

Innovación en turismo y startups en Brasil, España y Portugal

Tourism innovation and startups in Brazil, Spain and Portugal

Daniela F. Alvares¹, Jennifer C. Soares²

¹ Instituto Federal de Minas Gerais, Brasil

² Universidade Federal de Sergipe, Brasil

daniela.f.alvares@gmail.com , jennifercarolinesoares@gmail.com

RESUMEN. El presente estudio tiene el objetivo de analizar las iniciativas innovadoras relacionadas al fomento de startups en Brasil, España y Portugal, en el contexto de los destinos turísticos inteligentes (DTI). A partir de un estudio exploratorio y descriptivo con enfoque cualitativo, fueron identificados programas vinculados a la innovación y emprendimiento en los países en análisis, así como iniciativas concretas de innovación en turismo relacionadas a startups. Para tanto, han sido seleccionadas en la plataforma Google 60 noticias por país, en un total de 180. Los resultados de la investigación ponen en evidencia que existen directrices vinculadas a las startups en los tres países. En líneas generales, fue posible observar que a partir de las startups es posible fomentar el desarrollo de DTI, ya que las iniciativas identificadas contribuyen, entre otros aspectos, con experiencias turísticas memorables y fomentan un desarrollo más sostenible de los destinos turísticos.

ABSTRACT. The aim of this study is to analyze innovative initiatives related to the promotion of startups in Brazil, Spain and Portugal, in the context of smart tourism destinations (DTI). Based on an exploratory and descriptive study with a qualitative approach, programs linked to innovation and entrepreneurship were identified in the countries under analysis, as well as specific innovation initiatives in tourism related to startups. For this purpose, 60 news were selected per country in the Google platform, in a total of 180. The results of the research show that there are guidelines linked to startups in the three countries. In general terms, it was possible to observe that from the startups it is possible to promote the development of DTI, since the identified initiatives contribute, among other aspects, with memorable tourist experiences and promote a more sustainable development of tourist destinations.

PALABRAS CLAVE: Innovación, Turismo, Startups, Destinos turísticos inteligentes, Brasil, España, Portugal.

KEYWORDS: Innovation, Tourism, Startups, Smart tourism destination, Brazil, Spain, Portugal.

1. Introducción

La actividad turística enfrenta importantes cambios estructurales en los cuales la tecnología juega un papel determinante. Para afrontar dichos cambios los destinos turísticos adoptan nuevas perspectivas de planificación y gestión buscando impulsar la innovación, competitividad y sostenibilidad. En este contexto destacase, en los ámbitos político (Caragliu, Del Bo & Nijkamp, 2011) y académico (Mighali et. al., 2015; Soares & Conceição, 2016), iniciativas vinculadas al enfoque de smart city (ciudades inteligentes).

El concepto de ciudad inteligente surge en la década de 1990 en un contexto de aumento de la preocupación ambiental (protocolo de Kyoto) y de la popularización del uso de los Smartphone (Cocchia, 2014). El Instituto de California para las Comunidades Inteligentes utilizó el concepto por primera vez, relacionando comunidades que podrían ser diseñadas para utilizar las tecnologías de la información y comunicación – TIC (Albino, Berardi & Dangelico, 2015). De acuerdo con los autores Caragliu, Del Bo y Nijkamp (2009), una ciudad inteligente es una ciudad en la cual las inversiones en capital humano y social, y en infraestructuras (diversas y TIC) favorecen el desarrollo económico sostenible y promueve la calidad de vida de los residentes, a partir de una gestión gubernamental participativa y eficiente. Una ciudad inteligente debería actuar en los siguientes pilares: la economía, sociedad, gobernanza, movilidad, medioambiente y calidad de vida (Giffinger, 2007).

La perspectiva de ciudad inteligente es incorporada por la actividad turística y surge el concepto de Destino Turístico Inteligente – DTI. La adopción del concepto por la actividad turística es considerada adecuada, pues integra los enfoques de planificación estratégica, evolución tecnológica, políticas de sostenibilidad e innovación (Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas, 2015). Y además es creciente el número de estudios que relacionan el concepto de ciudad inteligente al turismo (Soares & Conceição, 2016).

De acuerdo con la Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas – Segittur (2016), un destino turístico inteligente es un espacio innovador, ampliamente accesible, que utiliza tecnología punta en busca del desarrollo sostenible y una experiencia turística de calidad. La planificación de un DTI debería tener en cuenta los siguientes ámbitos de actuación: gobernanza, sostenibilidad, conectividad y uso de sensores, y sistema de información e innovación (Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas, 2015), considerando que la gobernanza, la sostenibilidad y la innovación son elementos del nivel estratégico-relacional (Ivars Baidal, Monzonís & Sánchez, 2016). En líneas generales el enfoque de ciudades o destinos inteligentes tiene el objetivo de aumentar la sostenibilidad y competitividad de las ciudades, y en este proceso la innovación y la tecnología son clave.

La innovación puede ser categorizada como disruptiva/radical, o incremental, o abierta. Eses conceptos son así definidos por Arbix (2007) e Tidd y Bessant (2015), (i) innovación disruptiva/radical que genera la destrucción creativa de productos ya existentes y consecuentemente genera cambios profundos en el mercado y la sociedad, (ii) incremental que trae mejoras e incrementa los bienes o servicios, sea por medio de una adaptación, refinamiento o perfeccionamiento de un producto que ya había (iii) abierta que es una red abierta que conecta diversos stakeholders en un proceso de innovación que puede ser incremental o radical.

