em contextos de crise. Nesse sentido, a agenda de pesquisa proposta apresenta caminhos relevantes para o avanço dos estudos sobre DTI na região, com ênfase em soluções tecnológicas adaptadas às características locais, fortalecendo o papel da inovação e da governança colaborativa no desenvolvimento sustentável do turismo.

Por fim, o estudo apresenta a limitação de ter sido realizado exclusivamente com base em artigos científicos e somente a partir da Scopus. Futuras pesquisas poderiam expandir esse

enfoque, incluindo a análise de políticas públicas relacionadas ao turismo inteligente nos diferentes países da América Latina. Apesar dessa limitação, a pesquisa contribui significativamente para o avanço do conhecimento sobre a difusão de políticas de turismo na região, ao identificar as principais estratégias, possibilidades e desafios a serem enfrentados.

### Referências Bibliográficas

- Aïdi, N. and Fabry, N. (2024), Beyond the certification of smart tourism destination: insights from the city of Medellín in Colombia, *International Journal of Tourism Cities*, 10(2), 577-603. <https://doi.org/10.1108/IJTC-03-2022-0056>
- Alvares, D. F., dos Santos, S. R., & Perinotto, A. R. C. (2020). Network of tourism observatories toward a tourism intelligence: the case of Brazil. *Enlightening tourism. A path making journal*, 10(2), 140-178. <https://doi.org/10.33776/et.v10i2.4696>
- Aragón, E. F. M., & Paulino, C. O. (2022). Smart tourism: Mobile application with augmented reality to promote the use of virtual tourism for the archaeological zone of Caral, Peru. In *Proceedings of the International Tourism and Hospitality Graduate Conference (ITHGC)* (pp. 57–65).
- Aranda, M., & Petrus Bey, J. (2021). Metodología para la gestión integrada e inteligente de destinos turísticos de Manabí – Ecuador. *International Journal of Professional Business Review*, 6(1), 1-15. <http://dx.doi.org/10.26668/businessreview/2021.v6i1.208>
- Bárcena, A. (2021). *La paradoja de la recuperación en América Latina y el Caribe: Crecimiento con persistentes problemas estructurales: desigualdad, pobreza, poca inversión y baja productividad*. CEPAL. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/0c8f520d-38ea-4ffe-a1ab-21e3bcfc82b0/content>
- Boes, K., Buhalis, D., & Inversini, A. (2016). Smart tourism destinations: Ecosystems for tourism destination competitiveness. *International Journal of Tourism Cities*, 2(2), 108–124. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108>
- Buhalis, D., & Amaranggana, A. (2014). Smart tourism destinations. In Z. Xiang & I. Tussyadiah (Eds.), *Information and communication technologies in tourism* (pp. 553–564). Springer. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-03973-2\\_40](https://doi.org/10.1007/978-3-319-03973-2_40)

