

Espacios urbanos de desplazamiento en ciudades Brasileñas denominadas Patrimonio Cultural de la Humanidad por UNESCO bajo el concepto de destino turístico inteligente

Saulo Ribeiro dos Santos*
Universidade Federal do Maranhão (Brasil)

Resumen: El objetivo trazado, es analizar los comentarios de los usuarios de la TripAdvisor con respecto a los espacios de desplazamiento urbano en los destinos patrimonio mundial de la humanidad en Brasil, bajo el sesgo del concepto de destino turístico inteligente. El diseño metodológico se caracteriza por la investigación bibliográfica, documental, exploratoria y descriptiva. Todos los comentarios en línea de cinco ciudades brasileñas en TripAdvisor se analizaron cualitativamente entre los meses de enero a julio de 2017. Los resultados muestran que los usuarios destacan aspectos relacionados con la infraestructura urbana y turística, que son preceptos fundamentales para convertirse en un destino turístico inteligente. De esta manera, la gestión pública, como responsable de la ejecución de las políticas públicas y los planes turísticos, debe actuar directamente en el mejoramiento de la infraestructura del patrimonio histórico, permitiendo que el destino turístico se adapte al concepto de acceso universal.

Palabras Clave: Ciudades históricas; Destino turístico inteligente; Espacio de desplazamiento urbano; Patrimonio Cultural de la Humanidad; TripAdvisor.

Urban spaces of dislocation in Brazilian cultural heritage city from UNESCO under smart tourism conception

Abstract: The objective set is to analyze the comments of TripAdvisor users regarding urban travel spaces in the destinations of the cultural heritage of humanity in Brazil, under the bias of the concept of smart tourist destination. The methodological design is characterized by bibliographic, documentary, exploratory and descriptive research. All the online comments of five Brazilian cities on TripAdvisor were analyzed qualitatively between the months of January to July 2017. The results show that users highlight aspects related to urban and tourist infrastructure, which are fundamental precepts for becoming a destination. smart tourist. In this way, public management, as responsible for the execution of public policies and tourist plans, must act directly in the improvement of the infrastructure of the historical heritage, allowing the tourist destination to adapt to the concept of universal access.

Keywords: Historical cities; Smart tourism destination; Urban space of relocation; Cultural heritage of Humanity; TripAdvisor.

1. Introducción

Los centros históricos que componen principalmente territorios urbanos (Pedersen, 2005) y que atraen miles de turistas, han estado promoviendo un flujo turístico entre diferentes ciudades. Porque estos son lugares de relevancia histórica y cultural y protegidos por alguna legislación local o internacional (Centro del Patrimonio Mundial, 2015). Además, los centros históricos son espacios de cultura por excelencia que concentran monumentos y edificaciones de diferentes épocas, y entornos sociales, además, de reunir diferentes funciones. Por otro lado, el conjunto del patrimonio histórico construido es un gran recurso en los centros urbanos, como el caso de ciudades Patrimonio Mundial de la Humanidad (Calle Lamelas, García Hernández y García Muíña, 2017).

* Universidade Federal do Maranhão (Brasil); E-mail: saulosantosma@uol.com.br

Brasil, tiene actualmente quince sitios denominados Patrimonio Mundial por UNESCO. Todos estos están en el mapa turístico nacional y algunos constituyen uno de los 65 destinos inductores turísticos de acuerdo con el Ministerio de Turismo (2013). Sin embargo, la gestión pública tiene el desafío de incluir centros históricos en la rutina urbana, especialmente en las capitales, no solo para mantener la preservación y conservación del patrimonio construido, sino también para agregarlo a una gestión urbana integral adaptada a sus especificidades (Calle Lamelas, García Hernández y García Muiña, 2017).

