

# La participación ciudadana como elemento esencial en la dimensión social de la Smart Destination

Ainhoa CARBALLIDO

SHNB



SOCIETAT D'HISTÒRIA  
NATURAL DE LES BALEARS

XVII INTERNATIONAL COLOQUIUM  
ON TOURISM AGE-IGU



Carballido, A. 2020. La participación ciudadana como elemento esencial en la dimensión social de la Smart Destination. In: Pons, G.X., Blanco-Romero, A., Navalón-García, R., Troitiño-Torralba, L. y Blázquez-Salom, M. (eds.). Sostenibilidad Turística: *overtourism vs undertourism*. Mon. Soc. Hist. Nat. Balears, 31: 347-357. ISBN 978-84-09-22881-2. Palma (Illes Balears).

Asumiendo la participación ciudadana como una acción en la que la comunidad toma parte del proceso de toma de decisiones de un territorio, y comparte su propio rol en el mismo con otros individuos, es lícito mencionar la importancia de esta en la gestión de un destino turístico, sea cual sea su estado de madurez. Esta participación, se intuye como esencial en la dimensión social de la Smart Destination, un territorio que, a parte de la social, se compone de otras tres dimensiones: económica, institucional o de gobernanza, y la correspondiente a la movilidad; asentándose sobre los pilares de la sostenibilidad y la tecnología como ejes principales del modelo de inteligencia aplicado al territorio. Este tipo de destino nace como solución a las nuevas necesidades de territorios que, principalmente representado por urbes, presentan dificultades derivadas de una superación de la capacidad de carga, y con ello un malestar social y medioambiental relevante. Este estudio pretende explorar el rol de la comunidad local en el proceso de toma de decisiones de un territorio turístico, focalizando el cuerpo del estudio en el barrio de El Raval, de la ciudad de Barcelona, como ejemplo de un territorio con una alta concentración de enclaves turísticos y, por ende, con una elevada tasa de afluencia turística.

**Palabras clave:** *Smart Destination, Destino Turístico Inteligente, Participación Ciudadana, Barcelona.*

CITIZENS PARTICIPATION AS AN ESSENTIAL FACTOR IN THE SOCIAL DIMENSION OF THE SMART DESTINATION. Understanding citizen participation as an act in which the community is taking part in the decision-making process of a territory, sharing its role in it with other individuals, is licit to mention its importance in the destination management, no matter the degree of maturity the territory has. This participation is an essential factor in the social dimension of a Smart Destination, a territory composed of three more dimensions besides the social one: economic, governance, and mobility; growing up from sustainability and technology pillars, as the main axes of the smart model applied to the territory. This paper aims to explore the local community role in the decision-making process of a tourist territory, focusing on the study of the El Raval neighborhood, of the Barcelona city, as an example of urban territory with a high concentration of tourist hot spots, and thereby, with a large volume of tourist inflow.

**Keywords:** *Smart Destination, Smart Tourist Destination, Citizen Participation, Barcelona.*

Ainhoa CARBALLIDO, Grupo de Investigación TURCiT (Turisme Cultural i Territori) CETT-UB Business School of Tourism, Hospitality and Gastronomy.

Recepción del manuscrito: 9-junio-2020; revisión aceptada: 5-agosto-2020.

## Introducción

La participación ciudadana, como acto en el que la comunidad colabora en el proceso de toma de decisiones de un territorio y comparte, a su vez, su rol en el mismo con otros individuos, impacta directamente en la gestión propia del destino turístico, tanto a nivel territorial como de los diferentes actores implicados en el desarrollo de la actividad turística. En la última década, se encuentra un notorio volumen de publicaciones abordando la participación en el proceso de toma de decisión, especialmente en lo relativo a procesos políticos llevados a nivel local. Este tipo de investigaciones se centran principalmente en el desinterés de la comunidad ante la imposibilidad de la práctica de dicha participación, dada la dificultad y falta de transparencia de ciertos gobiernos, provocando con ello una reacción negativa o pesimista en la comunidad (Font, 2004).

El presente estudio explora la perspectiva de la comunidad local en lo relativo a la participación ciudadana en el proceso de toma de decisión de un territorio turístico, estableciendo como punto de partida el escenario previo a la crisis sanitaria y económica derivada de la pandemia del Coronavirus o COVID-19. Concretamente, en el caso del barrio de El Raval que, perteneciendo al distrito de Ciutat Vella de la ciudad de Barcelona, es uno de los barrios con una mayor concentración de enclaves turísticos de la urbe y que, por ende, asume un volumen relevante de afluencia turística.