- Buhalis, D., & Amaranggana, A. (2015). Smart tourism destinations enhancing tourism experience through personalisation of services. In I. Tussyadiah & A. Inversini (Eds.), *Information and communication technologies in tourism* (pp. 377–389). Springer. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-14343-9\\_28](https://doi.org/10.1007/978-3-319-14343-9_28)
- Cacho, A., Lopes, F., Cavalcante, E., & Santos, I. (2016). A smart city initiative: The case of Natal. In *2016 IEEE International Smart Cities Conference (ISC2)* (pp. 1-7). IEEE.
- Cacho, A., Mendes-Filho, L., Estaregue, D., Moura, B., Cacho, N., Lopes, F., & Alves, C. (2016). Mobile tourist guide supporting a smart city initiative: a Brazilian case study. *International Journal of Tourism Cities*, 2(2), 164-183. <https://doi.org/10.1108/IJTC-12-2015-0030>
- Cacho *et al.* (2015). A smart destination initiative: The case of a 2014 FIFA world cup host city," *2015 IEEE First International Smart Cities Conference (ISC2)*, Guadalajara, Mexico, pp. 1-6. <https://doi.org/10.1109/ISC2.2015.7366223>
- Caragliu, A., Del Bo, C., & Nijkamp, P. (2011). Smart Cities in Europe. *Journal of Urban Technology*, 18(2), 65–82. <https://doi.org/10.1080/10630732.2011.601117>
- Carrillo Sánchez, L. G., García Calderón, C. I., Cuevas Contreras, T., & Ruiz León, A. A. (2020). Big data in the Mexico City brand in the context of audience fragmentation. *Investigaciones Turísticas*, 20, 124-142. <https://doi.org/10.14198/INTURI2020.20.06>
- Cavalheiro, M. B., Joia, L. A., do Canto Cavalheiro, G. M., & Mayer, V. F. (2021). Smart tourism destinations: (Mis)aligning touristic destinations and smart city initiatives. *BAR - Brazilian Administration Review*, 18, e190132. <https://doi.org/10.1590/1807-7692bar2021190132>
- Celdrán Bernabéu, M. A., Mazón, J. N., & Giner Sánchez, D. (2018). Open data y turismo: Implicaciones para la gestión turística en ciudades y destinos turísticos inteligentes. *Investigaciones Turísticas*, 15, 49–78. <https://doi.org/10.14198/INTURI2018.15.03>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2020). *Perspectivas económicas de América Latina 2020: Transformación digital para una mejor reconstrucción*. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/502e2878-5d27-4316-9f7c-df6d4dcfc2ce/content>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2021). *Tecnologías digitales para un nuevo futuro (LC/TS.2021/43)*. Santiago.

<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/879779be-c0a0-4e11-8e08-cf80b41a4fd9/content>

- Cervantes, O., Gutiérrez, E., Gutiérrez, F., & Sánchez, J. A. (2016). Social metrics applied to smart tourism. *ISPRS Annals of the Photogrammetry, Remote Sensing and Spatial Information Sciences*, 4, 117-124. <https://doi.org/10.5194/isprs-annals-IV-4-W1-117-2016>
- Lojano Chapa, P. M., Benenaula Lojano, J. F., & Ceballos, G. P. G. (2023). Tecnología e innovación en destinos turísticos inteligentes. Caso Cuenca, Ecuador. *PASOS: Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 21(1), 195–212. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2023.21.013>
- Cocchia, A. (2014). Smart and digital city: A systematic literature review. In R. P. Dameri & C. Rosenthal-Sabroux (Eds.), *Smart city: How to create public and economic value with high technology in urban space* (pp. 13-43). Springer. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-06160-3\\_2](https://doi.org/10.1007/978-3-319-06160-3_2)
- Coria, E. C. & Castro, J. A. V. (2020). Territorial innovation approach: collaboration networks in the Mountain Tourist Corridor, Hidalgo, Mexico. *Revista geográfica venezolana*, 61(2), 332-347.
- Costa, C., Panik, E., & Buhalis, D. (Eds.). (2013). *European tourism planning and organisation systems*. Channel View Publications. <https://doi.org/10.13140/2.1.3978.0163>
- Crick, A. P. (2022). What innovations would enable the tourism and hospitality industry in the Caribbean to re-build? *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 14(6), 534–540. <https://doi.org/10.1108/WHATT-05-2022-0060>
- Cruz-Estrada, I., Miranda-Zavala, A. M., & Ramírez-Torres, M. (2022). Smart beach management from the visitor's perception: Case of Rosarito, Baja California, Mexico. *Smart Tourism*, 3(1), 12. <https://doi.org/10.54517/st.v3i1.1722>
- Corte, V., D'Andrea, C., Savastano, I., & Zamparelli, P. (2017). Smart Cities and Destination Management: Impacts and Opportunities for Tourism Competitiveness. *European Journal of Tourism Research*, 17, 7–27. <https://doi.org/10.54055/ejtr.v17i.291>
- Dick-Forde, E. G., Oftedal, E. M., & Bertella, G. M. (2020). Fiction or reality? Hotel leaders' perception on climate action and sustainable business models. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 12(3), 245-260. <https://doi.org/10.1108/WHATT-02-2020-0012>