Para enriquecer aún más la experiencia del visitante, los destinos turísticos históricos deben prepararse para un cambio “inteligente”, creando y/o adaptando instalaciones tanto urbanas como turísticas (política pública y/o privada), para que los turistas tengan acceso a tecnología y a servicios distintivos. Estas cuestiones son indispensables, debido a la necesidad de buscar soluciones tecnológicas e inteligentes que mejoren la competitividad del destino, haciéndolo más visible y accesible (Femenia-Serra, Neuhofer & Ivars-Baidal, 2018; Gretzel et al., 2015).

Adaptar el territorio del centro histórico de un destino turístico al modelo inteligente, con respecto a los preceptos enumerados por Calle Lamelas, García Hernández y García Muiña (2017) y Gómez Oliva et al. (2017) requiere una planificación dirigida no solo al concepto “inteligente”, sino también, respaldada por la legislación patrimonial aunada a la correcta gestión del patrimonio y los flujos turísticos asociados con el concepto de gobernanza, tal como recomiendan los documentos internacionales sobre patrimonio y cultura.

La OMT (2016) afirma que el turismo es un derecho para todos, así como los conceptos de destino turístico inteligente señalados por Blanco (2015), Buhalis y Amaranggana (2014); Femenia-Serra, Neuhofer & Ivars-Baidal (2018); Gretzel y Mendonça (2019). Por lo tanto, el uso de la tecnología a favor de los residentes y turistas ha ayudado a la reducción de las barreras territoriales, permitiendo la expansión de los viajes y el desplazamiento, contribuyendo a una mayor movilidad urbana.

El destino turístico inteligente está fuertemente vinculado al concepto de ciudad inteligente que incluye la infraestructura turística, y “este aumento de la complejidad de las áreas urbanas ha motivado que desde mediados de los años 90 hayan aparecido nuevos enfoques de planificación y gestión urbana que persiguen como norma general un desarrollo urbano más sostenible” (Celdrán-Bernabeu et al., 2018:110).

Así, el objetivo de este artículo es analizar los comentarios de los usuarios de TripAdvisor, con respecto a los espacios de desplazamiento urbano en los destinos denominados patrimonio mundial de la humanidad en Brasil, bajo el sesgo del concepto de destino turístico inteligente. El diseño metodológico se utilizó artículos y libros, así como una investigación en TripAdvisor sobre los comentarios de los usuarios acerca de la movilidad urbana (hizo un corte utilizando algunas palabras clave) de las ciudades brasileñas que son patrimonio de la humanidad.

La división de este artículo se desarrolla presentando la introducción, donde se hace la presentación del objetivo, después el marco metodológico y a continuación, los resultados, finalizando con las conclusiones.