Además, este estudio marca un paralelismo entre el interés de la población por participar en los procesos de toma de decisión de la ciudad, y el desarrollo aún temprano de un modelo de Smart Destination en el territorio, centrándose de manera específica en la dimensión social del mismo.

Así pues, este trabajo se articula en base a dos objetivos específicos, en primer lugar el de analizar la percepción de la comunidad local del barrio de El Raval con respecto a su implicación en los diferentes procesos de toma de decisión del territorio, y en segundo lugar, el de explorar las vías o acciones llevadas a cabo por la capa institucional o de gobernanza para incluir a la población local en los mencionados procesos de toma de decisión, especialmente en temas relacionados con la gestión del destino turístico.

## Marco teórico

### *Smart Destination: un modelo de destino turístico en desarrollo*

Ante el auge del uso de la tecnología por parte de los usuarios en sus vidas cotidianas, y un nuevo escenario en el que más de la mitad de la población mundial (55%) vive en áreas urbanas (Naciones Unidas, 2017), las diferentes comunidades se encuentran frente al surgimiento de nuevas necesidades, tanto a nivel de consumo, como a nivel de gestión de los servicios territoriales.

En este contexto, surgen diversos conceptos y terminologías para definir y gestionar modelos territoriales nuevos o cambiantes, integrando las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) como vehículo para el desarrollo de políticas sostenibles que fomenten la mejora del propio territorio y de sus residentes (Carballido y Guevara, 2020).

Estos modelos de gestión territorial, principalmente relacionados con entornos urbanos, hacen referencia a la Smart City como aquella ciudad interconectada, instrumentada, e inteligente (Harrison *et al.*, 2010), que hace uso de la tecnología como palanca para

promover el incremento de la calidad de vida de sus ciudadanos, mejorando la eficiencia, y aumentando la calidad de sus servicios públicos. (Rodríguez-Bolívar, 2015)

Sin embargo, en el contexto turístico, se aplica el modelo Smart al destino, sin que este sea necesariamente urbano, ampliando así el alcance de sus dimensiones y políticas de desarrollo. Algunos autores, argumentan que un territorio inteligente se compone de diversas dimensiones e industrias, entre ellas la turística (Guo *et al.*, 2014), manifestando así la intención de buscar nuevos modelos de turismo inteligente, estableciendo con ello una conexión directa entre los conceptos de Smart City y Smart Destination.

De este modo, se incluye la gestión de la Smart Destination como punto esencial en el Plan Nacional Integral de Turismo (PNIT 2012 – 2015), bajo la premisa de la necesidad de aumentar la calidad y competitividad de los destinos turísticos a través del fomento de la innovación, la gestión de la experiencia, y la integración de las TIC, como pilares esenciales que sirvan para definir un mercado turístico con valor añadido. (Soria y Ministerio de Industria, 2009)

Así, la Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (SEGITTUR), define la Smart Destination como “un espacio innovador, accesible a todos, apoyado en una estructura tecnológica de vanguardia que garantiza el desarrollo sostenible del territorio turístico y facilita la interacción e integración del visitante con el entorno, incrementando la calidad de su experiencia en el destino” (SEGITTUR, 2018) que, a su vez, está compuesto por capas interconectadas entre sí a través ejes esenciales que fomentan la inclusión de las diferentes comunidades integrándolas con el territorio (capas: territorio y medioambiente, recursos tangibles e intangibles, comunidades local y visitante o capa social, organismos públicos y tejido empresarial, servicios básicos y complementarios; ejes: innovación, sostenibilidad, tecnología, y gobernanza) (Carballido y Guevara, 2020).

### ***La participación ciudadana en los procesos de toma de decisión***

Tomando como punto de partida la capa social (comunidad local y visitante) de la Smart Destination como escenario principal de las diferentes acciones llevadas a cabo por la comunidad local de un territorio, y aludiendo al eje de gobernanza como base para las diferentes acciones de participación ciudadana motivadas por la parte institucional del mismo, cabe señalar la relevancia de la cohesión social y la relación positiva entre la comunidad local y la comunidad visitante. En la Smart Destination, los ciudadanos representan el rol del destinatario directo de las reformas aplicadas en el territorio, y a su vez, parte integrante del proceso ejecutado por dichas reformas llevadas a cabo, no solo para el disfrute de la comunidad local sino también para incrementar la competitividad del destino turístico y, por ende, para aumentar la calidad de la experiencia de la comunidad visitante. Es por ello que, los principales factores que componen la capa social de la Smart Destination, están relacionados con el nivel de cualificación de su población, la pluralidad social y ética, la participación en la vida pública, y la creatividad, así como el cosmopolitanismo. (SEGITTUR, 2015).