- El Archi, Y., Benbba, B., Nizamatinova, Z., Issakov, Y., Vargáné, G. I., & Dávid, L. D. (2023). Systematic Literature Review Analysing Smart Tourism Destinations in Context of Sustainable Development: Current Applications and Future Directions. *Sustainability*, 15(6), 5086. <https://doi.org/10.3390/su15065086>
- Escandon-Barbosa, D., & Salas-Paramo, J. (2023). Tourism Amidst COVID-19: consumer experience in luxury hotels booked through digital platforms. *Tourism Recreation Research*, 48(1), 141-146. <https://doi.org/10.1080/02508281.2021.1940708>
- Feierherd, G., González, F., Viera, L., Soler, R., Romano, L., Delía, L., & Depetris, B. (2019). Combining artificial intelligence services for the recognition of flora photographs: Uses in augmented reality and tourism. In P. Pesado & C. Aciti (Eds.), *Computer Science – CACIC 2018. Communications in Computer and Information Science* (Vol. 995, pp. 392–406). Springer. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-20787-8\\_26](https://doi.org/10.1007/978-3-030-20787-8_26)
- Fernández Alcantud, A., López Morales, J. M., Moreno-Izquierdo, L., Perles Ribes, J. F., Ramón-Rodríguez, A. B., & Such Devesa, M. J. (2017). Innovación y destinos inteligentes: oportunidad para el know how turístico español. *Revista de Economía*, 894, 137-150.
- Gajdošík, T. (2019). Big data analytics in smart tourism destinations: A new tool for destination management organizations? In V. Katsoni & M. Segarra-Oña (Eds.), *Smart tourism as a driver for culture and sustainability* (pp. 15–33). Springer. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-03910-3\\_2](https://doi.org/10.1007/978-3-030-03910-3_2)
- 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. <https://doi.org/10.7784/rbtur.v11i3.1318>
- Gretzel, U. (2018). From smart destinations to smart tourism regions. *Investigaciones Regionales-Journal of Regional Research*, (42), 171-184.
- Gretzel, U. (2021). Conceptualizing the smart tourism mindset: Fostering utopian thinking in smart tourism development. *Journal of Smart Tourism*, 1(1), 3-8. <https://doi.org/10.52255/smarttourism.2021.1.1.2>
- Gretzel, U., Reino, S., Kopera, S., & Koo, C. (2015). Smart Tourism Challenges. *Journal of Tourism*, 16(1), 41–47.

