

LA PARTICIPACIÓN DE LOS ACTORES EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EN TURISMO: LOS CASOS DE BENIDORM, BENALMÁDENA Y LLORET DE MAR

STAKEHOLDER PARTICIPATION IN STRATEGIC TOURISM PLANNING: THE CASES OF BENIDORM, BENALMÁDENA AND LLORET DE MAR

Diana Gómez-Bruna* y Lucía Mardomingo-Álvarez**

*Universidad Complutense de Madrid. Facultad de Comercio y Turismo | dgomezbruna@ucm.es | <https://orcid.org/0000-0003-2578-3593>

** Universidad Complutense de Madrid. Facultad de Comercio y Turismo

ENTREGADO: 25/11/2024

ACEPTADO: 26/05/2025

CC BY-NC-SA 4.0: [HTTPS://CREATIVECOMMONS.ORG/LICENSES/BY-NC-SA/4.0/](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) 

Resumen: La participación de los actores en el diseño, implementación y evaluación de la política turística se posiciona como uno de los elementos clave de la gobernanza de los destinos turísticos. Los importantes desafíos a los que se enfrentan los decisores y gestores públicos en el contexto actual requieren de la colaboración de las diversas partes interesadas en el desarrollo turístico. El presente artículo tiene como objetivo evaluar los niveles de participación de los actores en la planificación estratégica en destinos turísticos españoles. Para ello se desarrolla una evaluación exploratoria de los destinos Benidorm, Benalmádena y Lloret de Mar utilizando análisis de contenido y observación no participada de sus documentos de planificación estratégica y webs institucionales de turismo y participación ciudadana. El estudio se centra en tres dimensiones: alcance, fases e intensidad de la participación. Los resultados muestran que las planificaciones estratégicas han incorporado a diversos actores especialmente en las fases de diagnóstico a través de mecanismos de información y consulta. Sin embargo, a pesar de los interesantes avances, los destinos deben perseguir un mayor empoderamiento del tercer sector y de la población local a través de procesos participativos de carácter vinculante.

Palabras clave: destinos turísticos, gobernanza, participación ciudadana política turística

Abstract: Stakeholder participation in the design, implementation and evaluation of tourism policy is positioned as one of the key elements of the governance of tourism destinations. The important challenges faced by public decision-makers and managers in the current context require the collaboration of the various stakeholders in tourism development. This article aims to assess the levels of stakeholder participation in strategic planning in Spanish tourism destinations. To do this, an exploratory evaluation of the destinations Benidorm, Benalmádena and Lloret de Mar is carried out using content analysis and non-participatory observation of their strategic planning documents and institutional tourism and citizen participation websites. The study focuses on three dimensions: scope, phases and intensity of participation. The results show that strategic planning has incorporated diverse stakeholders especially in the diagnostic phases through information and consultation mechanisms. However, despite interesting advances, destinations should pursue greater empowerment of the third sector and the local population through binding participatory processes.

Keywords: Tourism destinations, Governance, Tourism policy, Citizen participation

1. INTRODUCCIÓN

El turismo se ha convertido en los últimos años en un fenómeno de gran relevancia a nivel internacional. Las repercusiones positivas que genera la actividad turística en las economías locales –generación de empleo, contribución al PIB o aportación al equilibrio de la balanza de pagos, entre otros– han posicionado al turismo como un sector económico estratégico en muchos territorios (ONU Turismo [antes Organización Mundial del Turismo, OMT] y Organización de los Estados Americanos, 2018). Esto junto con el dinamismo del sector, representado en el crecimiento del volumen de turistas y de ingresos, anima a

los gobiernos de todo el mundo a impulsar y fomentar la actividad turística mediante diversos instrumentos de políticas públicas (Becken & Loehr, 2025).

Sin embargo, este aparente éxito puede generar también importantes repercusiones negativas en los territorios y sociedades en los que se desarrolla tanto en el ámbito económico, medioambiental o sociocultural (Lança et al., 2024). En algunos destinos, el aumento en los volúmenes de turistas ha contribuido a intensificar los impactos negativos de la actividad turística repercutiendo de manera negativa en la calidad de vida de los residentes: aumento de los precios de bienes y servicios, especulación del suelo, aumento en los alquileres y viviendas, masificación de los espacios públicos o mayores niveles de contaminación del aire o acústica, entre otros (Gómez-Bruna et al., 2024).

La sostenibilidad se convierte así en uno de los grandes desafíos que han de abordar los decisores y gestores públicos de los destinos turísticos. En los últimos años, en destinos tan importantes como Barcelona, Islas Baleares, Islas Canarias o Málaga, han surgido importantes movimientos sociales reivindicando políticas que apuesten por modelos de desarrollo turístico más sostenibles que pongan en el centro la calidad de vida de los residentes.

En este contexto, la participación ciudadana se presenta como un principio clave en la gobernanza por crear instrumentos y espacios que permiten a los diversos grupos de interés mostrar sus intereses, expectativas e involucrarse en los asuntos públicos. Cabe señalar también su importante contribución en la definición y el diseño de políticas turísticas más sostenibles (del Chiappa, Atzeni & Ghasemi, 2018; Tosun, 2000).

Esta relevancia ha provocado que la participación sea un tema ampliamente estudiado en la literatura especializada en turismo desde diferentes disciplinas y aproximaciones (Bock et al., 2021). Sin embargo, los estudios que evalúan la participación ciudadana en el ámbito de los destinos turísticos son todavía escasos (Gómez-Bruna & Martín-Duque, 2015). En este contexto surgen nuestras principales preguntas de investigación: ¿se está fomentando la participación de los actores en los destinos turísticos españoles?, ¿qué actores participan?, ¿en qué fases del ciclo de políticas públicas lo hacen?, ¿está logrando la participación un empoderamiento real de los diversos actores?

De este modo, el objetivo de este estudio es evaluar la participación de los diversos actores en el diseño de la política turística en los destinos turísticos españoles, en concreto en la planificación estratégica en turismo. Para alcanzar este objetivo, se realiza un estudio exploratorio a través de la técnica de análisis de contenido y la técnica de observación no participada. El análisis se articula a través de tres dimensiones: alcance, fases e intensidad de la participación. En el presente artículo se reflejan los resultados obtenidos del estudio piloto desarrollado en tres destinos turísticos españoles: Benidorm, Benalmádena y Lloret de mar.

Los resultados muestran que las planificaciones estratégicas han incorporado a diversos actores especialmente en las fases de diagnóstico y a través de mecanismos

de información y consulta presentando en algunos casos buenas prácticas en este ámbito que pueden resultar de gran interés para otros decisores y gestores de destinos turísticos. Sin embargo, a pesar de los interesantes avances, los destinos deben perseguir un mayor empoderamiento del tercer sector y de la población local a través de procesos participativos de carácter vinculante.

2. LA PARTICIPACIÓN DE LOS ACTORES: APROXIMACIONES A SU COMPRENSIÓN EN EL ÁMBITO DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS

2.1. El principio de participación, un elemento clave en la conceptualización de la gobernanza

La gobernanza ha llegado a sustituir en los últimos años al concepto de gobierno en los destinos turísticos (Hall, 2011). A pesar de este auge, la gobernanza continúa generando una amplia discusión académica (Villoria & Jiménez, 2021) por tratarse de un concepto multidimensional que abarca, entre otros, principios como la colaboración entre actores, la eficacia, la rendición de cuentas o la transparencia (Gómez-Bruna & Thiel-Ellul, 2024). Cada uno de estos principios es relevante en sí mismo si bien, hasta el momento, el enfoque de la gobernanza en destinos turísticos se ha dirigido fundamentalmente hacia la necesidad de colaboración entre los actores del destino.