En este contexto surgen las startups cuyo término se refiere a iniciativas con modelos de negocios escalables y repetibles en las cuales el factor innovación es esencial. Una de las características fundamentales de las startups es su capacidad de ganar escala en un corto período de tiempo. Las startups pueden se originar en las más variables áreas y sectores de la economía y en su mayoría son de base tecnológica. Según Córdoba Leiva (2014) gran parte de las startups tecnológicas en turismo están dirigidas a proporcionar información local personalizada, contextualizada y en tiempo real.

De acuerdo con el Informe Innovación Turística en España (Esade, 2015), las principales experiencias de innovación en el sector turístico se han desarrollado en los siguientes campos: (i) comercialización: publicidad online e impulso de la relación directa con los clientes, (ii) tecnologías: equipamiento informático y para la



mejora del servicio, (iii) reducción de costes: mejora en procesos y optimización de los recursos humanos, (iv) mejora de la marca: espacio y ambiente de los establecimientos y experiencias ofrecidas, (v) gestión de personas: formación técnica y competencias de los recursos humanos, (vi) modelo de negocio: ampliación del mercado y análisis del mercado y de la competencia.

Considerando la importancia de la innovación en los destinos turísticos inteligentes y el papel central que juegan las startups en este proceso, el objetivo del presente artículo es analizar las iniciativas innovadoras relacionadas al fomento de startups en Brasil, España y Portugal. Para esto se han definidos los siguientes objetivos específicos:

- Identificar los programas vinculados a la innovación y el emprendimiento en Brasil, España y Portugal.
- Analizar iniciativas concretas vinculadas a startups en turismo en Brasil, España y Portugal.
- Identificar los principales objetivos de las iniciativas vinculadas a la innovación en turismo en Brasil, España y Portugal.

2. Metodología

Fue realizado estudio exploratorio y descriptivo con enfoque cualitativo. Inicialmente fueron identificados los Programas o Estrategias vinculados al fomento de startups en Brasil, España y Portugal. Posteriormente, fueron identificadas iniciativas concretas de innovación en turismo relacionadas a las startups. Para tanto, han sido seleccionadas noticias en la plataforma Google entre 06 de mayo y 14 de junio de 2018 con las siguientes palabras “innovación” + “turismo” + “Brasil” o “España” o “Portugal”. En seguida, fueron hechas nuevas selecciones con las palabras, (i) “startup” + “turismo” + “país de referencia” y (ii) “destinos turísticos inteligentes” + “país de referencia”. Han sido recopiladas 60 noticias por país, en un total de 180 noticias.

La información fue seleccionada, considerando solamente las noticias que trataban de casos prácticos de innovación en turismo (casos de startups, premios y acciones públicas o privadas exitosas), y excluyeron divulgación de cursos, anuncios publicitarios y otros datos acerca del tema. Es importante subrayar que nuevas búsquedas fueron hechas para obtener informaciones detalladas y verificar se todavía seguían en funcionamiento. Los datos de las noticias fueron transcritos y fue realizado un análisis descriptivo.

Los países elegidos para el análisis fueron Brasil, España y Portugal. Al elegir estos destinos se llevó en cuenta que España es uno de los destinos que ocupa una posición de destaque en lo que se refiere a DTI; Portugal también despunta en esta área con iniciativas innovadoras, y Brasil, a pesar de encontrarse en fase inicial de desarrollo ya muestra experiencias exitosas. Los tres países se encuentran en diferentes niveles de innovación y de madurez de la actividad turística, además están inseridos en contextos sociopolíticos y económicos distintos. A pesar de las diferencias, los tres países tienen algunas similitudes, una vez que desean aumentar la competitividad turística por medio de (i) la inversión pública y privada; (ii) las políticas públicas para el turismo, innovación, desarrollo sostenible y consolidación de las gobernanzas locales; (iii) las acciones de fomento para formación de ambiente favorable a la innovación en turismo; (iv) los programas de incentivo a startups y (v) el uso de tecnologías para incrementar la experiencia del turista.

3. Resultados

El estudio analizó los programas y estrategias vinculadas a la innovación y el emprendimiento en Brasil, España y Portugal. Respecto al fomento de la innovación y al emprendimiento, fueron identificados programas/acciones relacionados principalmente al fomento de emprendimiento. Se ha priorizado en la búsqueda por programas que cuenten con vínculo de algún organismo en el sector público.

En Brasil, se destacan iniciativas del Ministerio de Industria, Comercio Exterior y Servicios de forma conjunta con el Servicio Brasileño de Apoyo a las Micro y Pequeñas Empresas (Sebrae), que juntos desarrollan el programa InovaAtiva Brasil. Trata de un programa de aceleración en gran escala para negocios innovadores (InovaAtiva, 2018). Existe también un programa nacional de aceleración de startups (Brasil), que es una

iniciativa pública con gestión privada. De acuerdo con estudio realizado por la Fundación Getulio Vargas (FGV), existen en Brasil 45 aceleradoras de Startups (Abreu & Campos Neto, 2017).

En el caso español, cabe destacar la existencia de un Plan Nacional de Ciudades Inteligentes que señala la integración de la estrategia DTI. El objetivo del plan es contribuir al desarrollo económico, maximizando el impacto de las políticas públicas en TIC para mejorar la productividad y la competitividad, transformar y modernizar la economía, mediante el uso eficaz e intensivo de las TIC (España, 2015). Además, existen programas destinados al fomento de las Pymes en diversos ámbitos (ex. Horizonte 2020/Eurostars; Red.es) y algunos cuentan con financiación europea (España, 2018a; España, 2018b).