- Gretzel, U., Sigala, M., Xiang, Z. & Koo, C. (2015) Smart tourism: foundations and developments. *Electron Markets*, 25, 179–188. <https://doi.org/10.1007/s12525-015-0196-8>
- Gretzel, U., & Scarpino-Johns, M. (2018). Destination resilience and smart tourism destinations. *Tourism Review International*, 22(3-4), 263-276.
- Gretzel, U., Zhong, L. & Koo, C. (2016), Application of smart tourism to cities, *International Journal of Tourism Cities*, 2(2). <https://doi.org/10.1108/IJTC-04-2016-0007>
- Hall, C. M. (2008). *Tourism planning: Policies, processes and relationships*. Pearson education.
- Hall, C. M. (2011). Policy learning and policy failure in sustainable tourism governance: from first- and second-order to third-order change? *Journal of Sustainable Tourism*, 19(4–5), 649–671. <https://doi.org/10.1080/09669582.2011.555555>
- Hamid, R. A., Albahri, A. S., Alwan, J. K., Al-Qaysi, Z. T., Albahri, O. S., Zaidan, A. A., & Zaidan, B. B. (2021). How smart is e-tourism? A systematic review of smart tourism recommendation system applying data management. *Computer Science Review*, 39, 100337. <https://doi.org/10.1016/j.cosrev.2020.100337>
- Hjalager, A. M. (2010). A Review of Innovation Research in Tourism. *Tourism Management*, 31(1), 1-12. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2009.08.012>
- Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas (INVAT.TUR). (2015). *Destinos turísticos inteligentes: Manual operativo*. Generalitat Valenciana. [https://invattur.es/uploads/entorno\\_37/ficheros/62690a0d5bc1b967049880.pdf](https://invattur.es/uploads/entorno_37/ficheros/62690a0d5bc1b967049880.pdf)
- Cruz-Estrada, I., Miranda-Zavala, A. M., & Ramírez-Torres, M. (2021). Intelligent beach management from the visitor's perception: Case of Rosarito, Baja California, Mexico. *Revista de Ciencias Sociales*, 3(1), 504–520. <https://doi.org/10.54517/st.v3i1.1722>
- Ivars-Baidal, J. A., Celdrán-Bernabeu, M. A., Mazón, J. N., & Perles-Ivars, Á. F. (2019). Smart destinations and the evolution of ICTs: A new scenario for destination management? *Current Issues in Tourism*, 22(13), 1581–1600. <https://doi.org/10.1080/13683500.2017.1388771>
- Jasrotia, A., & Gangotia, A. (2018). Smart cities to smart tourism destinations: A review paper. *Journal of tourism intelligence and smartness*, 1(1), 47-56.

- Ji, Y., & Yin, J. (2022). Diffusion Characteristics and Driving Factors of the Smart Tourism City Policy—Event History Analysis. *Sustainability*, *14*(11), 6685. <https://doi.org/10.3390/su14116685>
- Khan, M. S., Woo, M., Nam, K., & Chathoth, P. K. (2017). Smart city and smart tourism: A case of Dubai. *Sustainability*, *9*(12), 2279. <https://doi.org/10.3390/su9122279>
- Kumar, H.; Singh, M. K. ; Gupta, M.P. ; Madaan, J. (2020). Moving towards smart cities: Solutions that lead to the Smart City Transformation Framework. *Technological forecasting & social change*, *153*, 119281. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2018.04.024>
- Lata, S., Jasrotia, A., & Sharma, S. (2022). Sustainable development in tourism destinations through smart cities: A case of urban planning in Jammu City. *Enlightening Tourism. A Pathmaking Journal*, *12*(2), 661–690. <https://doi.org/10.33776/et.v12i2.6911>
- Leite, C., & Awad, J. D. C. M. (2012). *Cidades sustentáveis, cidades inteligentes: desenvolvimento sustentável num planeta urbano*. Bookman.
- Liu, J., Hall, C. M., Zhu, C., & Ting Pong Cheng, V. (2023). Redefining the concept of smart tourism in tourism and hospitality. *Anatolia*, *35*(3), 566–578. <https://doi.org/10.1080/13032917.2023.2282712>
- Lerena-Izquierdo, J., & Cedeño-Gonzabay, L. (2019). Photogrammetry and augmented reality to promote the religious cultural heritage of San Pedro Cathedral in Guayaquil, Ecuador. In *International Conference on Applied Technologies* (pp. 593–606). Springer International Publishing.
- López, M. C., Hernández, D., Navarro-Newball, A. A., & Prakash, E. C. (2022). VIA: A virtual informative assistant for smart tourism. In S. Nesmachnow & L. Hernández Callejo (Eds.), *Smart cities. ICSC-Cities 2021. Communications in Computer and Information Science* (Vol. 1555, pp. 19–33). Springer. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-96753-6\\_2](https://doi.org/10.1007/978-3-030-96753-6_2)
- Manville, C., Cochrane, G., Cave, J., Millard, J., Pederson, J. K., Thaarup, R. K., ... & Kotterink, B. (2014). *Mapping smart cities in the EU*. European Commission.
- Maquera, G., da Costa, B. B., Mendoza, Ó., Salinas, R. A., & Haddad, A. N. (2022). Intelligent digital platform for community-based rural tourism—a novel concept development in Peru. *Sustainability*, *14*(13), 7907. <https://doi.org/10.3390/su14137907>