2. Metodología

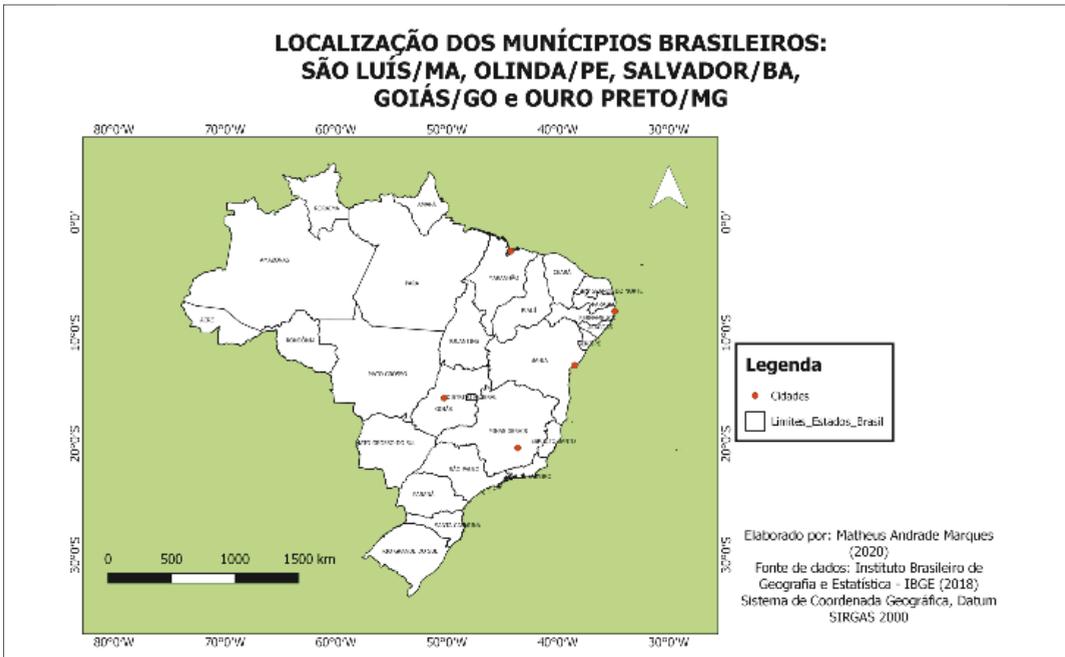
La estructura metodológica se define como un estudio de caso múltiple integrado (Yin, 2010) sobre las ciudades históricas brasileñas de Goiás (Goiás), Olinda (Pernambuco), Ouro Preto (Minas Gerais), Salvador (Bahía) y São Luís (Maranhão) (mapa 01). Hay otras ciudades patrimonio mundial, pero en el recorte de TripAdvisor se encontró la pestaña “casco histórico” en estas ciudades.

Una de las características del estudio de caso múltiple, es que es un método que profundiza sobre el objeto y recopila una gran cantidad de información detallada, considerando la totalidad del tema investigado a través de diferentes técnicas de investigación que describirán la complejidad de un hecho (Marconi y Lakatos, 2011).

Por lo tanto, para lograr los objetivos propuestos en este estudio se adopta la metodología de análisis del discurso del sujeto colectivo (DSC), que es una técnica derivada de las ciencias sociales (Lefèvre, Lefèvre & Marques, 2009) basada en la formulación de elementos en categorías de análisis cuantitativo y cualitativo (Gil, 2008).

Fundamentado en los aspectos mencionados anteriormente, parte del enfoque es justificado como mixto (tanto cuantitativo como cualitativo) que según Gil (2008), la cuantitativa actúa en los niveles de realidad de la investigación, aportando datos, indicadores y tendencias observables. En otras palabras, tiene lugar a través de concepciones empíricas medibles, derivadas de conceptos teóricos junto con las hipótesis conceptuales. Y el cualitativo, se usa para la comprensión de los fenómenos, contribuyendo a la observación de valores, hábitos y actitudes, a través de la interpretación de los fenómenos, donde es posible informarse con objetividad, claridad y precisión sobre las observaciones acerca del mundo, así como, las experiencias.

Mapa 01: Localización de las ciudades históricas en Brasil



Fuente: IBGE (2018)

Se clasifica como exploratorio y descriptivo (Gil, 2008). En la encuesta de datos (comentarios en línea) se utilizó la técnica de netnografía o etnografía virtual (Hine, 2000), ya que “muchos objetos de estudio se encuentran en el ciberespacio” (Montardo y Rocha, 2005:01).

Los comentarios recopilados fueron tratados en base de acuerdo con el autor Kozinets (1997), con respecto a la recopilación de comentarios y su interpretación utilizando análisis del DSC. Además, Kozinets (1997) señala que la fiabilidad de la información de la comunidad virtual elegida (en el caso de TripAdvisor - usuarios que comentaron en las ciudades definidas) debe evaluarse:

- (1) Individuos familiarizados entre sí;
- (2) comunicaciones específicamente identificadas y no anónimas;
- (3) grupos con lenguajes, símbolos y normas específicos; y
- (4) comportamientos que mantienen el marco dentro de los límites internos y externos del grupo (Kozinets, 1997: 9).