Ya en el caso portugués, se ha identificado que el Plan de Turismo 4.0 está integrado a la estrategia nacional StartUp Portugal y con la creación del Centro de Innovación del Turismo. El objetivo del centro es promover la aceleración y creación de Startups de forma articulada con la red de incubadora (Turismo de Portugal, 2018a). Cabe destacar que la estrategia nacional incluye 15 medidas para apoyar el emprendimiento. Su alcance es todo el país y todos sectores de la economía (Turismo de Portugal, 2018a).

A continuación, serán presentadas algunas iniciativas innovadoras en turismo identificadas en los tres países de análisis. Inicialmente discutiremos los casos de Brasil, seguido por los de España y Portugal.

4. Iniciativas Turísticas Innovadoras en Brasil

En Brasil las iniciativas vinculadas a los DTI son incipientes, pero existen algunas experiencias innovadoras en ejecución. El Servicio Brasileño de Apoyo a las Micro y Pequeñas Empresas (Sebrae) y la Asociación Brasileña de las Operadoras de Turismo (Braztoa) han promovido en 2017 un premio intitulado “Desafío de Innovación: Turismo Inteligente” (Sebrae & Braztoa, 2017) que involucró todas las regiones del país. El objetivo era promocionar el surgimiento de startups con fomento a las nuevas ideas y modelos de turismo.

Otra iniciativa que merece destaque, pues contempla diversas áreas, entre estas el sector turístico, es la Start-Up Brasil que es el Programa Nacional de Aceleración de Startups (Brasil, 2018). Esta es una iniciativa del gobierno federal, creado por el Ministerio de la Ciencia, Tecnología, Innovaciones y Comunicaciones (MCTIC), con gestión de Softex y en asociación con aceleradoras, para apoyar las nuevas empresas de base tecnológica.

Para finalizar, otro programa brasileño que merece destaque es el programa internacional 100 Open Startup. Trata de un ranking anual (país y segmento) con los 100 negocios más atractivos en la visión del mercado para recibir inversión, y contempla 10 segmentos, entre ellos “Ciudades, Turismo y Eventos”. El Ranking 100 Open Startups Brasil 2017, destaca siete empresas (100 Open Startups Brasil, 2018). Todas las iniciativas mencionadas a las startups en Brasil están sistematizadas en el siguiente cuadro (Cuadro 1):

Startups	Descripción	Objetivo
TicketPhone	Plataforma de gestión de actividades turísticas y promoción de eventos. Los operadores y agencias de turismo pueden hacer la gestión en tiempo real de sus procesos y actividades, además de utilizar las informaciones para planificar de forma estratégica sus acciones y ofrecer una mejor experiencia a los clientes. Site: www.ticketphone.com.br	Comercialización, gestión y mejorar la experiencia de visitante.
Brasil Food Safaris	Promoción del turismo de experiencia a través de circuitos gastronómicos en baja temporada, con el objetivo de poner en valor la cultura local y fortalecer la identidad del destino. Tiene el objetivo de crear una experiencia única para los turistas con actividades vinculadas al patrimonio alimentario local. Site: www.brasilfoodsafaris.com	Mejorar la experiencia del visitante y poner en valor la cultura local.
Guiya Editora	Aplicativo dirigido al público LGBT, en que se promueve los circuitos y eventos para este segmento, con opciones de venta de paquetes turísticos. Hace 4 años que la empresa actúa en el mercado y tiene presencia en siete grandes ciudades: Rio de Janeiro, São Paulo, Recife, Belo Horizonte, Brasília, Salvador y Florianópolis. Site: https://saou.com/guiya-editora	Comercialización.
Experience Infinity	Plataforma dirigida al turismo de experiencia en varios segmentos turísticos. Site: www.experienceinfinity.com.br	Mejorar la experiencia del visitante.
O Que Tem de Bom Consultoria e Marketing	Guía interactivo orientado a profesionalizar el marketing turístico. Site: www.oquetemdeobom.com	Gestión.
Paytour	Plataforma web que ofrece un sistema de reservas más ágiles con el objetivo de mejorar la comercialización de productos y servicios turísticos. Site: www.paytour.com.br	Comercialización.
Trip4x	Plataforma especializada en turismo de aventura que incluye la posibilidad de narrativa después del viaje. Site: www.trip4x.azurewebsites.net	Mejorar la experiencia, comercialización y posibilidad de compartir experiencias.
Turismo Experience	Plataforma web y aplicativo para promoción de destinos. Site: www.turismoexperience.com.br	Promoción.
Brasil By Bus - Actualmente se llama DeOnibus	Es una empresa que tiene el objetivo de revolucionar el transporte por carretera en Brasil a través de la innovación tecnológica. A partir de una plataforma con 140 empresas vinculadas, busca facilitar la venta de boletos de autobús para turistas brasileños y extranjeros. Aceleradora: Aceleratech Site: https://deonibus.com/ o https://www.startupbrasil.org.br/network/brasil-by-bus/	Comercialización.

Alvares, D. F.; Soares, J. C. (2019). Innovación en turismo y startups en Brasil, España y Portugal. *International Journal of Information Systems and Tourism (IJIST)*, 4(1), 53-61.