- Marchetti, D., Oliveira, R., & Figueira, A. R. (2019). Are global north smart city models capable to assess Latin American cities? A model and indicators for a new context. *Cities*, 92, 197-207. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2019.04.001>
- McNaughton, M., Rao, L. and Verma, S. (2020). "Building smart communities for sustainable development: Community tourism in Treasure Beach Jamaica". *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 12(3), 337-352. <https://doi.org/10.1108/WHATT-02-2020-0008>
- Mendoza, D., Ramos-Zavaleta, J., Rodríguez, A. (2022). A Transfer Learning Model for Polarity in Touristic Reviews in Spanish from TripAdvisor. IberLEF 2022, A Coruña, Spain, 1-8.
- Mehraliyev, F., Choi, Y., & Köseoglu, M. A. (2019). Progress on smart tourism research. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 10(4), 522-538. <https://doi.org/10.1108/JHTT-08-2018-0076>
- Ministério de Indústria, Energia e Turismo. (2012). *Plan Nacional e Integral de Turismo 2012/2015*. Ministério de Indústria, Energia e Turismo. <https://turismo.gob.es/es-es/servicios/Documents/Plan-Nacional-Integral-Turismo-2012-2015.pdf>
- Ministério do Turismo. *Modelo DTI Brasil: manual metodológico*. (2022). Brasília: Ministério do Turismo.
- Mingers, J., & Leydesdorff, L. (2015). A review of theory and practice in scientometrics. *European Journal of Operational Research*, 246(1), 1-19. <https://doi.org/10.1016/j.ejor.2015.04.002>
- Morais, I., de Almeida Guimarães, V., da Silva, E. B., & González, P. H. (2022). Prescriptive analytics in smart cities: A combinatorial approach in rescue operations. In S. Nesmachnow & L. Hernández Callejo (Eds.), *Smart cities. ICSC-Cities 2021. Communications in Computer and Information Science* (Vol. 1555, pp. 115–130). Springer. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-96753-6\\_10](https://doi.org/10.1007/978-3-030-96753-6_10)
- Morales-Urrutia, X., Morales-Urrutia, D., Simabaña-Taípe, L., & Ramírez, C. A. B. (2020). Smart tourism and the application of ICT: The contribution of digital tools. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, 32, 64-76.
- Muniz, E. C. L., Dandolini, G. A., Biz, A. A., & Ribeiro, A. C. (2022). La gestión del conocimiento del cliente en la red social: Aplicación de la estructura smartur para la