Se utilizaron también procedimientos bibliográficos y documentales. Acerca de la forma de recopilación de datos, agregamos la metodología de reputación en línea, que es una cuestión de monitoreo de redes sociales que ha crecido en los últimos años, a través del interés en monitorear tales herramientas como forma de estudio para comprender las métricas válidas (Park y Nicolau, 2015).

La información generada por los usuarios en las plataformas “en línea” se conoce como contenido generado por el usuario (CGU), siendo una forma de difundir sus opiniones, experiencias y creencias sobre el momento del viaje (específico en el turismo, por ejemplo) (Silva y Mendes Filho, 2014; Quiroga, Mondo & Castro Júnior, 2014). Como lo afirman Matos Cámara y Martín Gutiérrez (2012: 18) “el desarrollo acertado de la reputación de un destino turístico y de la confianza puede conducir a la formación de vínculos personales y funcionales entre el visitante y el destino turístico”.

En esta investigación se utilizan también como base, los estudios de Filieri (2016), tanto para los diferentes elementos de interés, como la importancia de los comentarios, tanto positivos y/o negativos, la credibilidad del turista que escribió el comentario y también la información cualitativa.

La elección del sitio TripAdvisor radica en ser uno de los principales portales especializados de turismo en términos de contenido generado por el usuario, con proyección internacional, con una fuerte participación y contribución de los participantes, además, de ser una referencia de consulta del usuario

al momento de tomar una decisión final sobre un determinado destino y/o empresa turística (Troitiño Torralba y García Hernández, 2017).

Los datos recopilados en este estudio incluyeron comentarios publicados entre enero y julio de 2017 con un total de 1.308 menciones de las ciudades brasileñas. Para identificar si los comentarios o el contenido generado por los usuarios poseían terminologías relacionadas con la movilidad urbana, se utilizaron como base documentos oficiales de Brasil y España sobre destinos turísticos inteligentes y movilidad urbana en sitios históricos, que fueron: Guía de Buenas Prácticas de Accesibilidad para los Recursos Turísticos de las Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España de PREDIF¹ (2017), Libro Blanco sobre la Movilidad en los Conjuntos Históricos en las Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España, de la UNESCO² escrito por Valdenebro de la Cerda (2018); Manual Operativo para la Configuración de Destinos Turísticos Inteligentes del INVAT.TUR³ (2015); Plan Nacional de Movilidad Urbana del Ministerio de las Ciudades y el Guía Movilidad y Accesibilidades Urbana en Centros Históricos organizado por Ribeiro (2014) y publicado por IPHAN⁴.

Con base en los cinco documentos mencionados anteriormente se identificaron la dimensión y sus categorías, a saber:

1. **Espacios urbanos para el desplazamiento:** tipos de calles (calles de piedras); calidad de la calle (calles en mala conservación - calles preservadas); pendientes (empinadas - arriba y abajo - calle sinuosa); callejones; calles estrechas; tamaño de la calle (calles pequeñas - calles anchas y amplias); calle peatonal.

Con la definición de las palabras clave, se buscó los comentarios en TripAdvisor a partir de la pestaña “que hacer” en todas las cinco ciudades brasileñas. En el caso Goiás se buscó la pestaña “centro histórico de Goiás”, en Olinda fue “centro histórico”, en Ouro Preto fue “centro histórico de Ouro Preto”, en Salvador se buscó “Pelourinho”⁵ y en São Luís se utilizó la pestaña “centro histórico de São Luís”.

Los comentarios fueron analizados cualitativamente y dirigidos a la dimensión y categoría descrita en una hoja de cálculo de Excel, que según Bruchez et al. (2015:3):

Busca comprender, describir y explicar los fenómenos sociales de diferentes maneras: analizando las experiencias de individuos o grupos, examinando las interacciones y comunicaciones que estén desarrollándose; e investigando documentos (textos, imágenes, películas o música) o rasgos similares de experiencias e integraciones. El enfoque cualitativo de un problema está justificado, sobre todo, porque es una forma adecuada de comprender la naturaleza de un fenómeno social. El aspecto cualitativo de una investigación puede estar presente inclusive, en la información recopilada por estudios esencialmente cuantitativos.