Emotion.me	Es una plataforma <i>on line</i> para novios y proveedores de servicios de bodas. Ha sido desarrollada con la intención de ser un "ceremonialista virtual", que incluye la planificación de todas las etapas del evento, además permite a los invitados compartir la experiencia de la boda. Aceleradora: Wayra Site: https://www.startupbrasil.org.br/network/emotion-me/ Webseite no disponible actualmente.	Gestión y posibilidad de compartir experiencias.
Hello Universe	Es un sistema de telefonía que establece el contacto entre un intérprete y un turista extranjero. El algoritmo de búsqueda conecta las dos partes de forma remota. El turista extranjero, no hablante de portugués, llama a una central y habla con un intérprete. Aceleradora: Wayra Site: https://www.startupbrasil.org.br/network/hello-universe/ Webseite no disponible actualmente.	Mejorar la experiencia/traducción.
MaxMilhas	Plataforma intermediación de compra y venta de tickets aéreos por el sistema de millas, que se consolida como un marketplace de compra y venta de millas. La solución permite que personas realicen el sueño de viajar por medio de paquetes económicos y que los participantes usen mejor sus millas. Aceleradora: 21212 Site: https://www.maxmilhas.com.br/ https://www.startupbrasil.org.br/network/maxmilhas/	Comercialización.
Mecasei.com Actualmente se llama Wedy	Es una plataforma que tiene por objetivo facilitar la vida de los novios: antes, durante y después de la boda. En la plataforma es posible poner la lista de regalos, hacer el control de todos los gastos, tener la confirmación de presencia de los invitados e incluso personalizar el website del evento. Aceleradora: Ventur.net Site: https://site.wedy.com/ https://www.startupbrasil.org.br/network/mecasei-com/	Gestión.
Pick2trip	Es una plataforma que busca conectar los viajeros con sus experiencias de viaje. Ha sido desarrollada para ser una solución inteligente y personalizada de viaje. Utiliza un motor de búsqueda de metadatos, a partir de la selección de fotos que representan las emociones y sensaciones deseadas por el turista. Al mismo tiempo, genera una lista de <i>leads</i> , agencias de viaje <i>on line</i> y marketplace. Aceleradora: Ventur.net Site: http://pick2trip.com https://www.startupbrasil.org.br/network/pick2trip/	Compartir experiencias.
Razoom	Consiste en una plataforma que ayuda a operadores de circuitos a gestionar sus reservas y conquistar nuevos clientes. Es posible, a partir de la plataforma hacer el control de agendas, analizar las informaciones de los pasajeros y conectarse a los grandes portales de venta. Aceleradora: 21212 Site: https://www.startupbrasil.org.br/network/razoom/ Webseite no disponible actualmente.	Comercialización y gestión.
Evnts	Plataforma para ayudar a los organizadores de eventos en la selección y reserva de hoteles. Site: http://evnts.com.br/	Comercialización.
PickMeApp	Aplicativo de movilidad urbana que ofrece a los clientes transporte para establecimientos comerciales/eventos. Site: http://www.pickmeapp.com.br/	Comercialización y transporte.
NearBee	Aplicativo que utiliza un sistema de ubicación por satélite en busca de seguridad e interacción entre las comunidades. Site: http://www.nearbee.com.br/	Seguridad y mejorar la experiencia.
Menu for Tourist	Aplicativo para extranjeros que permite la traducción de menú de restaurantes en su idioma. Site: http://seed.mg.gov.br/member/menu-for-tourist/	Mejorar la experiencia/traducción.
VM9	Plataforma que integra tecnología para creación de aplicativos en áreas como ciudades inteligentes. Site: https://www.vm9il.com/	Gestión y fomento de la innovación.
BeerOrCoffee	Espacios de coworking en 75 ciudades brasileñas para generar negocios y conectar personas. Site: https://beerorcoffee.com/coworking	Gestión y fomento de la innovación.

Cuadro 1. Startups relacionadas al turismo en Brasil. Fuente: Elaboración de las autoras con base en los datos de Sebrae y Braztoa (2017); Start-Up Brasil (Brasil, 2018); 100 Open Startups Brasil (2018); e información de las páginas web de cada una de las startups.

5. Iniciativas Turísticas Innovadoras en España

En 2018, durante la Feria Internacional de Turismo (Fitur), España ha sido agraciada con un premio de la Organización Mundial de Turismo (OMT) en la XIV Edición de Premios a la Excelencia y la Innovación en el Turismo. En la categoría Innovación en Investigación y Tecnología, Segittur ha recibido el premio por un sistema inteligente de turismo que esta Institución ha desarrollado con aplicación a destinos españoles.

Una iniciativa exitosa en España es el programa de la empresa Telefónica "Open Future". Este tiene una serie de acciones para fomentar la innovación y el espíritu empresarial, entre ellas los programas de aceleración de startups: Wayra y Crowdworking (Telefónica, 2018). Presentamos, a continuación, algunas de las iniciativas en el sector del turismo. Importante enfatizar que este programa ya apoyó más de 40 startups en turismo.

Otra iniciativa innovadora es el Native, una ONG en formato de club de hoteles, que ya está, además de España, en otros cuatro países: Portugal, Italia, Marruecos y México. La intención es mejorar la accesibilidad de los clientes mayores o con alguna discapacidad, siendo que la accesibilidad empieza en su plataforma web, multi-idioma y accesible a diversas limitaciones, entre ellas, ceguera y problemas cognitivos o auditivos (Native Hotels, 2018). Con recursos tecnológicos es posible, por ejemplo, para un turista con mal de Parkinson navegar en la web del site Native con pequeños soplos para acceder a las pantallas. Además, la accesibilidad es promovida en los hoteles con una serie de actividades inclusivas y/o estructuras adecuadas a diferentes tipos de discapacidad. Esta iniciativa ya fue galardonada con diversos premios por el mundo.