En este sentido, el fomento de los aspectos humanos y sociales, así como la promoción del sentido de pertenencia y solidaridad, se convierten en factores esenciales en el desarrollo de una Smart Destination, en la que la participación ciudadana es necesaria para la cohesión social de los diferentes grupos de interés, implicando con ella a los ciudadanos

y ciudadanas en el proceso de toma de decisión, permitiendo así que los destinos turísticos se transformen en espacios comunes de convivencia, respeto, y enriquecimiento mutuo entre turistas y residentes (Salessi, 2017).

Por otro lado, la gestión del territorio por parte de las entidades gubernamentales o institucionales ocupa un lugar esencial en el eje de gobernanza de la Smart Destination, promoviendo iniciativas que permitan la interconexión entre este eje y la capa social del destino turístico, entre otras, el fomento de la participación ciudadana en los procesos relativos a la toma de decisiones en los diferentes ámbitos de actuación, además de el desarrollo de políticas de transparencia de datos mediante la inclusión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la gestión del territorio, y en los servicios públicos del mismo.

Autores como Mora, Gilart-Iglesias, Pérez-del Hoyo o Andújar-Montoya, afirman que el aprovechamiento de las TIC por parte de los residentes, puede incrementar su nivel de especialización, así como su capacidad creativa y productiva, fomentando la competitividad del territorio y la interacción del ciudadano con el mismo, pudiendo así acceder a servicios únicamente alcanzables a través de las diferentes plataformas digitales.

### ***Iniciativas de participación ciudadana en Barcelona***

Focalizando ahora el estudio en la ciudad de Barcelona, y en las iniciativas de participación ciudadana que este territorio desarrolla, cabe mencionar las siguientes:

- Encuesta de victimización: en aras de conocer cuál es la percepción de seguridad por parte de la población local, el Ayuntamiento de la ciudad de Barcelona, realiza una encuesta a una muestra representativa de la población de la misma. Esta encuesta utiliza la vía telefónica como herramienta principal, combinándola con plataformas digitales, permitiendo así acceder a varios segmentos de la población y generando con ello una muestra heterogénea de la misma. A destacar de los resultados de dicha encuesta que un 8,3% de los individuos afirman haber tenido algún problema relacionado con la comunidad turística, además del 4,5% que señala al turismo como causa principal de empeoramiento de la seguridad en su barrio (Ajuntament de Barcelona, 2019b).
- Decidim Barcelona: esta plataforma estrictamente digital se crea con el fin de fomentar la participación ciudadana en los procesos de toma de decisión, sobre todo aquellos relacionados con presupuestos, conservación de patrimonio, o utilización de espacios públicos, entre otros (Ajuntament de Barcelona, 2019a).
- Meet Barcelona – viviendas de uso turístico: sitio web creado por el Ayuntamiento de Barcelona con la intención de impulsar la censura de alojamientos turísticos no regularizados mediante la denuncia de los mismos por parte de los propios vecinos. Esto es posible, gracias a un buscador de alojamientos turísticos registrados (Ajuntament de Barcelona, 2019c).
- Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva: espacio compartido entre la población y el gobierno de la ciudad donde la participación, la cooperación público-privada y la acción entre organizaciones e instituciones de la ciudad trabajan conjuntamente para construir una ciudad más inclusiva. Dentro de este espacio, se implementa la Estrategia de inclusión y de reducción de las desigualdades sociales de Barcelona 2017–2027, con el objetivo de reforzar la cohesión social, reducir las desigualdades, garantizar los derechos

fundamentales, e incrementar la equidad educativa, así como las oportunidades formativas y culturales, eliminando así la segregación social (Ajuntament de Barcelona, 2017)

Este tipo de iniciativas, conectan directamente con las diferentes dimensiones y ejes principales del modelo territorial Smart, a través de factores relacionados con la gobernanza, la transversalidad, la innovación, o la eficiencia, entre otros.