Entendemos por gobernanza turística el proceso de conducción de los destinos turísticos a través de los esfuerzos sinérgicos y coordinados de los gobiernos en sus diferentes niveles y atribuciones, de la sociedad civil que habita en las comunidades y receptores del tejido empresarial relacionado con la operación del sistema turístico (Durán, 2013, p.10).

En esta misma línea autores como King & Bramwell (2015) consideran que la gobernanza en destinos turísticos trata especialmente de la colaboración de un conjunto de actores públicos y no públicos que tienen como objetivo el logro de una meta colectiva. En el contexto actual, el sector público no puede afrontar por sí solo la creciente complejidad del gobierno y de la gestión de los destinos turísticos con retos tan relevantes como la transición hacia modelos más sostenibles (Bock et al., 2021). Diversos estudios señalan que el éxito de los destinos turísticos depende en gran medida del nivel de apoyo y la involucración de la población local en los asuntos públicos relacionados con el turismo (Lee, 2013; Lundberg, 2017; Rasoolimanesh et al., 2017). La participación ciudadana se configura de este modo como un elemento central para la gobernanza y la sostenibilidad en los destinos turísticos (Choi & Sirakaya, 2006; del Chiappa et al., 2018; Pulido-Fernández & Pulido-Fernández, 2018; Tosun, 2000).

Cunill (1991, p.56) define la participación ciudadana como «la intervención de los particulares en actividades públicas, en tanto portadores de determinados intereses sociales». La participación ciudadana implica no solamente la capacidad de los ciudadanos de participar en las elecciones, sino también de involucrarse, individual o colectivamente, en los espacios de diálogo, en la toma de decisiones, en la forma de administrar y gestionar y en la evaluación de los resultados de las políticas públicas.

En el ámbito de los destinos turísticos la participación ciudadana tiene como fin principal que los diversos actores adquieran la capacidad de influir en las decisiones que les afectan, de involucrarse en la gestión de los asuntos públicos, así como de evaluar las acciones llevadas a cabo desde los gobiernos e instituciones. Se trata de crear instrumentos e impulsar espacios de diálogo en los que los grupos de interés planteen sus necesidades e intereses y estas sean incorporadas a las políticas públicas (Marzuki & Hai, 2013). También de discutir y alcanzar consensos entre los actores para favorecer un desarrollo más sostenible (Gómez-Bruna & Martín-Duque, 2015).

El fomento de la participación ciudadana a nivel global responde al contexto sociopolítico e institucional actual en el que se enmarca el sistema democrático y que, siguiendo teorías vinculadas a la democracia deliberativa (Chhotray & Stoker, 2009), demanda que se fomente la participación de los diversos actores en los asuntos públicos. Esta aproximación se fundamenta en el impacto que los procesos, mecanismos y espacios de participación pueden generar en asuntos clave para las sociedades y democracias contemporáneas.

2.2. Objetivos de la participación ciudadana en el ámbito de los destinos turísticos

En primer lugar, la participación puede contribuir a alcanzar determinados objetivos sociales en tanto ayuda a incorporar los intereses y demandas de la sociedad a la toma de decisiones y a la gestión pública. En concreto, la participación ciudadana puede conducir a identificar las necesidades y problemas de la sociedad, a reconocer las interdependencias e identificar intereses y objetivos comunes y a buscar soluciones compartidas a los problemas públicos (Durán, 2013; Correia et al., 2023).

En el ámbito de los destinos turísticos, dados los importantes impactos que el turismo puede generar, la participación ciudadana puede contribuir a incorporar a las políticas públicas, en concreto a través de los planes estratégicos, las diferentes necesidades e intereses de los actores implicados (Bichler, 2021). La mejora de la calidad de vida de las poblaciones locales debe ser un objetivo prioritario del desarrollo turístico (Dwyer, 2022) y es en este sentido en el que la participación ciudadana se constituye como un componente fundamental en la transición sostenible del turismo (Lin & Simmons, 2017) promoviendo que las decisiones respondan a las necesidades y expectativas de la ciudadanía. El impulso de la participación ciudadana en los destinos turísticos contribuiría a afrontar la complejidad de las interacciones entre las diversas partes interesadas, así como a una distribución más equitativa de los beneficios y costes generados por el sector (Tosun, 2000).

En segundo lugar, la participación ciudadana se vincula estrechamente con el objetivo político de fortalecer las democracias, dado su potencial para dotar de legitimidad la toma de decisiones en torno a los asuntos públicos (Halvorsen, 2003). Los sistemas democráticos se asientan sobre la legitimidad que le otorgan sus ciudadanos a través del ejercicio del derecho para involucrarse en las decisiones que afectan a su comunidad

(Baño, 1998). En este sentido, la participación debe ir más allá del mero ejercicio electoral y los actores públicos han de impulsar la participación multidimensional y directa en la que se incluya a los diversos actores (Villoria, 2010).

En el contexto de los destinos, el apoyo de los actores, especialmente de las poblaciones locales, resulta clave para el desarrollo sostenible del turismo (Lee, 2013; Rasoolimanesh et al., 2017). El mantenimiento a futuro de los destinos turísticos depende en gran medida de este respaldo (Gursoy & Rutherford, 2004). Varios autores concluyen que el compromiso y la involucración de los residentes en el desarrollo turístico tiene un impacto significativo en sus niveles de apoyo a la actividad (Blasco et al. 2018; Choi & Murray, 2010; Gursoy, Chi & Dyer, 2010; Lundberg, 2017). El enfoque colaborativo no solo garantiza que las políticas y estrategias sean más inclusivas y equitativas, sino que también fortalece el apoyo y compromiso de las partes interesadas, especialmente, de la población local y dota de legitimidad a las decisiones tomadas.

Por último, la participación ciudadana puede tener también un impacto importante en la eficiencia en el diseño, implantación y evaluación de las políticas públicas. El Estado moderno es un Estado modesto (Crozier, 1987) que no puede resolver de manera individual los retos que afronta la sociedad contemporánea (Kooiman, 1999; Bourgon, 2009; Lenihan, 2009).

Ninguno de los actores, público o privado, tiene el conocimiento y la información necesaria para solucionar complejos, dinámicos y diversificados problemas; ningún actor tiene la suficiente visión para aplicar los instrumentos necesarios de una manera efectiva; ningún actor tiene el suficiente potencial para dominar unilateralmente en un modelo particular de gobernanza (Kooiman, 1999, p.258).

A través del diálogo abierto con los actores implicados y su involucración en la toma de decisiones se puede mejorar la comprensión de las necesidades y problemas colectivos (OECD, 2001) y, de manera conjunta, se pueden aportar soluciones que pueden ser más eficientes.

En el ámbito de los destinos turísticos, Marzuki et al. (2012) consideran que la participación ciudadana resulta muy útil para la planificación y gestión del turismo ya que puede conducir a una gestión más eficiente de los recursos, una mejor adaptación a los cambios y una mayor resiliencia ante desafíos ambientales y sociales. El conjunto de los agentes implicados en el sistema turístico cuenta con conocimientos y experiencia en la actividad turística de manera que la inclusión de estas perspectivas diversas y el fomento de su corresponsabilidad en los asuntos públicos podría mejorar la capacidad de respuesta a esos problemas (Bramwell, 2011).

2.3. Niveles de participación ciudadana

Gracias al importante impacto que puede generar la participación ciudadana en diferentes ámbitos de la esfera pública, este se ha consolidado como un principio inspirador que los actores públicos buscan incorporar en iniciativas, proyectos, marcos normativos, planificaciones y procesos sociales. Sin embargo, la participación ciudadana

puede desarrollarse desde diversos enfoques e intensidades e implementarse a través de múltiples instrumentos y procesos.

