Aviso: [2026-11-06 02:11] este documento é uma impressão do portal Ciência_Iscte e foi gerado na data indicada. O documento tem um propósito meramente informativo e representa a informação contida no portal Ciência_Iscte nessa data.

Marcya Santiago

Professora Auxiliar Convidada
BRU-Iscte - Business Research Unit
Departamento de Marketing, Operações e Gestão Geral (IBS)



Contactos

E-mail	Marcya_Stefany_Santiago@iscte-iul.pt

Currículo

Marcya Gonzáles-Santiago é Doutorada em Gestão, com especialização em Marketing, pelo ISCTE–Instituto Universitário de Lisboa (Portugal), tendo sido distinguida com uma bolsa de doutoramento da Fundação para a Ciência e a Tecnologia (FCT). A sua investigação centra-se nas áreas do marketing e do turismo, com particular enfoque em ferramentas potenciadas por inteligência artificial e tecnologias generativas aplicadas ao marketing e ao turismo, tecnologias imersivas (VR/AR), automação de serviços e sustentabilidade, especialmente no que se refere ao comportamento do consumidor e a experiências mediadas pela tecnologia.
Concluiu o Mestrado em International Marketing & Management na ISM University of Management and Economics (Vilnius, Lituânia), após ter obtido o Grau de Licenciatura em Turismo e Gestão Hoteleira pela Universidad de San Martín de Porres (Lima, Peru).
Antes de ingressar na carreira académica, trabalhou durante mais de dez anos na indústria do turismo e da hospitalidade, maioritariamente em funções de atendimento ao cliente numa companhia de cruzeiros de luxo, experiência que lhe confere uma forte perspetiva prática aplicada ao ensino, à investigação e à liderança académica.
Marcya é autora publicada e revisora de revistas científicas internacionais, tendo apresentado a sua investigação em conferências internacionais, incluindo a IBIMA, a Euromed, a American Marketing Association (AMA) e a RMER. Contribui para o ensino superior através da lecionação, colaboração académica e orientação de estudantes de mestrado em Gestão e em Hospitality & Tourism Management, bem como através de aulas convidadas a estudantes de doutoramento em unidades curriculares de investigação e publicação científica no ISCTE–IUL. Atualmente, é Professora Auxiliar na Universidade Europeia (Portugal), onde leciona unidades curriculares na área do Turismo e Gestão Hoteleira.

Áreas de Investigação

Marketing
Turismo
Smart Turismo
AI-Enabled Innovation
Digital Technologies

Qualificações Académicas

Universidade/Instituição	Tipo	Curso	Período
ISCTE-Instituto Universitario de Lisboa	Doutoramento	Ph.D. in Management with specialization in Marketing	2024
ISM University of Management and Economics	Mestrado	Master of Science (MSc) in International Marketing and Management	2018
Universidad de San Martín de Porres	Licenciatura	Tourism and Hotel Management	2008
Universidad de San Martín de Porres	Bacharelato	Tourism and Hotel Management	2007

Atividades Profissionais Externas

Período	Empregador	País	Descrição
Desde 2025	Universidade Europeia - Faculdade de Ciências Sociais e Tecnologia (FCST)	Portugal	
Desde 2022	Iscte Business School	Portugal	

Atividades Letivas

Ano Letivo	Sem.	Nome da Unidade Curricular	Curso(s)	Coord.
2026/2027	1º	Orientação de Mestrado	Curso Institucional em Escola de Gestão;	Não
2026/2027	1º	Orientação de Mestrado	Curso Institucional em Escola de Gestão;	Não

Orientações

- **Dissertações de Mestrado**

  - Em curso

	Nome do Estudante	Título/Tópico	Língua	Estado	Instituição
1	Tomás Pessoa Marques Pinheiro Alves	O impacto da digitalização na fidelização do cliente hoteleiro: o papel dos serviços baseados em IA e a perceção de humanidade	Inglês	Em curso	Iscte
2	Tomás Pessoa Marques Pinheiro Alves	O impacto da digitalização na fidelização do cliente hoteleiro: o papel dos serviços baseados em IA e a perceção de humanidade	Inglês	Em curso	Iscte
3	Bruna Rodrigues	Turismo de massa na cidade de Lisboa: o impacto do Turismo de Cruzeiros	--	Em curso	Iscte
4	Bruna Rodrigues	Turismo de massa na cidade de Lisboa: o impacto do Turismo de Cruzeiros	--	Em curso	Iscte
5	Bruna Rodrigues	Turismo de massa na cidade de Lisboa: o impacto do Turismo de Cruzeiros	--	Em curso	Iscte
6	João Maria da Câmara Melo Shearman Egea	Sustainable Reverse Logistics in Tourism Events: Waste and Material Return Management	Inglês	Em curso	Iscte
7	João Maria da Câmara Melo Shearman Egea	Sustainable Reverse Logistics in Tourism Events: Waste and Material Return Management	Inglês	Em curso	Iscte
8	João Maria da Câmara Melo Shearman Egea	Sustainable Reverse Logistics in Tourism Events: Waste and Material Return Management	Inglês	Em curso	Iscte
9	Ana Margarida Antunes Chorão	Impact of Branding and Repositioning Strategies	--	Em curso	Iscte
10	Ana Margarida Antunes Chorão	Impact of Branding and Repositioning Strategies	--	Em curso	Iscte
11	Ana Margarida Antunes Chorão	Impact of Branding and Repositioning Strategies	--	Em curso	Iscte