Una iniciativa regional en España que merece destaque, es el Turismo de Andalucía (2018) que desarrolla el Proyectos Turísticos Innovadores. Este tiene la intención de realizar el valor añadido que ofrecen las empresas turísticas andaluzas y fomentar así el potencial turístico de la región. En el siguiente cuadro están sistematizadas las iniciativas encontradas en España (Cuadro 2):

Startup	Descripción	
Minube	Plataforma de viajes social, hecha por y para viajeros, donde es posible ver las recomendaciones de turistas y obtener informaciones de diversos destinos. Site: https://www.minube.com	Compartir informaciones.
Omnirooms.com	Portal de turismo accesible donde se ofertan habitaciones adaptadas para personas con movilidad reducida. Site: https://www.omnirooms.com/en/inicio.html	Comercialización y accesibilidad.
Wattacars	Plataforma de referencia del rent-a-car eléctrico con el objetivo de aumentar la oferta y la demanda de coches eléctricos de alquiler. Site: https://wattacars.com	Comercialización, transporte y sostenibilidad ambiental.
Travelling Assistant	Plataforma que pone en contacto a anfitriones y residentes en ciudades del mundo con planes personalizados, servicios y/o acompañamiento. Site: https://www.travellingassistant.com	Comercialización, compartir informaciones y economía colaborativa.
Imageen	Aplicativo que tiene como misión recrear el pasado por medio del empleo de la realidad virtual y aumentada, transportando al visitante a otra época. Site: http://www.imageen.net/	Mejorar la experiencia.
Viajaris	Plataforma con búsqueda inteligente de viajes, a partir de un presupuesto y creación de paquetes dinámicos multiservicio en tiempo real. Site: https://www.viajaris.es/	Comercialización y mejorar la experiencia.
Playea: tu buscador de playas	Aplicativo que dispone de base de 3.500 playas en España y 6000 del mundo. Los contenidos se retroalimentan por la red social de usuarios. Site: https://www.playea.es	Compartir informaciones.
Cook Eat Home	Plataforma que posibilita el contacto de chefs profesionales y amadores, con personas que desean tener una experiencia gastronómica distinta. Site: http://www.cookeathome.com/	Compartir informaciones y mejorar la experiencia.
Foodies Andalucía	Se encargan de realizar rutas gastronómicas por tierra, mar y aire en Andalucía. Tiene como público los foodies que son amantes de la gastronomía y les gusta conocer el origen de los productos, los métodos de elaboración, las propiedades beneficiosas para la salud, cómo cocinarlo e incluso dónde adquirirlo. Site: http://www.foodiesandalucia.com/	Comercialización y mejorar la experiencia.
Guideo App	Es una aplicación para dispositivos móviles con rutas turísticas por distintas ciudades, actualmente Cádiz, Málaga y Sevilla. La gran innovación es la posibilidad de poder contemplar contenidos en realidad aumentada en diversos puntos de la ruta. Site: http://guideoapp.com/	Mejorar la experiencia.
Turismo Marinero	Proyecto pionero en Andalucía que tiene como misión la revalorización del sector pesquero, de su gastronomía y tradición. Combina cultura, tradición y formación. Site: http://www.turismomarinero.com/	Comercialización, valorización cultural y mejorar la experiencia.
Al Andalus Photo Tour	Su principal objetivo es ofrecer rutas fotográficas, senderistas o "mixtas" proporcionando recorridos vivenciales que posibilitan nuevas experiencias, sensaciones y horizontes. Site: http://andalusphototour.com/category/talleres-a-medida/	Comercialización y mejorar la experiencia.
Centro de Interpretación del Flamenco	El Centro de Interpretación del Flamenco ofrece a los visitantes un paseo por el flamenco desde sus orígenes, por medio de nuevas tecnologías. Pantallas táctiles, sala de proyecciones o una recreación de una taberna típica guían los interesados a descubrir el flamenco. Site: http://www.cadizturismo.com/turismo-cultural/visitas/cadiz/centro-de-interpretacion-del-flamenco/	Mejorar la experiencia y valorización cultural.
El Balcón Sevillano	Plataforma con foco en el patrimonio cultural y la historia de Sevilla. Propone rutas y visitas por la ciudad. Las primeras rutas se denominan "Rutas Cromáticas" y con ellas los turistas pueden ver la ciudad de una forma diferente y novedosa, a través del color. Site: https://twitter.com/BalconSevillano	Mejorar la experiencia.
Typical	Busca ofrecer lo más representativo de cada lugar de Andalucía para ponerlo en valor a través de internet tejiendo una estrecha colaboración con artesanos y pequeñas empresas de toda Andalucía para ofrecer sus productos con envíos a cualquier parte del mundo. Website no disponible actualmente.	Comercialización de artesanía y pequeñas empresas.
GuideTab	Servicio turístico integral en formato tablet, donde el usuario puede encontrar toda la información relativa a la ciudad, monumentos, gastronomía, audio y video guías, así como Internet 3G ilimitado y zona wifi para poder conectar sus dispositivos. Website no disponible actualmente.	Mejorar la experiencia.
Horus Eventos Aéreos	Es una empresa que ofrece servicios aéreos en Sevilla como vuelos en avioneta, en helicóptero, saltos en paracaídas. Es una forma de disfrutar de la ciudad desde un balcón privilegiado. Site: https://horuseventos5.webnode.es/	Mejorar la experiencia.

Cuadro 2. Startups relacionadas al turismo en España. Fuente: Elaboración de las autoras con base en los datos de Telefónica (2018); Turismo de Andalucía (2018); e información de las páginas web de cada una de las startups.