Arnstein (1969) realiza una de las primeras y más relevantes aportaciones en este ámbito al identificar los diferentes niveles de participación según el grado de poder o control de los posibles participantes en el proceso y los resultados a obtener. Para ilustrar los diferentes niveles de participación, Arnstein (1969) crea un modelo jerárquico (Figura 1) en el que el nivel más bajo se refiere a la «no-participación», relacionada con las iniciativas que pretenden ser participativas, pero en las que no hay ningún tipo de contribución de los actores (terapia y manipulación). En el siguiente nivel están los grados de «falsa participación»¹ referidos a los procesos en los que los grupos de interés pueden dar voz a sus expectativas e intereses, pero estos no tienen una influencia real en los procesos de decisión (aplacamiento, consulta o información). Por último, en el nivel más elevado de participación se encuentra el grado de «poder ciudadano» en el que los actores no solo expresan sus opiniones, sino que éstas son tenidas en cuenta en el proceso de decisión y tienen capacidad de intervención en él (*partnerships*, poder delegado y control ciudadano).

Figura 1. Niveles de participación en función del grado de poder de los participantes



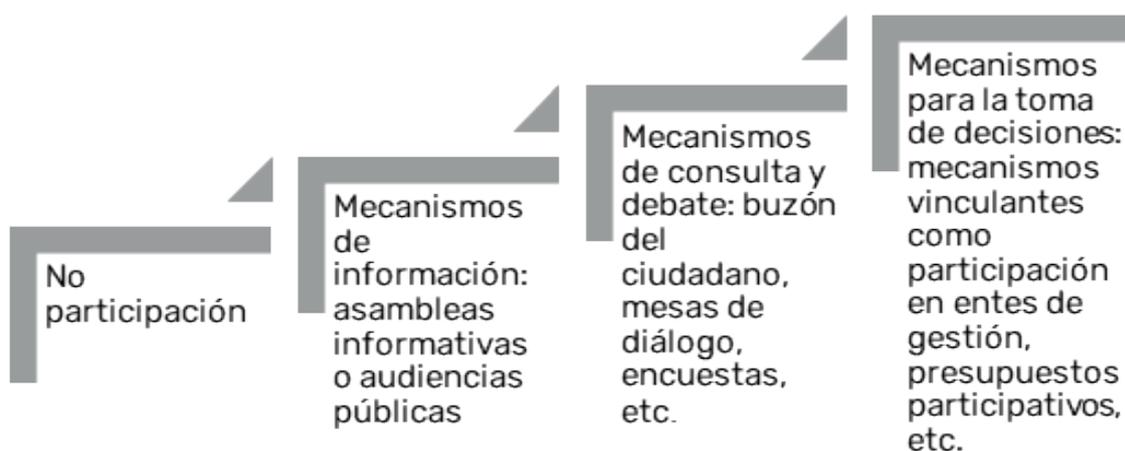
FUENTE: ARNSTEIN (1969).

En el contexto de los destinos turísticos, Tosun (2000) utiliza las categorías de participación propuestas por Arnstein para distinguir los diferentes niveles del proceso participativo. El autor clasifica estas etapas como participación coercitiva, inducida y espontánea. En la participación coercitiva, los ciudadanos están restringidos a actividades asignadas por las instituciones públicas, sin posibilidad de expresar sus opiniones o influir en las decisiones. En la participación inducida, similar al modelo de Arnstein (1969), aunque la comunidad puede comunicar sus necesidades e intereses, no tiene poder efectivo para su integración en los espacios de decisión. Aquí, se suelen llevar a cabo audiencias públicas donde las decisiones ya han sido predefinidas y los problemas resueltos de antemano.

El nivel superior, la participación espontánea, se distingue por otorgar a los ciudadanos el poder de decisión y el control total sobre el proceso participativo, permitiéndoles influir directamente en las decisiones y en la implantación de las políticas públicas. Otros autores como Hall (2011), Velasco-González (2014) o Gómez-Bruna & Thiel-Ellul (2024) plantean niveles de participación similares a los planteados por Tosun (2000) para el diseño de la política turística.

En concreto distinguen varios niveles que oscilan de la no participación (pasiva), a la participación manipulada y, por último, al poder ciudadano (Rasoolimaanesh et al. 2017). Este proceso puede ser observado como «una escalera o una pirámide» en la que ir avanzando paso a paso (Alberich & Espadas, 2011).

Figura 2. Grados de participación ciudadana y mecanismos en el diseño de la política turística



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE VELASCO-GONZÁLEZ (2014).

El nivel de información se caracteriza por la difusión y suministro por parte de los actores públicos de información acerca de las decisiones, planes o proyectos. En este caso, el proceso es unidireccional, es decir, son las instituciones las que suministran la información mientras los diversos actores no tienen la posibilidad de involucrarse o participar en los asuntos públicos. En cuanto al nivel de consulta, en cambio, se ofrece a los ciudadanos la posibilidad de expresar sus preocupaciones y opiniones sobre los asuntos públicos. Finalmente, en la etapa de empoderamiento, los ciudadanos tienen la oportunidad para liderar, tomar decisiones sobre aquellos asuntos que les afecten y asumir el control de su implementación (Marzuki et al., 2012). La participación ciudadana efectiva debería alcanzar el último nivel, es decir la etapa de empoderamiento. En este sentido, resulta fundamental que el empoderamiento no solo se produzca en el proceso de toma de decisiones y en la implantación sino también en seguimiento y evaluación de las políticas públicas (Bramwell & Sharman, 2000).

No obstante, diversos estudios han demostrado la complejidad de llevar a la práctica los nuevos usos de la gobernanza y la participación ciudadana y han señalado algunas

de las dificultades y barreras a la hora de desarrollar este tipo de procesos. Tomazzoni (2009) apunta a los diversos factores endógenos y exógenos incontrolables, así como a la interacción de los mercados, los espacios y las políticas. Por su parte otros autores como Bock et al. (2021) añaden la complejidad de articular la participación de los distintos niveles de gobierno y la dificultad de alcanzar consensos dada la presencia de una pluralidad de actores con intereses diversos y en ocasiones contrapuestos. A estas cuestiones se pueden añadir dificultades vinculadas con la representatividad de los actores participantes y otras relacionadas con la falta de conocimiento o recursos para llevar a cabo los procesos participativos (Gómez-Bruna & Martín-Duque, 2015).

A pesar de la complejidad, en los últimos años, es habitual que para el diseño de diversos instrumentos de políticas públicas como normas o planificaciones estratégicas se desarrollen procesos diversos de participación ciudadana. Destaca el caso de las planificaciones estratégicas en ámbitos como el urbanístico, el educativo o el medioambiental. En el ámbito de los destinos turísticos la incorporación de la participación ciudadana en la planificación estratégica en turismo se ha producido de una manera más limitada y gradual (Ortiz et al., 2014) si bien cabe señalar que hay iniciativas de gran interés a la hora de evaluar estos procesos de gobernanza y participación en los asuntos públicos tanto desde el lado institucional como académico.

En el lado institucional, destaca el proyecto de Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) desarrollado por la Secretaría de Estado de Turismo de España a través de SEGITTUR (SEGITTUR, 2015). Este proyecto establece que la gobernanza es uno de los cinco pilares clave en la gestión sostenible e inteligente de los destinos turísticos e incorpora indicadores de evaluación de la participación de los diversos actores en los asuntos públicos (Andrades et al., 2024).

Por su parte, la literatura académica ha analizado la participación de los actores desde diversas aproximaciones y ámbitos como el análisis de redes (Beaumont & Dredge, 2010); el aumento del capital social en los destinos (Beritelli, Strobl & Peters, 2013); el turismo comunitario (Park et al., 2017; Witchayakawin et al., 2024); la gestión de espacios naturales (Bello et al., 2016); o las investigaciones en torno al impacto de la involucración de los residentes en asuntos públicos en su apoyo al desarrollo turístico (Blasco et al. 2018; Choi & Murray, 2010; Gursoy et al., 2010; Lee, 2013; Lundberg, 2017; Rasoolimanesh et al., 2017).