- propuesta de soluciones inteligentes. *Investigaciones Turísticas*, (24), 292–317. <https://doi.org/10.14198/INTURI2022.24.14>
- Muniz, E. C. L., Dandolini, G. A., Biz, A. A., & Ribeiro, A. C. (2021). Customer knowledge management and smart tourism destinations: a framework for the smart management of the tourist experience–SMARTUR. *Journal of knowledge management*, 25(5), 1336-1361. <https://doi.org/10.1108/JKM-07-2020-0529>
- Naef, P. (2020). Resilience as a city brand: The cases of the Comuna 13 and Moravia in Medellin, Colombia. *Sustainability*, 12(20), 8469. <https://doi.org/10.3390/su12208469>
- Nazar Neiva, D., Costa, H., & Ruas, R. (2021). Destinos turísticos inteligentes (DTI): a visão de atores chaves do turismo em Brasília (DF, Brasil). *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 36(1), 451-464. <https://doi.org/10.34624/rtd.v1i36.9167>
- OECD-Organisation for Economic Co-operation and Development. (2000). *Small and medium-sized enterprises: Local strength. Global reach*. <https://www.oecd.org/cfe/leed/1918307.pdf>
- Oliveira Malaquias, F. F., & da Silva Júnior, R. J. (2021). The use of m-government applications: Empirical evidence from the smartest cities of Brazil. *Information Technology & People*, 34(4), 1357–1369. <https://doi.org/10.1108/ITP-05-2020-0346>
- ONU. Organização das Nações Unidas. (2022). *Relatório Anual das Nações Unidas no Brasil 2022*. [https://brasil.un.org/sites/default/files/202303/ONU\\_Brasil\\_Relatorio\\_Anual\\_2022.pdf](https://brasil.un.org/sites/default/files/202303/ONU_Brasil_Relatorio_Anual_2022.pdf)
- Orden-Mejía, M., Carvache-Franco, M., Huertas, A., Carvache-Franco, W., Landeta-Bejarano, N., & Carvache-Franco, O. (2022). Post-COVID-19 tourists' preferences, attitudes and travel expectations: A study in Guayaquil, Ecuador. *International journal of environmental research and public health*, 19(8), 4822. <https://doi.org/10.3390/ijerph19084822>
- Ortega, J. L. C., & Malcolm, C. D. (2020). Touristic stakeholders' perceptions about the smart tourism destination concept in Puerto Vallarta, Jalisco, Mexico. *Sustainability*, 12(5), 1741. <https://doi.org/10.3390/su12051741>
- Paredes, O., Melo, D., Guamán, A. R., García, M., & Guamán-Guevara, F. (2021). Which Innovative Solutions of Non-Technological and Technological Nature are Needed to Improve Tourism Services? A Case of Tungurahua Province in Ecuador. *Tourism: An International Interdisciplinary Journal*, 69(4), 559-577. <https://doi.org/10.37741/t.69.4.6>

- Pareti, S., Flores, D., Gonzalez, V., & Pareti, M. (2022). Networks, smart city governance and community rituals as mechanisms for reducing the vulnerability of cities. The case of the Chilota “minga”, Chiloé, Chile. *Procedia Computer Science*, 201, 72-78. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2022.03.012>
- Petticrew, M., & Roberts, H. (2008). *Systematic reviews in the social sciences: A practical guide*. Blackwell Publishing
- Pike, S., & Page, S. J. (2014). Destination marketing organizations and destination marketing: A narrative analysis of the literature. *Tourism Management*, 41, 202-227. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2013.09.009>
- Piro, G., Cianci, I., Grieco, L. A., Boggia, G., & Camarda, P. (2014). Information centric services in Smart Cities. *Journal of Systems and Software*, 88, 169–188. <https://doi.org/10.1016/j.jss.2013.10.029> [Get rights and content](#)
- Ribeiro dos Santos, S. (2022). Espacios urbanos de desplazamiento en ciudades brasileñas denominadas Patrimonio Cultural de la Humanidad por la UNESCO bajo el concepto de destino turístico inteligente. *PASOS Revista De Turismo Y Patrimonio Cultural*, 20(2), 371–387. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2022.20.027>
- Santos, M. L., Alencar, D. G., Andrade e Souza, A., & Gândara, J. M. G. (2018). Tendencias del consumidor en turismo: la oferta en Paraná (Brasil) para demandantes de experiencias. *Investigaciones Turísticas*, (16), 143–164. <https://doi.org/10.14198/INTURI2018.16.08>
- SEGITTUR - Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas. (2015). *Smart destinations report: Building the future*. <http://www.segittur.es/opencms/export/sites/segitur/.content/galerias/descargas/documentos/Libro-Destinos-Inteligentes-en-Ingls.pdf>
- Scuotto, V., Ferraris, A. and Bresciani, S. (2016) Internet of Things Applications and challenges in smart cities: a case study of IBM smart city projects, *Business Process Management Journal*, 22(2), 357–367. <https://doi.org/10.1108/BPMJ-05-2015-0074>
- Shafiee, S., Ghatari, A. R., Hashemi, S., & Rahmanian, M. (2020). Exploring the landscape of smart tourism: A systematic bibliometric review. *Administrative Sciences*, 10(2), 28.