Dentro del universo de aceleradoras y programas de soporte a la creación de startups en España, hay programas específicos para el sector turístico, entre ellos, la aceleradora Nao Ventures, que es dedicada únicamente a impulsar nuevos proyectos turísticos.

6. Iniciativas Turísticas Innovadoras en Portugal

El Programa Turismo 4.0 (Turismo de Portugal, 2018a), mencionado en la sección anterior, tiene como objetivo: (i) fomentar el espíritu emprendedor, (ii) transferir conocimiento para las empresas, (iii) liderar procesos de innovación y (iv) formar y capacitar recursos humanos para actuar en área de innovación. Este Programa fue finalista en XIV Edición de Premios en Excelencia y la Innovación en el Turismo de la OMT. Hay que enfatizar que vinculado a este Programa fue creado un Centro de Innovación del Turismo, en el año de 2017. El objetivo es potenciar el país como un centro global de innovación y desarrollo digital del turismo. El Centro promoverá servicios de incubación y aceleración de startups, apoyará la promoción internacional de la innovación en turismo en Portugal, difundirá mejores prácticas, identificará tendencias internacionales, entre otras actividades relacionadas al turismo e innovación.

Portugal ha sido agraciado con un premio en la categoría Innovación en Políticas Públicas y Gobernanza en el XIV Edición de Premios en Excelencia y la Innovación en Turismo, promovido por la OMT en 2018. El proyecto ganador fue el Tourism Training Talent promovido por el Turismo de Portugal, que tiene 12 escuelas públicas de turismo alrededor del territorio portugués, con 3.030 estudiantes en nivel inicial, y de 3.800 estudiantes en proceso continuo de formación (Turismo de Portugal, 2018b). Un proyecto que nació del Tourism Training Talent es el Tourism Creative Factory (Turismo de Portugal, 2018c). En la edición del Tourism Creative Factory 2018 fue creado el proyecto "push4tourism" que es una iniciativa de aceleración de



ideas para futuros emprendedores de turismo con apoyo de la red de escuelas del Turismo de Portugal, además de mentores especializados.

El Turismo de Portugal y la Fábrica de Startups (2018), promueven el Tourism Explorers que es un programa que tiene por objetivo potencializar el desarrollo de innovación y emprendimiento en el país. El enfoque es la ideación y aceleración para creación de nuevas empresas con productos y servicios innovadores en el sector turístico. El Programa es implementado en 12 ciudades en simultáneo: Porto, Lamego, Aveiro, Covilhã, Coimbra, Castelo Branco, Caldas da Rainha, Abrantes, Lisboa, Beja, Faro y Angra do Heroísmo. Las metodologías para aceleración de las empresas consideran nueve etapas: diseñar el modelo de negocio, conocer el cliente, crear valor, crear relaciones, generar ingresos, producir valor, planear las finanzas, planear la ejecución y hacer el pitch. El Turismo de Portugal y la Fábrica de Startups, en cooperación con la Nos desarrollan el Discoveries: Travel and Tourism Startup Accelerator (Turismo de Portugal, Fábrica de Startups & Nos, 2018) programa de aceleración creado en 2015 con foco en startups de turismo de base tecnológica.

Otra experiencia exitosa es el The Journey que es un programa fomentado por el Turismo de Portugal en cooperación con Grupo Barraqueiro, Geo Star, Pestana Hotel Group y Sata Azores Airlines, además de los asociados en área tecnológica: Nos y Bulding the Innovation Ecosystem. Tiene la intención de fomentar la innovación en turismo de forma global. Los desafíos propuestos son en cuatro áreas: hospitalidad, servicios de viaje (agencias), tours y actividades, y transportes aéreos y “ground transportation” que se relaciona con el transporte entre el aeropuerto y el local de hospedaje. En la primera edición, 136 startups de 27 países aplicaron para el programa y 11 fueron elegidas para ser aceleradas, siendo 5 de Portugal: Airbot Technology, Doinn, Ecocubo, Ground Control Studios y Visor AI; 3 de Italia: Busrapido.com, FindMyLost y Roundstay; 1 de Reino Unido: Firefly Experienc; 1 de Suecia: Handiscover y 1 de Holanda: Secret City Trails.

El Madeira Startup Retreat (Turismo de Portugal, Startup Madeira, Nova School of Business and Economics, 2018), programa que seleccionó 10 startups, a partir de cerca de 60 propuestas de 25 países, es otra iniciativa en el país. Promovida por el Gobierno Regional de Madera, con el apoyo del Turismo de Portugal y la Nova School of Business and Economics, tiene la intención de asociar un ecosistema maduro del turismo a las nuevas tecnologías.

El Turismo de Portugal (2017), en el segundo semestre de 2017, seleccionó a partir de un universo de casi 50 startups, 20 que irán representar Portugal en ferias internacionales por un período de 6 meses. Estas startups son: Infraspak, Hijiffy, SnapCity, Workzebra, Hotelvoy, Farmer Experience, Go2Nature, Tandem Innovation, Helppier, Climber Revenue Strategy, YnnovBooking, Portugal 4all Senses, myportugalforall, Portuguese Table - Experiências Gastronómicas, Marisa Maganinho, Upstream - Valorização do Território, travel&experiences, City Guru, Green Stays y Social Impactrip (Turismo de Portugal, 2017). En el cuadro 3 describimos algunas de ellas:

Startup	Descripción	Objetivo
Hijiffy	Plataforma que posibilita asistencia virtual en el Messenger del Facebook del hotel. Utiliza de inteligencia artificial, es un canal de comunicación abierto 24/7 y permite la reserva directa de hotel. Site: https://hijiffy.com/	Comercialización.
City Guru	Aplicativo que ofrece rutas turísticas por Lisboa, entre estas, Lisbon Music Scene, Lisbon Secret Gardens and Street Art. Site: http://thecityguru.com/en/	Mejorar la experiencia.
Portuguese Tables	Plataforma que promete experiencia gastronómica. Al acceder al site es posible buscar un anfitrión y hacer una reserva para tener un momento gastronómico con este. Site: https://portuguesetable.com/	Comercialización, economía colaborativa y mejorar la experiencia.
Impact Trip	Plataforma que promueve experiencias de turismo solidario con posibilidad de voluntariado. Site: http://www.impactrip.com/	Mejorar la experiencia y turismo solidario.
Portugal 4 All Senses	Plataforma de turismo inclusivo con experiencias temáticas y paquetes de vacaciones para viajeros con movilidad reducida o discapacidad visual. Site: https://portugal4allsenses.pt/	Comercialización, mejorar la experiencia y accesibilidad.
Doinn	Sistema de gestión que potencia ventas de empresas de limpieza y lavandería. Además, ofrece servicios para recibir y acomodar los huéspedes, así como hacer el check out. Está en más de 50 ciudades y en 4 países de Europa. Site: https://doinn.co/	Gestión.
Live Electric Tours	Proporciona al turista el alquiler de coches eléctricos equipada con GPS, audio guía, free wifi y una cámara live para compartir esta experiencia en directo en la red social. Site: https://www.liveelectrictours.pt/	Transporte, mejorar la experiencia y sostenibilidad ambiental.

Cuadro 3. Startups relacionadas al turismo en Portugal. Fuente: Elaboración de las autoras con base en Turismo de Portugal (2017) e información de las páginas web de cada una de las startups.

7. Discusión

Los resultados de la investigación ponen en evidencia que existen directrices vinculadas a las startups en los tres países, aunque en Brasil no hay un programa en nivel nacional vinculado, en específico, al sector turístico. Sin embargo, hay un escenario favorable a la innovación en el país con varias acciones fomentadas por empresas privadas, instituciones públicas y universidades (incubadoras, aceleradoras, programas de estímulo a startups, concursos y convocatorias de fomento). En el ámbito portugués y español, es importante considerar que estos pueden contar con programas de financiación europeos.

Fueron identificadas iniciativas con los siguientes objetivos: comercialización; gestión; fomento a la innovación; mejora de la experiencia; valorización cultural; preservación ambiental; accesibilidad; promoción; intercambio de experiencias; traducción; transporte; seguridad; economía colaborativa; turismo solidario y comercialización de artesanía y pequeñas empresas.

En líneas generales las iniciativas están presentes en los tres países, a excepción de que en Brasil se han identificado startups con el objetivo de auxiliar en el transporte, en la traducción, mejorar la seguridad y fomentar la innovación, mientras en España y Portugal se han identificado startups con el objetivo de preservar el medio ambiente y fomentar la economía colaborativa. En el caso portugués se identifica también la temática del turismo solidario.

En el caso portugués, a partir de los datos de noticias recopiladas, es importante destacar la atracción internacional de emprendedores del sector turístico para el país, a ejemplo de los Programas The Journey, de actuación en el ámbito nacional, y el Madeira Startup Retreat, en nivel regional que estimulan la innovación turística y la atracción de participantes extranjeros.

8. Consideraciones finales

Con la realización del estudio fue posible observar que Brasil, España y Portugal están apostando por estrategias vinculadas al fomento de la innovación en el sector turístico. Observase que en los tres países hay diversas iniciativas innovadoras exitosas en turismo, entre ellas: experiencias de empresas privadas y públicas, startups creadas y premios concedidos. En líneas generales fue posible observar que a partir de las startups es posible fomentar el desarrollo de DTI. Las iniciativas identificadas, además de fomentar la comercialización, el intercambio de informaciones y mejorar la gestión y experiencia turística, también fomentan un desarrollo más sostenible, promoviendo la accesibilidad, la comercialización de productos locales, la valorización de la cultura local y el uso de energías renovables.

Como limitación de la investigación es importante mencionar que no fue posible recopilar todas las experiencias existentes, sin embargo, se ha obtenido una muestra significativa que permite caracterizar el ambiente de innovación en turismo en los países analizados. Como recomendación de estudios futuros hay diversos ámbitos en que pueden ser desarrollados, entre ellos: profundizar el levantamiento y evaluación de iniciativas innovadoras en turismo y analizar las ciudades que están implementando estrategias para reconversión en DTI.

Por fin, es importante enfatizar que hay muchos gaps entre destinos tradicionales y destinos turísticos inteligentes. Consecuentemente, hay necesidad de planificación estratégica del turismo con base en los pilares de DTI, además de inversión direccionada, estímulo a la inteligencia de mercado e involucramiento de los stakeholders del turismo. Esto para que los destinos turísticos sean cada vez más sostenibles, conectados, accesibles física y digitalmente, auto gestionados por instancias de gobernanza locales o regionales y, fundamentalmente, que sean espacios de promoción de experiencias turísticas memorables.