Sin embargo, son pocos los estudios que han tratado de evaluar a través de sistemas de indicadores la gobernanza y la participación ciudadana en los destinos. Destacan en este sentido los trabajos de autores como Velasco-González (2008), Pulido-Fernández y Pulido-Fernández (2018) o Gómez-Bruna y Thiel-Ellul (2024).

Pulido-Fernández y Pulido-Fernández (2018) proponen catorce indicadores dedicados a evaluar la participación. Entre los indicadores destacan la existencia de una plataforma para la participación, la inclusión de la población local en la definición de los objetivos de la política turística, la existencia de canales de diálogo entre todos los actores involucrados o la participación de actores públicos y privados en la financiación del destino.

En esta misma línea, Gómez-Bruna y Thiel-Ellul (2024) también proponen un sistema para la evaluación de la gobernanza, en este caso en los DTI. Entre las diversas dimensiones, definen cinco indicadores específicos para evaluar la participación: coordinación horizontal del sector público; coordinación vertical del sector público; estructuras de colaboración público-privadas; mecanismos para la participación ciudadana; y mecanismos para la participación del sector privado. Estas autoras aplican su sistema de indicadores evaluando cinco destinos españoles calificados como DTI: Benidorm, Gijón, Málaga, isla de Tenerife y Santander. En el ámbito de la participación ciudadana, los resultados muestran que los destinos han creado espacios de diálogo y consulta donde los distintos actores pueden expresar sus opiniones, pero que todavía son escasos los procesos de toma de decisiones con carácter vinculante. Además, destacan la necesidad de incorporar a todos los actores en la toma de decisiones y en la implantación de las políticas, muy especialmente a la ciudadanía.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método, técnicas e instrumento de análisis

Con el fin de abordar el objetivo propuesto, el análisis de la participación de los actores en la planificación estratégica en turismo se optó por desarrollar un estudio exploratorio a través de la técnica de análisis de contenido y la técnica de observación no participada.

El análisis de contenido es una técnica clave en el estudio de las políticas públicas porque permite identificar, interpretar y comprender los contenidos, significados e implicaciones, explícitas o implícitas, de documentos de políticas públicas como leyes, informes oficiales o planes (Berg, 2004). En nuestro caso, esta técnica nos permitía analizar los documentos de planificación estratégica, así como otros documentos de políticas turísticas de cada uno de los destinos.

Por su parte, la observación no participada contribuye a examinar de manera sistemática los contenidos, estructuras y recursos de, entre otras fuentes, las páginas web institucionales. De este modo, analizamos las páginas web de participación ciudadana de los destinos objeto de estudio.

Una vez definidas las técnicas de análisis y de acuerdo con la literatura académica estudiada (Bramwell & Sharman, 2000; Gómez-Bruna & Thiel-Ellul, 2024; Pulido-Fernández & Pulido Fernández, 2018; Tosun, 2000; Velasco-González, 2008, 2014), se seleccionaron tres dimensiones que permitían evaluar el grado de participación de los actores en los destinos turísticos. Específicamente se analizaron: i) alcance; ii) fases de la participación; y iii) intensidad.

La dimensión «alcance de la participación» evalúa el número y tipo de actores representados en la planificación estratégica en turismo del destino. Se identifican cinco categorías de actores: sector público (otras áreas y otros niveles de gobierno), sector privado, turistas, tercer sector y población local. Esta dimensión permite detectar

y cuantificar qué grupos de interés han participado en la elaboración del plan estratégico en turismo o en los diferentes procesos participativos desarrollados en torno al desarrollo turístico en el destino.

Por su parte, la dimensión vinculada a «fase de la participación» se refiere a la etapa del ciclo de políticas públicas en el que se lleva a cabo la participación. En concreto, se establecen cuatro categorías: i) la fase de diagnóstico de los problemas; ii) la fase de diseño de la política pública o toma de decisiones; iii) la fase de implementación; iv) la fase de evaluación de la política pública (Bramwell & Sharman, 2000). De este modo, se examina en qué fases de la planificación estratégica hay participación de los diversos actores.

Por último, la «intensidad» aborda si la participación desarrollada puede considerarse en el nivel de información, de consulta o de empoderamiento (Velasco-González, 2014). Para ello se identifican los diferentes mecanismos de participación utilizados clasificándolos según el nivel o intensidad de la participación.

Tabla 1. Dimensiones y categorías para el análisis de la participación de los actores en la planificación estratégica en turismo en destinos turísticos

Dimensión	Categoría	Autores
Alcance	Sector público (otras áreas y otros niveles)	Pulido-Fernández & Pulido-Fernández (2018)
	Sector privado	
	Turistas	
	Tercer Sector	
Fase	Población local	Bramwell & Sharman (2000)
	Diagnóstico	
	Toma de decisiones	
	Implantación	
Intensidad	Evaluación	Gómez-Bruna & Thiel-Ellul (2024); Tosun (2000); Velasco-González (2008 y 2014)
	Información: asambleas informativas y audiencias públicas	
	Consulta: buzón del ciudadano, mesas de diálogo, foros de debate, encuestas. Empoderamiento: mecanismos vinculantes como participación en entes de gestión, presupuestos participativos, etc.	

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.

3.2. Área de estudio

El presente estudio forma parte de un proyecto de investigación en el que se analiza la participación de los actores en la planificación estratégica en turismo de destinos turísticos de toda la geografía española. Este artículo muestra los resultados obtenidos del estudio piloto desarrollado en tres de ellos. La elección de estos destinos iniciales se realizó teniendo en cuenta tres criterios: i) geográfico; ii) posición en el ciclo de vida del destino (Butler, 1980); iii) inclusión en la red de Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) de SEGITTUR (2024).

En primer lugar, se decidió elegir destinos vinculados al sol y playa y ubicados en las comunidades autónomas españolas que reciben un mayor volumen de visitantes internacionales (excluyendo las Islas Canarias y las Islas Baleares): Cataluña, Comunidad Valenciana y Andalucía. En segundo lugar, se seleccionaron destinos turísticos posicionados con una larga trayectoria en el producto «sol y playa» y que podrían considerarse como destinos maduros en el ciclo de vida del destino (Butler, 1980). Finalmente, se decidió acudir a destinos que estuvieran integrados en la red de DTI de SEGITTUR. La metodología de DTI integra la gobernanza como uno de los pilares de su estrategia por lo que se entendió que estos destinos debían estar siendo innovadores en este ámbito (SEGITTUR, 2015). Finalmente, los destinos seleccionados fueron Benidorm, Benalmádena y Lloret de mar.

Figura 3. Localización geográfica de los destinos analizados



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.

Tabla 2. Indicadores relevantes de los destinos turísticos analizados

Destino	Población	Superficie	Provincia	N.º de Visitantes	N.º de Hoteles y plazas
Benalmádena	76 318	26,58 km ²	Málaga	700 000	29 hoteles y 15 589 plazas
Benidorm	70 450	38,51 km ²	Alicante	2,2 millones	139 hoteles y 44 988 plazas
Lloret de Mar	41 559	48,71 km ²	Girona	1,1 millón	102 hoteles y 30 674 plazas

FUENTE: -ELABORACIÓN PROPIA A PARTIR DE INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (INE, 2024).

Benalmádena es un municipio situado en la Costa del Sol (Málaga) que cuenta con una superficie de 26,58 km² y más de 76 000 habitantes (Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía, 2023). En 2023 contaba con 29 hoteles abiertos, un total de 13 514 plazas y una ocupación hotelera media de en torno al 70 %. Durante ese año, la ciudad recibió alrededor de 700 000 turistas en hoteles y apartamentos (Ayuntamiento de Benalmádena, 2023).