Total de Citações

Web of Science®	4
Scopus	52

Publicações

• Revistas Científicas

- Artigo em revista científica

1	Gonzáles-Santiago, M. S., Loureiro, S. M. C. & Langaro, D. (2025). How T-cruiscape shapes the flow experience of passenger's well-being. International Journal of Hospitality Management, 129. https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2025.104181 - N.º de citações Web of Science®: 4 - N.º de citações Scopus: 4 - N.º de citações Google Scholar: 4
2	Gonzales Santiago, M. S & Correia, R. (2019). The Influence of Blogs on the Complain Intention: The Case of the Cruise Ship Industry. Journal of Marketing Research and Case Studies, 2019, 1?16. https://doi.org/10.5171/2019.628079 - N.º de citações Google Scholar: 6

- Artigo de revisão

1	Gonzáles-Santiago, M. S., Loureiro, S. M. C., Langaro, D. & Ali, F. (2024). Adoption of smart technologies in the cruise tourism services: A systematic review and future research agenda. Journal of Hospitality and Tourism Technology, 15(2), 285?308. https://doi.org/10.1108/JHTT-06-2022-0159 - N.º de citações Scopus: 48 - N.º de citações Google Scholar: 63

• Conferências/Workshops e Comunicações

- Publicação em atas de evento científico

1	Gonzáles-Santiago, M.S (2026). From static art guides to agentic AI: Immersive heritage experiences in luxury cruise brands. 2026 Global Fashion Management Conference at Madrid Proceedings (pp. 209?210).
2	Gonzáles-Santiago, M., Loureiro, S. M. C. & Langaro, D. (2022). Technologies in the cruise tourism services: A systematic and bibliometric approach. In Flynn, A. G., Mehta, R. P., and Satornino, C. (Ed.), 2022 AMA Summer Academic Conference: Light in the Darkness: Marketing's Role in Driving Positive Change (pp. 649). American Marketing Association.
3	Gonzáles-Santiago, M., Loureiro, S. M. C. & Langaro, D. (2021). The impact of new technologies on the cruise travelers experience: A literature review. In Demetris Vrontis, Yaakov Weber, Evangelos Tsoukatos (Ed.), 14th Annual Conference of the EuroMed Academy of Business, Book of Proceedings (pp. 862?864). EuroMed Press. - N.º de citações Google Scholar: 4
4	Gonzáles-Santiago, M.S & Correia, Ricardo Alexandre Fontes (2018). Service Recovery Influence on Consumer's Complaint Intention to Obtain Benefits. The Case of the Cruise Ship Industry. In Soliman, K. S. (Ed.), 32nd International Business Information Management Association Conference (IBIMA 2018) (pp. 2160?2175). International Business Information Management Association (IBIMA).

- Comunicação em evento científico

1	Gonzáles-Santiago, M.S (2026). From static art guides to agentic AI: Immersive heritage experiences in luxury cruise brands. 2026 Global Fashion Management Conference at Madrid,.
2	Gonzáles-Santiago, M., Loureiro, S. M. C. & Langaro, D. (2023). Cruise Tourism Sustainability and Society: An Exploration of Stakeholders and Practices. 10th RMER Conference: Sustainable and Responsible Management- A decade of Integrating Knowledge and Creating Societal Impact through Innovation and Entrepreneurship,.
3	Gonzáles-Santiago, M., Loureiro, S. M. C. & Langaro, D. (2022). Technologies in the Cruise Tourism Services: A Systematic and bibliometric approach. 2022 AMA SUMMER ACADEMIC CONFERENCE,.
4	Gonzáles-Santiago, M., Loureiro, S. M. C. & Langaro, D. (2021). The impact of new technologies on the cruise travelers experience: A literature review. 14th Annual Conference of the EuroMed Academy of Business: Contemporary Business Concepts and Strategies in the new Era,. - N.º de citações Google Scholar: 1

Prémios

FCT - Bolsa de Investigação (2022.11668.BD) (2022)

Redes de Investigação

Nome da Rede de Investigação	Papel do Representante	Período
BRU-Iscte (Business Research Unit)	Research Assistant	Desde 2022
CETRAD – Centro de Estudos Transdisciplinares para o Desenvolvimento	Research Collaborator	Desde 2026

Organização/Coordenação de Eventos

Tipo de Organização/Coordenação	Título do Evento	Entidade Organizadora	Ano
Membro de comissão científica de evento científico	7th XR International conference	ISCTE-IUL	2022