Cómo citar este artículo / How to cite this paper

Alvares, D. F.; Soares, J. C. (2019). Innovación en turismo y startups en Brasil, España y Portugal. *International Journal of Information Systems and Tourism (IJIST)*, 4(1), 53-61. (www.ijist-tourism.com)

Referencias

- Abreu, P. R. M.; Campos Neto, N. M. (2017). O panorama das aceleradoras de Startups no Brasil. Fundação Getúlio Vargas – FGV.
- Albino, V.; Berardi, U.; Dangelico, R. M. (2015). Smart cities: Definitions, dimensions, performance, and initiatives. *Journal of Urban Technology*, (1), 3-21.
- Arbix, G. (2007). Inovar ou inovar: a indústria brasileira entre o passado e o futuro. São Paulo: Editora Papagaio.
- Brasil (2018). Start-up Brasil. (<http://www.startupbrasil.org.br/>)
- Caragliu, A.; Del Bo, C.H.; Nijkamp, P. (2009) Smart Cities in Europe. In Third Central European Conference in Regional Science (pp. 45-59).
- Caragliu, A.; Del Bo, C.; Nijkamp, P. (2011). Smart cities in Europe. *Journal of Urban Technology*, (18)2, 65-82.
- Cocchia, A. (2014). Smart and Digital City: A Systematic Literature Review. In Dameri, R. P., & Rosenthal-Sabroux, C. (eds.), *Smart City: How to Create Public and Economic Value with High Technology in Urban Space*. Springer.
- Córdoba Leiva, J. L. (2014). La revolución silenciosa del turismo. *International journal of world of tourism*, 1(1), 9-16.
- Esade (2015). Informe Innovación Turística en España. (<https://www.slideshare.net/ESADE/informe-innovacin-turistica-en-espaa-2015>)
- España (2018a). Eurostars 2. Ministerio de Economía, Industria y Competitividad. (<https://eshorizonte2020.es/mas-europa/grandes-iniciativas/integracion-de-programas-nacionales-art.-185/eurostars-2>)
- España (2018b). Red.es. Ministerio de Economía y Empresas. (<http://www.red.es/redes/es/quienes-somos/redes>)
- España (2015). Plan Nacional de Ciudades Inteligentes. Ministerio de Industria, Energía y Turismo. (http://www.agendadigital.gob.es/planesactuaciones/Bibliotecaciudadesinteligentes/Detalle%20del%20Plan/Plan_Nacional_de_Ciudades_Inteligentes_v2.pdf)
- Giffinger (2007). Smart Cities. Ranking of European medium-sized cities. Research Institute for Housing, Urban and Mobility Studies – Delft University of Technology, (1), 5-21.
- InovaAtiva (2018). O que é a aceleração InovaAtiva (2018). (<https://www.inovativabrasil.com.br/programa-de-aceleracao/>)
- Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas (2015). Destinos Turísticos Inteligentes. Manual Operativo. Valencia: Generalitat Valenciana.
- Ivars Baidal, J. A.; Monzonís, J. S.; Sánchez, D. G. (2016). Gestión turística y tecnologías de la información y la comunicación (TIC): El nuevo enfoque de los destinos inteligentes. *Documents d'Anàlisi Geogràfica*, 62(2), 327-346.
- Mighali, V.; Del Fiore, G.; Patrono, L.; Mainetti, L.; Alletto, S.; Serra, G.; Cucchiara, R. (2015). Innovative IoT – aware Services for a Smart Museum. In Proceedings of the 24th international conference on world wide web (pp. 547-550). New York: ACM.
- Native Hotels (2018). La Accesibilidad en los Hoteles Native. (<https://www.nativehotels.org/accesibilidad/>)
- Sebrae; Braztoa (2017). Desafío de Innovación: Turismo Inteligente. (<http://www.Sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/desafio-de-inovacao-turismo-inteligente-conheca-os-participantes,67426ca28e87e510VgnVCM1000004c00210aRCRD>)
- Segittur (2016). Destinos turísticos inteligentes. (<http://www.Segittur.es/opencms/export/sites/segittur/.content/galerias/descargas/documentos/Presentacin-Destinos-Turisticos-Inteligentes.pdf>)
- Soares, J. C.; Conceição, R. B. (2016). A Aplicação do Conceito de Cidade Inteligente no Turismo. *Ponta de Lança*, 10(9).
- Tidd, J.; Bessant, J. (2015). *Gestão da inovação*. Porto Alegre: Bookman.
- Telefónica (2018). Open Future. (<https://www.openfuture.org/pt/info/about>)
- Turismo de Andalucía (2018). Proyectos Turísticos Innovadores. (<http://www.andalucia.org/es/profesional/proyectos-turisticos-innovadores/>)
- Turismo de Portugal (2018a) Programa Turismo 4.0. (<http://business.turismodeportugal.pt/pt/Conhecer/Inovacao/Turismo4/Paginas/default.aspx>)
- Turismo de Portugal (2018b). Tourism Training Talent. (<http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/tourismtrainingtalentturismoportugal.pdf>)
- Turismo de Portugal (2018c). Tourism Creative Factory. (<http://push4tourism.com/>)
- Turismo de Portugal; Fábrica de Startups (2018). Tourism Explorers. (<https://www.tourismexplorers.pt/>)
- Turismo de Portugal, Startup Madeira, Nova School of Business and Economics (2018). Madeira Startup Retreat. (<https://retreat.startupmadeira.eu/>)
- Turismo de Portugal, Fábrica de Startups, Nos (2018). Discoveries: Travel and Tourism Startup Accelerator. (<https://www.startupdiscoveries.com/>)
- Turismo de Portugal (2017). Participação em Feiras Internacionais. (<http://www.turismodeportugal.pt/SiteCollectionDocuments/Media/notas-de-imprensa-2017/16-10-2017-turismo-portugal-integra-20-startups-representacao-nacional.pdf>)
- 100 Open Startups Brasil (2018). Ranking 100 Open Startup Brasil. (<https://www.openstartups.net/br-pt/#ranking>)