Benidorm se sitúa en la Costa Blanca (Alicante), tiene una superficie de 38,51 km² y 10 km de costa. La población de la ciudad ascendía en 2023 a 70 450 habitantes (INE, 2024). En cuanto a su capacidad hotelera, Benidorm contaba en ese mismo año con alrededor de 139 hoteles abiertos y cerca de 45 000 plazas hoteleras (INE, 2024) recibiendo un total de 2,2 millones de viajeros en hoteles.

Por último, Lloret de Mar se encuentra en la Costa Brava, provincia de Girona. El municipio tiene una superficie total de 48,71 km² y su población se sitúa en 41 159 habitantes (Instituto de Estadística de Cataluña, 2023). En 2023 tenía cerca de 100 hoteles abiertos y más de 30 000 plazas hoteleras (INE, 2024). La cifra de visitante durante ese año fue de 1,1 millón de visitantes y la estancia media de los hoteles fue de casi 4 días.

3.3. Recolección y análisis de datos

Con el fin de llevar a cabo el análisis de la participación de los actores en la planificación estratégica en turismo de los destinos seleccionados, se identificaron sus planes estratégicos en turismo o, en su defecto, sus planes estratégicos globales, así como otros documentos vinculados a la política turística como planes operativos. Además, se identificaron las webs institucionales en turismo, las webs institucionales de participación ciudadana, los reglamentos de participación ciudadana y los procesos de participación ciudadana desarrollados en cada municipio. El marco temporal de análisis fue de 2019 a 2024.

Tabla 2. Documentos y webs institucionales analizadas por destino turístico

Destino	Documentos y páginas web analizadas
Benalmádena	<p>Plan estratégico de Turismo: Benalmádena estratégica 2025 (Ayuntamiento de Benalmádena, 2024a)</p> <p>Reglamento de Participación ciudadana (Ayuntamiento de Benalmádena, 2019)</p> <p>Portal de Participación y decisión ciudadana de Benalmádena (Ayuntamiento de Benalmádena, 2024b)</p> <p>Presupuestos Participativos (Ayuntamiento de Benalmádena, 2024c)</p>
Benidorm	<p>Plan Benidorm DTI seguro. Benidorm Visión 360 (Ayuntamiento de Benidorm, 2022).</p> <p>Plan director Destino Turístico Inteligente Benidorm (Ayuntamiento de Benidorm, 2023).</p> <p>Portal de Participación ciudadana (Ayuntamiento de Benidorm, 2024a)</p> <p>Presupuestos Participativos (Ayuntamiento de Benidorm, 2024b)</p> <p>Reglamento de Participación ciudadana (Ayuntamiento de Benidorm, 2021)</p>
Lloret de Mar	<p>Plan Estratégico de Turismo de Lloret de Mar 2010-2014 (Ayuntamiento de Lloret de Mar, 2010)</p> <p>Pla operatiu. Renovació destinació turística: Lloret de Mar (Ayuntamiento de Lloret de Mar, 2015)</p> <p>Portal de Participación ciudadana (Ayuntamiento Lloret de Mar, 2024a)</p> <p>Proceso participativo para la mejora de la movilidad en el paseo marítimo (Ayuntamiento de Lloret de Mar, 2024c)</p> <p>Presupuestos participativos (Ayuntamiento de Lloret de Mar, 2024b)</p> <p>Reglamento de Participación ciudadana (Ayuntamiento de Lloret de Mar, 2024d)</p>

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.

Una vez identificados los documentos y las webs institucionales se desarrolló el análisis mediante la búsqueda explícita de las categorías de cada una de las dimensiones definidas. En el caso de los documentos, el análisis se realizó a través del software Atlas.ti. Por su parte, el análisis de las páginas web se llevó a cabo a través de una tabla en la que estaban presentes las categorías de análisis y donde se señaló si estas estaban o no presentes de manera clara y accesible en las fuentes analizadas. El análisis se realizó entre los meses de febrero a junio de 2024.

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Alcance de la participación

Tras el análisis de la dimensión «alcance de la participación», los resultados muestran que los planes estratégicos de los destinos analizados han incorporado la participación de los diversos actores con diferentes intensidades. En relación con la incorporación de otros niveles de gobierno, cabe señalar que el municipio de Lloret de Mar incluye en la elaboración de su plan estratégico a la administración autonómica, a la Generalitat de Cataluña. Por su parte, Benidorm y Benalmádena no incluyen a otros niveles administrativos, pero cuentan con expertos en el ámbito de la gestión del turismo en sus planificaciones estratégicas.

Respecto a la participación del sector privado en la planificación, Benidorm incorpora exclusivamente al sector hotelero; Benalmádena a diferentes empresas del sector turístico que representan a subsectores vinculados a la hotelería, restauración, distribución o MICE. Por su parte, Lloret de Mar es el destino que cuenta con una participación más amplia del sector privado al sumar, además, la participación de otros subsectores como el del transporte. Estos hallazgos coinciden con los resultados obtenidos por otros autores (Beaumont & Dredge, 2010) que apuntan al papel predominante del sector privado en el desarrollo turístico.

En relación con el tercer sector, los planes estratégicos de los tres destinos han contado con la participación de las asociaciones empresariales vinculadas con el turismo, pero en ninguno de los destinos turísticos están representadas asociaciones vecinales, culturales o medioambientales.

Por último, la ciudadanía está incorporada como un actor relevante en todos los destinos si bien, como se mostrará más adelante, lo hace especialmente en la fase de diagnóstico de los planes estratégicos y no a través de mecanismos realmente vinculantes que ofrezcan el denominado «poder ciudadano». Solo en un destino, Lloret de Mar, están representados en la fase de formulación del plan estratégico, aunque no en la de implantación o en la de seguimiento y evaluación. Estos resultados están en línea con los obtenidos por Gómez-Bruna & Thiel Eillul (2024) que apuntaban a la necesidad de incorporar una mayor diversidad de actores pertenecientes al tercer sector más allá de las asociaciones empresariales, así como, muy especialmente, a los residentes.

4.2. Fases de la participación

La participación de los agentes involucrados en el turismo de los municipios analizados en las fases de los planes estratégicos de turismo se produce fundamentalmente en la etapa de diagnóstico.

Benalmádena incluye a los expertos en la fase de diagnóstico del plan estratégico mientras Benidorm los incorpora también en la fase de diseño y formulación del plan. En cuanto a la ciudadanía y el sector privado, estos actores tienen también participación en la fase de diagnóstico y en el diseño del plan en ambos destinos, si bien esta se

realiza exclusivamente a través de mecanismos de información sin avanzar hacia otros niveles de participación vinculados a las consultas o al empoderamiento. Por último, tanto Benidorm como Benalmádena incorporan a los turistas en la etapa de diagnóstico de sus planes estratégicos a través de encuestas con las que se pretende conocer su grado de satisfacción con el destino.

Lloret de Mar es el destino que muestra mayores avances en la dimensión de fases ya que incorpora una mayor diversidad de actores tanto en las etapas de diagnóstico como en las de diseño y formulación del plan estratégico. En concreto, el sector privado y la ciudadanía participan en ambas fases mediante mecanismos de información y de consulta.

4.3. Intensidad de la participación

Los tres destinos estudiados incorporan en sus planificaciones estratégicas instrumentos de participación que podemos clasificar como de información y consulta si bien varían en función de los actores involucrados en cada uno de ellos. En general, se llevan a cabo sesiones de información en las que incorpora al sector público, al sector privado, a los expertos profesionales y al tercer sector vinculado casi exclusivamente a las asociaciones empresariales del sector turístico. La participación de la población local en estas sesiones es más limitada en los tres destinos. Nuevamente, estos resultados coinciden con los obtenidos por otros estudios como el de Lee (2013) o Gómez-Bruna y Thiel-Ellul (2024) que apuntan a la reducida inclusión de las poblaciones locales en la toma de decisiones.