## **Metodología**

Este estudio de carácter exploratorio y cualitativo, trata de dar abarcar el tema de la participación ciudadana y su rol en la gestión turística de una Smart Destination desde dos vertientes diferentes, en primer lugar aquella relacionada con las entidades reguladoras y el desarrollo de iniciativas que fomenten dicha participación en la ciudad de Barcelona, mediante un análisis documental que incluye tanto la revisión literaria como la exploración de los diferentes portales digitales de los entes gubernamentales relacionados con las mencionadas iniciativas, principalmente el Ayuntamiento de Barcelona y los departamentos implicados en cada una de las acciones.

Por otro lado, esta investigación analiza la percepción de la comunidad local del barrio de El Raval, ante esas iniciativas, así como su implicación en los procesos de toma de decisión relacionados con la gestión territorial y la actividad turística.

Se establece el barrio de El Raval como foco principal de la investigación dada su ubicación territorial, así como el volumen de enclaves turísticos que contiene y, que le rodean. Además, este barrio cuenta con un eco histórico que le otorga una imagen característica, no solo por la propia distribución urbanística, o por su patrimonio, sino también por la proyección de una imagen conflictiva hacia la comunidad no residente y/o turística.

Para llevar a cabo este análisis de la percepción ciudadana, se realiza un Focus Group con componentes (presidente, secretario, y vocales) de la Asociación de Vecinos de El Raval, vigente desde el año 1979, con el objetivo de recabar datos que contribuyan a conocer, no solo la percepción de los vecinos de este barrio hacia los mecanismos de participación ciudadana que la ciudad pone al servicio de la comunidad, sino también para saber el grado de interés que la población muestra hacia ello.

A fin de conseguir dichos datos, se realizó una primera aproximación a los participantes del Focus Group a través de un breve cuestionario que compartieron con el resto de miembros de la asociación, recabando así información representativa de los vecinos del barrio, para días después abordar el grupo de discusión con información más objetiva.

El focus group tuvo una duración total de 1 hora y 45 minutos y se dividió en dos bloques temáticos, el primero relativo a las iniciativas de participación propuestas por las instituciones públicas, el segundo sobre la percepción y conocimiento de las iniciativas por parte de la comunidad local.

## **Resultados**

En base al análisis documental realizado, así como de las plataformas web gubernamentales, se observa una intención de ofrecer a los ciudadanos herramientas para la

participación de los mismos en los procesos de toma de decisión, por parte de las diferentes entidades reguladoras, dotándolos de plataformas diseñadas para la votación y espacios para el fomento de la libre expresión. De igual modo, los organismos se encuentran ante el desarrollo de planes con estrategias para la mejora de la cohesión social y la convivencia entre las diferentes comunidades, con el objetivo de la mejora continua de la calidad de vida de la población residente, y la calidad de la experiencia de los visitantes.

Así, al principio de este estudio se muestran algunas de las plataformas analizadas, como Decidim Barcelona, Meet Barcelona, o Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva. Estas tres iniciativas, de carácter digital, o mixto (telefónico y digital), pretenden aproximar al ciudadano a los diferentes procesos de toma de decisión a través de su participación en ámbitos relacionados con el uso de los servicios públicos, o temas relativos a la inversión pública, entre otros.

El sistema desarrollado por estas plataformas se centra en dotar al ciudadano de un espacio de interacción digital abierto, transparente, y de fácil uso. A fin de conseguir una mejor comprensión de estos sistemas de participación, se muestra a continuación un breve análisis de una de las plataformas, concretamente el espacio Decidim Barcelona:

- Estructura de la información: el sitio web se articula en base a tres ejes principales para el fomento de la transparencia de datos: Procesos Participativos, Espacios de Participación, y Rendición de cuentas.
- Accesibilidad y usabilidad del espacio: el sitio web se ofrece en dos idiomas (castellano y catalán), los colores, aún no ofreciendo la alternativa de alto contraste para personas con dificultades visuales, se distinguen entre los diferentes apartados facilitando su identificación, está desprovisto de referencias auditivas para la lectura y descripción del contenido, pero cuenta con fuentes y tipografías que facilitan la lectura y comprensión de los mismos. Por otro lado, cabe destacar que el sitio se adapta a los diferentes dispositivos permitiendo así que el usuario pueda consultarlo tanto desde un ordenador personal, como desde una Tablet, o un Smartphone.
- Procesos de participación incluidos: con el fin de incluir a la comunidad local en los diferentes procesos de participación, se incluyen esta plataforma iniciativas propuestas por las diferentes entidades con el objeto de que la comunidad las retroalimente como cooperantes del propio proceso de toma de decisión. La evolución habitual de cada propuesta pasa por varias fases en las que, tras presentar el proyecto o iniciativa, el ciudadano en calidad de participante puede valorarlos, votarlos, y aportar su opinión, dando pie a debate entre la comunidad y la parte institucional. Para que esto sea efectivo, la entidad responsable propone encuentros delimitados en un tiempo concreto para promover el debate y contrastar los argumentos propuestos por la ciudadanía, habilitando una vía de interacción entre esta y las entidades responsables. De este modo, el proceso de participación se inicia en el medio digital a partir del registro y la propia cooperación, para pasar a un entorno físico, mediante la prespecialidad en encuentros, debates, foros de discusión, y demás.
- Las iniciativas trabajadas en esta plataforma están principalmente relacionadas con el uso de la vía y espacios públicos, como por ejemplo el Debate de transformación urbana y espacio público en Sarrià-Sant Gervasi, el Consejo de Emergencia Climática: Reducción de plásticos, o las Propuestas de futuro para la Dreta de l'Eixample, entre otros. Como se menciona más adelante, la mayoría de iniciativas están estrechamente

vinculadas con la gestión territorial y de los diferentes ejes o dimensiones de la ciudad de Barcelona, con una pequeña representatividad de iniciativas dedicadas a la gestión turística, aún siendo este sector el que representa un 12% del PIB catalán (Generalitat de Catalunya, 2019).

Tras examinar esta plataforma, se observa que el nivel de colaboración activa por parte de la comunidad es limitado. Sin embargo, todas las propuestas cuentan con un sistema de rastreo que advierte el número de usuarios conectados a la misma con el fin de realizar un seguimiento de sus avances. Gracias a este sistema, se puede observar un creciente interés por parte de la población en cuanto a los diferentes procesos participativos, y a su vez, un descenso del volumen de iniciativas llevadas a cabo en el periodo temporal comprendido entre Enero de 2018 y Mayo de 2020.



**Fig. 1.** Evolución del volumen de seguidores de los Procesos Participativos iniciados entre los años 2018 y 2020. Creación propia a partir del análisis de la plataforma Decidim Barcelona.

**Fig. 1.** Evolution of the volume of followers of the Participatory Processes initiated between the years 2018 and 2020. Own creation based on the analysis of the Decidim Barcelona platform

Antes de abordar los datos obtenidos a través de la técnica de Focus Group, cabe destacar que en esta plataforma, Decidim Barcelona, se muestran un total de 42 procesos participativos, de los cuales tan solo 4 hacen referencia al ámbito turístico, uno relacionado con la reestructuración urbanística y comercial del barrio 22@ del distrito de Poble Nou, indirectamente relacionado con el turismo, y 3 procesos de participación directamente relacionados con la gestión del destino turístico:

- Plan especial de ordenación de los souvenirs: con un total de 4 participantes activos, 2 seguidores, 1 propuesta por parte de la comunidad local, 4 encuentros presenciales, y 0 votos positivos o apoyos por parte de la ciudadanía.
- Les Rambles (repensemos Las Ramblas): con 80 participantes activos, 56 seguidores, 180 propuestas provenientes de la comunidad participante, 3 encuentros presenciales, y 898 apoyos o votos positivos por parte de los residentes.
- Plan de Usos de Ciutat Vella: con 170 participantes, 122 seguidores, 107 propuestas, 4 encuentros presenciales, y un total de 1.485 votos positivos o apoyos por parte de la ciudadanía.

Estos datos, muestran el interés por un grupo reducido de la población, si se tiene en cuenta que la ciudad de Barcelona alcanza más de 1,6 millones de habitantes, pero aún siendo un volumen poco relevante, denota la motivación de la población por colaborar en procesos de toma de decisión en materia turística.

Sin embargo, al realizar la técnica de Focus Group con los miembros de la Asociación de Vecinos del barrio El Raval de la ciudad de Barcelona, la percepción de su comunidad, recogida por parte de los representantes de la asociación, no se encuentra en la misma línea que los datos presentados anteriormente, en relación a un creciente interés de participación por parte de los residentes.