- Soares, J. C., Domareski Ruiz, T. C., & Ivars Baidal, J. A. (2021). Smart destinations: a new planning and management approach? *Current Issues in Tourism*, 25(17), 2717–2732. <https://doi.org/10.1080/13683500.2021.1991897>
- Stankov, U., & Gretzel, U. (2020). Tourism 4.0 technologies and tourist experiences: a human-centered design perspective. *Information Technology & Tourism*, 22(3), 477-488. <https://doi.org/10.1007/s40558-020-00186-y>
- Torraco, R. J. (2005). Writing integrative literature reviews: Guidelines and examples. *Human resource development review*, 4(3), 356-367. <https://doi.org/10.1177/1534484305278283>
- Urvina Alejandro, M. A., Lastra-Bravo, X. B., & Jaramillo-Moreno, C. (2022). Tourism and mobile apps. Tourists and service providers' preferences in Tena, Napo, Ecuador. *PASOS: Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 20(1), 83-99. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2022.20.006>
- Van Eck, N. J., & Waltman, L. (2014). Visualizing bibliometric networks. In Y. Ding, R. Rousseau, & D. Wolfram (Eds.), *Measuring scholarly impact: Methods and practice* (pp. 285–320). Springer.
- Velasco González, M. (2019). Difusión de políticas y circulación de modelos en la gestión e innovación de destinos. In *Modelos de gestión e innovación en turismo* (pp. 235-258). Thomson Reuters-Civitas.
- Villao, D., Padilla, A., Linzan, S., & Mazón, L. (2022, September). Smart Hospitality: Opportunities and Challenges from Stakeholder Perspective in Santa Elena Province. In *International Conference on Advanced Research in Technologies, Information, Innovation and Sustainability* (pp. 97-111). Springer Nature Switzerland.
- Villao, D., Guarda, T., Padilla, A., & Mazón, L. (2021). Opportunities and challenges for becoming Montañita in a Smart City. In *Advanced Research in Technologies, Information, Innovation and Sustainability: First International Conference, ARTIIS 2021, La Libertad, Ecuador, November 25–27, 2021, Proceedings 1* (pp. 614-628). Springer International Publishing. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-90241-4\\_47](https://doi.org/10.1007/978-3-030-90241-4_47)
- Vizuete, D. D. C., Montoya, A. V. G., Jácome, E. A. M., Velásquez, C. R. C., Borz, S. A. (2021). An evaluation of the importance of smart tourism tools in the riobamba canton, ecuador. *Sustainability*, 13(16), 9436. <https://doi.org/10.3390/su13169436>

- VOSviewer, (2024). (1.6.20) [Software]. Centre for Science and Technology Studies (CWTS), Leiden University. <https://www.vosviewer.com>
- Walker, J. L. (1969). The Diffusion of Innovations among the American States. *The American Political Science Review*, 63(3), 880-899. <https://doi.org/10.2307/1954434>
- Ye, B. H., Ye, H., & Law, R. (2020). Systematic Review of Smart Tourism Research. *Sustainability*, 12(8), 3401. <https://doi.org/10.3390/su12083401>
- Yigitcanlar, T., Sabatini-Marques, J., Lorenzi, C., Bernardinetti, N., Schreiner, T., Fachinelli, A., & Wittmann, T. (2018). Towards smart Florianópolis: what does it take to transform a tourist island into an innovation capital? *Energies*, 11(12), 3265. <https://doi.org/10.3390/en11123265>
- Zacarias, F., Cuapa, R., De Ita, G., & Torres, D. (2015). Smart tourism in 1-click. *Procedia Computer Science*, 56, 447-452. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2015.07.234>