En Benidorm se han desarrollado diferentes reuniones para reflexionar sobre los objetivos y líneas de acción que debería seguir su plan estratégico en turismo. En Lloret de Mar se han celebrado un *focus group* con expertos para trazar las líneas estratégicas de Lloret de Mar como destino turístico. Por último, en Benalmádena también han predominado las reuniones, grupos de trabajo y asambleas en las que han participado diversos grupos de interés, principalmente el sector privado.

Paralelamente a las acciones de participación desarrolladas en el ámbito de la planificación estratégica en turismo, cabe destacar que los destinos analizados están desarrollando también otros procesos participativos relacionados con diversos asuntos vinculados al desarrollo turístico. En todos los destinos se han llevado a cabo audiencias públicas si bien estas varían en función del objetivo de las reuniones. Mientras en Lloret de Mar y Benalmádena se han realizado reuniones para conocer y debatir las necesidades e intereses de los residentes o comerciantes; en Benidorm estas sesiones se han enfocado en la difusión y promoción de la participación.

En cuanto a otros mecanismos de participación, los tres destinos han puesto en marcha encuestas a sus ciudadanos. En Lloret de Mar y en Benidorm es habitual utilizar la encuesta a través de su web como mecanismo de consulta mientras en Benalmádena este mecanismo no es tan habitual. En referencia a instrumentos de mayor empoderamiento de los actores, los tres destinos desarrollan presupuestos participativos en los que son abundantes los proyectos vinculados al sector turístico dado que este es un sector clave en los tres municipios.

Por último, en relación con mecanismos u órganos de participación permanentes, los destinos de Lloret y Benalmádena cuentan con Mesas de turismo en las que los ciudadanos pueden discutir y debatir sobre sus necesidades e intereses en torno al turismo. En estos mecanismos están incluidos diversos actores, principalmente el sector privado vinculado directamente con la actividad turística.

5. CONCLUSIONES

El presente artículo expone interesantes aportaciones tanto desde el punto de vista teórico como práctico. Desde el punto de vista teórico, se argumenta cómo la participación ciudadana es un principio clave en la gobernanza y la sostenibilidad de los destinos turísticos debido a los importantes impactos que puede generar al contribuir a objetivos de carácter social, políticos y de gestión. Dados los importantes impactos negativos que puede generar el turismo en algunos territorios y poblaciones locales, resulta necesario incorporar a todos los actores implicados, especialmente a la población local, en los asuntos públicos vinculados con el desarrollo turístico.

El artículo resalta además la importancia de que esta involucración de los actores tenga lugar en las distintas fases de las políticas públicas, esto es, en el diagnóstico, el diseño, la implantación y la evaluación a través de mecanismos y procesos de carácter vinculante.

Otra aportación interesante del estudio está relacionada con el enfoque de este. A pesar de que la participación de los actores es un principio que genera consenso en la literatura especializada en turismo, son escasas las investigaciones que hacen una evaluación o análisis de la participación ciudadana en la política turística de los destinos turísticos. El artículo propone tres dimensiones de análisis para la evaluación de la participación en destinos turísticos que constituyen una interesante aportación en este ámbito de estudio.

Desde el punto de vista práctico, los hallazgos pueden resultar de gran utilidad para los decisores y gestores públicos en el contexto actual. En este sentido, cabe señalar que en España estamos asistiendo a importantes movimientos sociales de rechazo al modelo desarrollo turístico hegemónico, especialmente en aquellos vinculados al denominado sol y playa y más turistificados. Estos movimientos no son siempre contrarios al desarrollo turístico sino a los diversos problemas que enfrentan los ciudadanos que residen en espacios eminentemente turísticos, cuya calidad de vida no ha mejorado gracias al turismo. La incorporación y la participación de los actores, especialmente de la ciudadanía, en el diseño, implantación y evaluación de las políticas públicas puede contribuir a alcanzar modelos de desarrollo turístico más sostenibles, equitativos y justos.

En España se están haciendo esfuerzos de gran interés para incrementar la participación de los actores en las políticas públicas, también en la arena de la política turística y, específicamente, en los planes estratégicos en turismo. Sin embargo, hemos de evaluar estos procesos para identificar si realmente estamos realizando avances en este sentido.

Los tres destinos analizados en el presente trabajo forman parte de la red de DTI y muestran interesantes avances en participación ciudadana. Los resultados permiten vislumbrar

que los destinos están incorporando paulatinamente a una mayor diversidad de actores en sus planificaciones estratégicas en turismo. Sin embargo, todavía se observa cierto desequilibrio ya que en todos los destinos predomina la presencia del sector privado y de los expertos en estos procesos. Por su parte, las organizaciones del tercer sector de asociaciones vecinales, medioambientales, sociales o culturales tienen una reducida participación en los planes estratégicos. También es muy limitada la participación de la población local de manera individual, a pesar de que su involucramiento en los asuntos públicos es cada vez más urgente y necesario. En este sentido, el presente trabajo pone de manifiesto la necesidad de incorporar de manera más efectiva al diseño, implementación y seguimiento de los planes estratégicos a las organizaciones del tercer sector y a la ciudadanía. Además, resulta imprescindible apostar por procesos de participación que realmente empoderen a los actores. Los decisores y gestores públicos han de considerar que cada vez es más necesario, no solo informar de manera clara y accesible o hacer consultas, sino poner en marcha mecanismos de participación de carácter vinculante.

Cabe señalar aquí que la investigación ha encontrado que, de manera paralela al diseño de la planificación estratégica, los destinos analizados están llevando a cabo diversos procesos participativos vinculados al sector turístico como los presupuestos participativos. Estas iniciativas resultan de gran interés y pueden ser referentes para otros destinos turísticos que quieran avanzar en el empoderamiento de los actores en los asuntos públicos vinculados con el desarrollo turístico.

En definitiva, el aumento de la participación a través de mecanismos que empoderen a los diversos actores, especialmente a las poblaciones locales y organizaciones del tercer sector que velan por sus intereses, podría contribuir a diseñar políticas públicas adaptadas a las necesidades e intereses de los residentes, a aumentar la legitimidad de las decisiones tomadas y a alcanzar destinos más resilientes y sostenibles que cuenten con el apoyo de las poblaciones locales.

Para finalizar cabe señalar que, a pesar de los hallazgos obtenidos, este estudio presenta ciertas limitaciones que deben ser consideradas y que, sin duda, son el punto de partida para futuras investigaciones. Desde el punto de vista metodológico el estudio no permite la comparación entre destinos por lo que se valora la posibilidad de continuar el trabajo con la creación de un sistema de indicadores más amplio que incluya la valoración de cada uno de los ítems e incluso la creación de un indicador sintético. Asimismo, el carácter exploratorio del estudio no ha permitido profundizar en ninguno de los destinos turísticos. En este sentido, sería de gran interés ahondar en alguno de ellos a través del uso de otras técnicas de investigación como la entrevista semiestructurada o el análisis longitudinal que permitiría observar la evolución y avances alcanzados. En definitiva, la evaluación de la participación en destinos turísticos es un ámbito de gran interés para futuras investigaciones debido a la necesidad de profundizar en su comprensión teórica y de fortalecer su aplicabilidad práctica. En particular, los hallazgos de esta línea de investigación pueden contribuir a la conceptualización de modelos de desarrollo turístico más sostenibles y resultar especialmente valiosos para los tomadores de decisiones en el ámbito público.

Esta publicación es parte del proyecto de I+D+i. Referencia PID2022-1376480B-C22 financiado por MICIU/AEI/10.13039/501100011033/ "FEDER/UE". Proyecto ubicado en la UMA, adscrito al IATUR, Instituto Andaluz de Investigación e Innovación en Turismo de la Universidad de Granada, Málaga y Sevilla

NOTAS

- (1) Para referirse a este nivel de «falsa participación» Arnstein (1969) utiliza el término *tokenism*.