El grupo de discusión, que se dividió en dos bloques, se inició debatiendo sobre la existencia de medidas o iniciativas para el fomento de la participación de la ciudadanía en procesos de toma de decisión, ofrecidas por parte de las entidades reguladoras, y se culminó tratando el tema de la percepción y el conocimiento que la comunidad tenía sobre dichas iniciativas, además de discutir sobre la motivación e interés mostrado por los residentes hacia los procesos de cooperación o participación ciudadana. Los miembros del grupo focal coincidieron en que los vecinos conocen y, en algunos casos participan, en las iniciativas llevadas a cabo por el Ayuntamiento de Barcelona, entre ellas, a través de los encuentros de debate llevados a cabo por la plataforma Decidim Barcelona, pero argumentan que, pese a la accesibilidad que este tipo de plataformas suponen para un volumen relevante de la población, existe una parte importante de la misma que no tiene acceso a dispositivos para el acceso a entornos digitales, o simplemente no tienen los conocimientos necesarios para llevar a cabo los procesos que este tipo de plataformas proponen.

Tomando como referencia el vecindario de El Raval, los miembros del grupo de discusión afirman que, en su barrio, más de la mitad de la población residente se encuentra en edad avanzada, y la otra mitad son nuevos residentes provenientes de otras culturas o etnias. Aseguran que ambos segmentos presentan problemas serios de acceso al ámbito digital, ya sea por falta de recursos, desconocimiento de uso, o imposibilidad de adaptación.

Por otro lado, argumentan que los vecinos miembros de las asociaciones de vecinos, en términos generales, no solo aquellos adheridos a la Asociación de Vecinos de El Raval, son informados constantemente de todas las medidas e iniciativas propuestas por las entidades reguladoras, en materia de participación ciudadana y que, como población residente, toman parte de dichos procesos de cooperación, asumiendo su parte de responsabilidad en el mismo y realizando las diferentes acciones asignadas a cada una de las partes. Sin embargo, afirman que se hace muy difícil la culminación de cualquiera de las propuestas llevadas a cabo por la población residente, experimentando la sensación o la percepción de acompañar a las instituciones en el proceso de decisión, pero nunca llegar a la decisión final. Es decir, la población percibe que las instituciones proponen vías para para la participación en las que la comunidad puede colaborar pero, principalmente o prioritariamente en las primeras fases, siendo las entidades quienes valoran y deciden en última instancia. Los individuos participantes del Focus Group, muestran disconformidad con este hecho exponiendo su malestar, y su interés en aumentar el grado de cooperación para con los procesos de toma de decisión, especialmente en aquellos relativos a la gestión de la afluencia turística y su

impacto en el territorio, tanto a nivel social y cultural, como a nivel económico y medioambiental.

Para concluir el debate, se les plantea a los miembros la posibilidad de explorar vías de participación más innovadoras o que incluyan diversas metodologías que vayan más allá del debate, como por ejemplo técnicas de co-creación, o técnicas proyectivas, que permitan acceder a personas que actualmente se sienten excluidas por no disponer de recursos digitales, o por experimentar dificultades de comunicación, ya sean estas idiomáticas, o de índole funcional.

En este sentido, los miembros del Focus Group se inclinan por iniciativas que promuevan esa participación a largo plazo, comenzando por edades tempranas, incluyéndola en procesos educativos, o incluso a través de actividades para realizar en familia, de manera que se ponga en práctica un aprendizaje y una concienciación colectiva a largo plazo, ayudando a la población más joven a comprender y tomar conciencia de lo que representa la afluencia turística, así como de la necesidad de encontrar un equilibrio para la preservación de los espacios y fomentar la cohesión social entre diferentes grupos poblacionales.

No obstante, los participantes concluyen el debate afirmando que esto solo sería posible en el caso de que las instituciones reguladoras estuvieran abiertas a la negociación, no solo en las primeras fases del proceso de toma de decisión, sino a lo largo de toda su duración, añadiendo también que, aquel ciudadano que no forma parte de ninguna asociación vecinal, actualmente, queda totalmente excluido de los procesos participativos, dado el desconocimiento de su existencia, provocando con ello un aislamiento y total desvinculación de todo aquello relacionado con la gestión del territorio y de la actividad turística. Fomentando además un aumento de la ignorancia y el desconocimiento de todas las actuaciones llevadas a cabo en el territorio, e incluso en ocasiones proliferando situaciones de rechazo a la comunidad visitante por parte de los residentes.

## **Discusión y conclusiones**

Tras recopilar y analizar toda la información a través de las diferentes vías metodológicas, se observa una diferencia plausible entre las iniciativas de participación propuestas por las instituciones públicas de la ciudad de Barcelona, y la percepción que los residentes tienen de las mismas.

Se observa no obstante, un crecimiento del interés y la motivación de los ciudadanos ante la posibilidad de colaborar en dichos procesos, pero con cifras aún muy poco notorias.; tal como se presenta en los resultados, en una ciudad con más de 1,6 millones (Idescat, 2019), tan solo 173 residentes se muestran como seguidores de las últimas iniciativas propuestas en el primer trimestre del 2020, a través de la plataforma digital Decidim Barcelona.

Se evidencian, a través de la técnica de Focus Group, utilizada para debatir acerca de las acciones de participación llevadas a cabo por las instituciones, y la percepción que la ciudadanía tiene de ellas, que los miembros pertenecientes a asociaciones o consejos de barrio, son conscientes de su existencia y, en la mayoría de casos, participes de los procesos establecidos para la toma de decisión. Pese a ello, los miembros argumentan la falta de implicación de muchos residentes a causa de la dificultad o falta de recursos para acceder a plataformas digitales. También queda evidenciada, la falta de plataformas o de iniciativas, que

permitan al residente formar parte de los procesos de toma de decisión en materia turística, así como el bajo volumen de iniciativas de participación o cooperación ciudadana relacionadas directamente con la gestión turística, destacando que en un territorio en el que el turismo supone alrededor del 12% PIB total, tan solo se observan 3 procesos de participación directamente relacionados con la gestión del destino turístico, de los 42 existentes.

En lo relativo a la colaboración de la ciudadanía no perteneciente a asociaciones vecinales, merece la pena destacar lo relevante de la reflexión final de los miembros del Focus Group, en la que afirman que el desconocimiento e ignorancia que presenta la mayoría de la población en relación a las acciones llevadas a cabo en el territorio por parte de las instituciones, provoca el aislamiento y la desvinculación de este segmento de la ciudadanía, hacia la gestión del territorio. Cabe mencionar que, esta afirmación está estrechamente relacionada con el sentimiento o percepción que la población tiene hacia la falta de transparencia por parte de las administraciones, así como el desinterés o desmotivación por cooperar con las mismas. ¿Se podría afirmar que también está indirectamente relacionado con el descontento de la población hacia la gestión que las entidades reguladoras hacen de la actividad turística? ¿Tendrían una sensación de seguridad ante ciertas acciones llevadas a cabo por los visitantes si formarían parte de los procesos de toma de decisión ejecutados en materia de gestión turística?

Sin duda, estas cuestiones se proponen como líneas futuras de investigación en materia de gestión territorial y turística, estrechamente vinculadas con la percepción de la ciudadanía, y en concreto, con el impacto social que la actividad turística tiene. Así como el uso de otras técnicas metodológicas que permitan explorar otros medios de evaluación de la participación ciudadana como lo son el control social mediante la gobernanza, o el control de toma de decisiones por parte de los grupos de interés, entre otros, contemplando otros barrios o incluso distritos completos de la ciudad de Barcelona, con el fin de recabar datos objetivos que permitan realizar una comparativa entre diferentes ubicaciones de un mismo territorio.

En este estudio, se han presentado dos objetivos relacionados con las iniciativas de participación propuestas por las instituciones, y la percepción de la comunidad local respecto a las mismas. Ambos objetivos han sido trabajados y llevados a término gracias a un análisis documental y exploratorio de las plataformas digitales actuales para fomentar los procesos participativos, complementando esta técnica con un Focus Group que ha permitido conocer la imagen percibida por la población del barrio El Raval, notoriamente afectado por los impactos provocados por la gran afluencia turística del territorio en el que se encuentran.

Sin embargo, el actual camino hacia la mejora de la transparencia de datos de ciertas instituciones, y la falta de mecanismos de comunicación de asociaciones del barrio objeto de estudio, han supuesto limitaciones importantes en la actual investigación, es por ello que se menciona como vía futura de estudio la de ampliar hacia otras zonas de la propia ciudad, explorando además otros medios de evaluación de la participación ciudadana.