REFERENCIAS

- Alberich, T., & Espadas Alcázar, M. A. (2011). Asociacionismo, participación ciudadana y políticas locales: Planteamiento teórico y una experiencia práctica en Jaén. *Alternativas de Cuaderno Social*, (18), 119-146. <https://doi.org/10.14198/ALTERN2011.18.07>
- Andrades, L., Romero-Dexeus, C., & Martínez-Marín, E. (2024). *The Spanish Model for Smart Tourism Destination Management: A Methodological Approach* (p. 312). Springer Nature.
- Arnstein, S. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216-224.
- Ayuntamiento de Benidorm. (2021) Reglamento de participación ciudadana. <https://benidorm.org/es/ayuntamiento/concejalias/participacion-ciudadana/reglamento-de-participacion-ciudadana>
- Ayuntamiento de Benidorm (2022). *Plan Benidorm DTI seguro. Benidorm Visión 360*. <https://plansostenibilidadturisticabenidorm.com/>
- Ayuntamiento de Benidorm (2023). *Resumen Ejecutivo. Plan director Destino Turístico Inteligente Benidorm*. https://contenidos.benidorm.org/sites/default/files/documentos/resumen_ejecutivo_plan_director_dti.pdf
- Ayuntamiento de Benidorm (2024a). Portal de Participación ciudadana. <https://benidorm.governalia.es/es/>
- Ayuntamiento de Benidorm (2024b). Presupuestos Participativos. <https://benidorm.governalia.es/es/presupuestos-participativos/>
- Ayuntamiento de Benalmádena (2019). *Reglamento de Participación ciudadana*. <https://www.benalmadena.es/ordenanzas/039/Reglamento-Organico-de-Participacion-Ciudadana-del-Ayuntamiento-de-Benalmadena.html>
- Ayuntamiento de Benalmádena (2023). *Balanza de la situación del sector turístico en Benalmádena*. <https://www.benalmadena.es/turismo/balance-de-la-situacion-del-sector-turistico-en-benalmadena-2023.pdf>
- Ayuntamiento de Benalmádena (2024a). *Plan estratégico de Turismo: Benalmádena estratégica 2025*. <https://www.benalmadena.es/docs/estrategia2025/benalmadena-estrategia-2025-documento-final.pdf>
- Ayuntamiento de Benalmádena (2024b). Portal de Participación y decisión ciudadana de Benalmádena. <https://participa.benalmadena.es/>
- Ayuntamiento de Benalmádena (2024c). Presupuestos Participativos. <https://participa.benalmadena.es/budgets>
- Ayuntamiento de Lloret de Mar (2010). *Plan Estratégico de Turismo de Lloret de Mar 2010-2014*. https://professionals.lloretdemar.org/wp-content/uploads/2015/10/PlaEstrat%C3%A8gic_ES.pdf
- Ayuntamiento de Lloret de Mar (2015). *Pla operatiu. Renovació destinació turística: Lloret de Mar*. <https://professionals.lloretdemar.org/wp-content/uploads/2015/01/Pla-Operatiu-Lloret-de-Mar-.pdf>
- Ayuntamiento de Lloret de Mar (2024a). Portal de Participación ciudadana. <https://www.lloret.cat/seccions/participacio-ciudadana>
- Ayuntamiento de Lloret de Mar (2024b). Presupuestos participativos. <https://www.lloret.cat/seccions/presupostos-participats>
- Ayuntamiento de Lloret de Mar (2024c). Proceso participativo para la mejora de la movilidad en el paseo marítimo. <https://www.lloret.cat/seccions/mobilitat/proces-participatiu-per-la-millora-de-la-mobilitat-del-passeig-maritim-de-lloret/propostes-a-votacio>
- Ayuntamiento de Lloret de Mar (2024d). *Reglamento de Participación ciudadana*. <https://www.lloret.cat/seccions/participacio-ciudadana/doc-participacio/indicador-46-sistemas-de-participacio.pdf>

- Baño, R. (1998). Participación Ciudadana: Elementos Conceptuales. En E. Correa, & M. Noe (Eds.), *Nociones de una ciudadanía que crece* (pp. 15-37). FLACSO-Chile.
- Becken, S., & Loehr, J. (2025). Advancing climate change and tourism policymaking in the Pacific Islands. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 1-17. <https://doi.org/10.1080/10941665.2025.2454238>
- Bello, F. G., Lovelock, B., & Carr, N. (2016). Enhancing community participation in tourism planning associated with protected areas in developing countries: Lessons from Malawi. *Tourism and Hospitality Research*, 18(3), 309-320. <https://doi.org/10.1177/1467358416647763>
- Beaumont, N., & Dredge, D. (2010). Local tourism governance: a comparison of three network approaches. *Journal of Sustainable Tourism*, Vol. 18, No. 1, pp. 7-28. <https://doi.org/10.1080/09669580903215139>
- Beritelli, P., Strobl, A., & Peters, M. (2013). Interlocking directorships against community closure: a tradeoff for development in tourist destinations. *Tourism Review*, 68(1), 21-34. <https://doi.org/10.1108/16605371311310057>
- Berg, B. L. (2004). *Qualitative research methods for the social sciences* (5th ed.). Pearson Education.
- Bichler, B. F. (2021). Designing tourism governance: The role of local residents. *Journal of Destination Marketing & Management*, 19, 100389. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2019.100389>
- Blasco, María F., Recuero, N., Aldas, J., & García-Madariaga, J. (2018). Residents' attitude as determinant of tourism sustainability: The case of Trujillo. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 35, 36-45. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2018.02.002>
- Bock, A. I., Costa, R., Rodrigues, C., & Macke, J. (2021). Examining the concept of governance in tourism research. *Tourism and hospitality management*, 27(3), 629-668. <https://doi.org/10.20867/thm.27.3.9>
- Bourgon, J. (2009). Why Should Governments Engage Citizens in Service Delivery and Policy Making? En OECD (Ed.) *Focus on citizens. Public engagement for better policy and services*, (pp.199-206). OECD.
- Bramwell, B. & Sharman, A. (2000). Collaboration in local tourism policy-making. *Annals of Tourism Research*, 26(2), 392-415. [https://doi.org/10.1016/S0160-7383\(98\)00105-4](https://doi.org/10.1016/S0160-7383(98)00105-4)
- Bramwell, B. (2011). Governance, the state and sustainable tourism: a political economy approach. *Journal of Sustainable Tourism*, 19(4-5), 459-477. <https://doi.org/10.1080/09669582.2011.576765>
- Butler, R. W. (1980). The concept of a tourist area cycle of evolution: Implications for management of resources. *The Canadian Geographer/Le Geographe Canadien*, h(1), 5-12. doi: <https://doi.org/10.1111/j.1541-0064.1980.tb00970.x>.
- Choi, H. C., & Murrain, I. (2010). Resident attitudes toward sustainable community tourism. *Journal of Sustainable Tourism*, 18(4), 575-594. <https://doi.org/10.1080/09669580903524852>
- Choi, H. C., & Sirakaya, E. (2006). Sustainability indicators for managing community tourism. *Tourism management*, 27(6), 1274-1289. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2005.05.018>
- Chhotray, V., & Stoker, G. (2009). *Governance Theory and Practice*. Palgrave Macmillan, Hampshire.
- Correia, D., Feio, J. E., Marques, J. & Teixeira, L. (2023). Participatory methodology guidelines to promote citizens participation in decision-making: Evidence based on a Portuguese case study. *Cities*, 135. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2023.104213>
- Crozier, M. (1987). *État moderne, État modeste*. Fayard.
- Cunill, N. (1991). *Participación ciudadana: dilemas y perspectivas para la democratización de los Estados latinoamericanos*. CLAD.
- del Chiappa, G., Atzeni, M., & Ghasemi, V. (2018). Community-based collaborative tourism planning in islands: A cluster analysis in the context of Costa Smeralda. *Journal of Destination Marketing & Management*, 8, 41-48. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2016.10.005>
- Durán, C. (2013). *Governance for the tourism sector and its measurement. Statistics and TSA. Issue Paper Series*. STSA/IP/2013/01. OMT UNWTO.
- Dwyer, L. (2022). Destination competitiveness and resident well-being. *Tourism Management Perspectives*, 43. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2022.100996>
- Gómez-Bruna, D., Martín-Duque, C., & Fernández-Muñoz, J. J. (2024). Determinants of residents' support for urban tourism in times of uncertainty: Exploring the case of the city

- of Madrid. *Tourism and Hospitality Research*. <https://doi.org/10.1177/14673584241228759>
- Gómez-Bruna, D. & Martín-Duque, C. (2015). La participación de los *stakeholders* en los destinos turísticos españoles: análisis de la situación actual. *Aposta, Revista de Ciencias Sociales*, 65 (abril-junio), 151-174.
- Gómez-Bruna, D. & Thiel-Ellul, D. (2024). Gobernanza en destinos turísticos: el caso de los destinos turísticos inteligentes (DTIs) en España. *Investigaciones Turísticas*, (27), 203-223. <https://doi.org/10.14198/INTURI.24674>
- Gursoy, D., & Rutherford, D. (2004). Host attitudes toward tourism. An improved structural model. *Annals of Tourism Research*, 31(3), 495-516. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2003.08.008>
- Gursoy, D., Chi, C. & Dyer, P. (2010). Locals' Attitudes toward Mass and Alternative Tourism: The Case of Sunshine Coast, Australia. *Journal of Travel Research*, 49(3), 381-394. <https://doi.org/10.1177/0047287509346853>
- Hall, M. (2011). A typology of governance and its implications for tourism policy analysis. *Journal of Sustainable Tourism*, 19(4-5), 437-457. <https://doi.org/10.1080/09669582.2011.570346>
- Halvorsen, K. E. (2003). Assessing the effects of public participation. *Public Administration Review*, 63(5), 535-543. <https://doi.org/10.1111/1540-6210.00317>
- Instituto de Estadística de Cataluña (2023). *Lloret en cifras*. <https://professionals.lloretdemar.org/es/estadisticas/lloret-en-cifras/>
- Instituto Nacional de Estadística (2024). Encuesta de Ocupación hotelera por puntos turísticos. <https://www.ine.es/jaxiT3/Tabla.htm?t=2076&L=0>
- Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía. (2023). Benalmádena. <https://www.juntadeandalucia.es/institutodeestadisticaycartografia/sima/ficha.htm?mun=29025>
- King, Y., & Bramwell, B. (2015). Political economy and the emergence of a hybrid mode of governance of tourism planning. *Tourism Management*, 50, 316-327. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2015.03.010>
- Kooiman, J. (1999). Social-Political Governance: Overview, reflections and design. *Public Management Review*, 1(1), 67-92. <https://doi.org/10.1080/14719037800000005>
- Lança, M., Silva, J. A., Andraz, J., Nunes, R., & Pereira, L. N. (2024). The moderating role of tourism intensity on residents' intentions towards pro-tourism behaviours. *Journal of Sustainable Tourism*, 1-18. <https://doi.org/10.1080/09669582.2024.2349925>
- Lee, T. (2013). Influence analysis of community resident support for sustainable tourism development. *Tourism Management*, 34, 37-43. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2012.03.007>
- Lenihan, D. G. (2009). Public Engagement Is a Must in a Multi-Stakeholder World. En OECD (Ed.) *Focus on citizens. Public engagement for better policy and services* (pp.207-212). OECD.
- Lin, D., & Simmons, D. (2017). Structured inter-network collaboration: Public participation in tourism planning in Southern China. *Tourism Management*, 63, 315-328. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2017.06.024>
- Lundberg, E. (2017). The importance of tourism impacts for different local resident groups: A case study of a Swedish seaside destination. *Journal of Destination Marketing & Management*, 6(1), 46-55. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2016.02.002>
- Marzuki, A., Hay, I., & James, J. (2012). Public participation shortcomings in tourism planning: the case of the Langkawi Islands, Malaysia. *Journal of Sustainable Tourism*, 20(4), 585-602. <https://doi.org/10.1080/09669582.2011.638384>
- Marzuki, A., & Hay, I. (2013). Towards a Public Participation Framework in Tourism Planning. *Tourism Planning & Development*, 10(4), 494-512. <https://doi.org/10.1080/21568316.2013.804432>
- OECD (2001). *Citizens as partners. Information, consultation and public participation in policy-making*. <http://internationalbudget.org/wp-content/uploads/Citizens-as-Partners-OECD-Handbook.pdf>
- ONU Turismo, & Organización de los Estados Americanos (2018). El turismo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: Buenas prácticas en las Américas. <https://doi.org/10.18111/9789284419937>
- Ortiz, G., Aledo, A., & García-Andreu, H. (2014). La participación ciudadana como instrumento para la planificación e investigación social en turismo. *RITUR*, 4(2), 13-39. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7481547>
- Park, E., Phandanouvong, T., & Kim, S. (2017). Evaluating participation in communi-

- ty-based tourism: a local perspective in Laos. *Current Issues in Tourism*, 21(2), 128-132. <https://doi.org/10.1080/13683500.2017.1323851>
- Pulido-Fernández, J. I. & Pulido-Fernández, C. (2018). Proposal for an Indicators System of Tourism Governance at Tourism Destination Level. *Social Indicators Research*, 137, 695-743. <https://doi.org/10.1007/s11205-017-1627-z>
- Rasoolimanesh, S., Ringle, C., Jaafar, M., & Ramayah, T. (2017). Urban vs. rural destinations: Residents' perceptions, community participation and support for tourism development. *Tourism Management*, 60, 147-158. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2016.11.019>
- SEGITTUR (2015). *Informe destinos turísticos inteligentes: construyendo el futuro*. Madrid: Ministerio de Industria, Energía y Turismo. Recuperado de: <https://www.thinktur.org/media/Libro-Blanco-Destinos-Turísticos-Inteligentes-construyendo-el-futuro.pdf>
- SEGITTUR (2024). <https://www.destinosinteligentes.es/>. Consultado el 15/06/2024
- Tomazzoni, E.L. (2009), *Turismo e desenvolvimento regional: dimensões, elementos e indicadores*. EDUCS, Caxias do Sul.
- Tosun, C. (2000). Limits to community participation in the tourism development process in developing countries. *Tourism Management*, 21(6), 613-633. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(00\)00009-1](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(00)00009-1)
- Velasco-González, M. (2008). Gestión de destinos: ¿Gobernabilidad del turismo o gobernanza del destino. En *Actas de XVII Simposio Internacional de Turismo y ocio*. Barcelona, Spain: ESADE Business School.
- Velasco González, M. (2014). Gobernanza turística: ¿Políticas públicas innovadoras o retórica banal? *Caderno Virtual de Turismo*, 14(1), 9-22. <https://www.redalyc.org/pdf/1154/115437784002.pdf>
- Villoria, M. (2010). Cultura de la Legalidad y Buen Gobierno. En M. Villoria, & M. I. Simón, *Cultura de la Legalidad. Instituciones, procesos y estructuras*, (pp.29-66). Catarata.
- Villoria, M., & Jiménez, F. (2021). Rendición social de cuentas en España. El papel de las organizaciones de la sociedad civil en la promoción de buena gobernanza durante la pandemia derivada de la COVID-19. *Revista Española de Ciencia Política*, (57), 111-137. <https://doi.org/10.21308/recp.57.04>
- Witchayakawin, P., Abdul Aziz, Y., Mahomed, A. S. B. B., & Abdullah, N. H. B. (2024). Mediating role of community participation and benefit on factors influencing community-based tourism (CBT) development. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 29(2), 161-176. <https://doi.org/10.1080/10941665.2024.2316595>