## **Bibliografía**

- Ajuntament de Barcelona. 2017. Índex Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva. Extraído de: <http://www.bcn.cat/barcelonainclusiva/ca/>
- Ajuntament de Barcelona 2019a. [decimim.barcelona.](https://www.decimim.barcelona/) Extraído de: <https://www.decimim.barcelona/?locale=es>

- Ajuntament de Barcelona. 2019b. Enquesta de victimització 2019: Presentació de Resultats. Extraído de: [https://ajuntament.barcelona.cat/prevencio/sites/default/files/documents/presentacio\\_de\\_resultats\\_enquesta\\_victimitzacio\\_2019.pdf](https://ajuntament.barcelona.cat/prevencio/sites/default/files/documents/presentacio_de_resultats_enquesta_victimitzacio_2019.pdf)
- Ajuntament de Barcelona 2019c. Habitatges d'ús turístic. Extraído de: <https://meet.barcelona.cat/habitatgesturistics/ca>
- Carballido, A. y Guevara-Plaza, A. 2020. El concepto de Smart Destination en la investigación turística. Definición y normalización. Artículo entregado para la publicación.
- Font, J. 2004. Participación ciudadana y decisiones públicas: conceptos, experiencias y metodologías. *Participación Ciudadana y Políticas Sociales En El Ámbito Local*, (Septiembre), 23–41.
- Guo, Y., Liu, H. y Chai, Y. 2014. The embedding convergence of smart cities and tourism internet of things in China: An advance perspective. *Advances in Hospitality and Tourism Research (AHTR)*,.
- Harrison, C., Eckman, B., Hamilton, R., Hartswick, P., Kalagnanam, J., Paraszczak, J. y Williams, P. 2010. Foundations for Smarter Cities. *IBM Journal of Research and Development*. <https://doi.org/10.1147/JRD.2010.2048257>
- Mora, H., Gilart-Iglesias, V., Pérez-del Hoyo, R., y Andújar-Montoya, M. 2017. A Comprehensive System for Monitoring Urban Accessibility in Smart Cities. *Sensors*, 17(8), 1834. <https://doi.org/10.3390/s17081834>
- Real Academia Española. 2017. Diccionario de la lengua española. Edición del tricentenario. [https://doi.org/10.1016/S0926-3373\(02\)00277-1](https://doi.org/10.1016/S0926-3373(02)00277-1)
- Rodríguez-Bolívar, M. P. 2015. Transforming city governments for successful smart cities. *Transforming City Governments for Successful Smart Cities, 1998*, 1–185. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-03167-5>
- Salessi, M. L. 2017. Actas del Seminario Internacional Destinos Turísticos Inteligentes: nuevos horizontes en la investigación y gestión del turismo Destinos Turísticos Inteligentes: Una perspectiva desde la inclusión social y la participación comunitaria. In *Actas del Seminario Internacional Destinos Turísticos Inteligentes: nuevos horizontes en la investigación y gestión del turismo*. Alicante: Universidad de Alicante. Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas. <https://doi.org/10.14198/Destinos-Turisticos-Inteligentes.2017.10>
- SEGITTUR. 2015. *Informe destinos turísticos inteligentes: construyendo el futuro*. Retrieved from [https://www.segittur.es/opencms/export/sites/segitur/.content/galerias/descargas/proyectos/Libro-Blanco-Destinos-Turisticos-Inteligentes-ok\\_es.pdf](https://www.segittur.es/opencms/export/sites/segitur/.content/galerias/descargas/proyectos/Libro-Blanco-Destinos-Turisticos-Inteligentes-ok_es.pdf)
- SEGITTUR. 2018. Destinos Turísticos Inteligentes. Retrieved July 30, 2019, from <https://www.segittur.es/es/DTI/dti-detalle/Destinos-Turisticos-Inteligentes-00007/#.XUCGMpMzb6Y>
- Soria, J., y Ministerio de Industria, E. y T. 2009. *Plan Nacional e Integral de Turismo PNIT 2012-2015. Plan Nacional e Integral de Turismo*.
- Naciones Unidas. World Population Prospects The 2017 Revision. Extraído de: [https://population.un.org/wpp/Publications/Files/WPP2017\\_KeyFindings.pdf](https://population.un.org/wpp/Publications/Files/WPP2017_KeyFindings.pdf)