Después de leer los 1.308 comentarios, se identificaron solamente 259 comentarios que tenían las palabras clave definidas que se dividieron en dos categorías: positivo y negativo (Cuadro 1) (Filieri, 2016).

Cuadro 1: Ciudades brasileiras y las categorías positivo y negativo

Destino	Positivo (+)	Negativo (-)	Total +/-
Goiás	14	6	20
Olinda	47	11	58
Ouro Preto	51	20	71
Salvador	72	7	79
São Luís	23	8	31
Total	207	52	259

Fuente: TripAdvisor (2017)

Marconi y Lakatos (2011) advierten sobre el rigor metodológico en la realización de investigaciones cualitativas, enfatizando la importancia de tener proposiciones que ayuden en la transformación de la realidad. El DSC se utiliza como un medio para analizar los comentarios en línea, ya que este método ayuda en el análisis del conjunto de declaraciones expuestas en TripAdvisor.

3. Datos de TripAdvisor

En la encuesta netnográfica realizada, se presenta información sobre el título en TripAdvisor, el número total de comentarios, el número de estrellas, el número total de comentarios entre los meses de enero y julio de 2017, el número total de fotos y si tenía un certificado de excelencia de TripAdvisor (Cuadro 2).

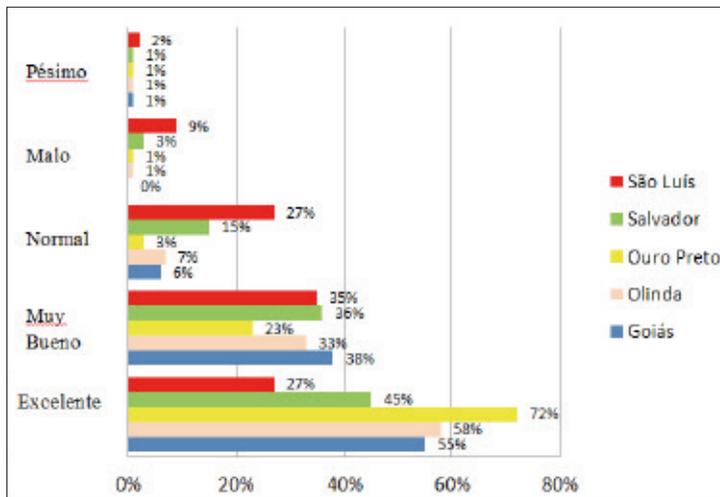
Cuadro 2: Evaluación de los títulos de ciudades brasileñas en TripAdvisor

Ciudades de Brasil	Título tripadvisor (Que hacer)	Total de comentarios	Número de estrellas	Total comentarios Ene/jul 2017	Total de fotos	Certificado de excelencia
Goias Velho	Centro histórico de Goiás	252	4,5	39	268	SI
Olinda	Centro histórico	2.389	4,5	174	1.529	SI
Ouro Preto	Centro histórico de Ouro Preto	4.073	4,5	267	2.407	SI
Salvador	Pelourinho	12.624	4,0	590	6.517	SI
São Luís	Centro histórico de São Luís	2.608	3,5	238	1.563	NO

Fuente: TripAdvisor (2017)

Con respecto a la clasificación de los conceptos pésimo, malo, normal, muy bueno y excelente de todas las evaluaciones de ciudades (sumatoria de las cinco ciudades – 21.946 comentarios) específicamente con respecto al ítem “centro histórico”, los datos se presentan en el gráfico 1.

Gráfico 1: Clasificación de los centros históricos de las ciudades brasileñas de acuerdo con los usuarios



Fuente: TripAdvisor (2017)

Cuanto a los comentarios recopilados en TripAdvisor, se dividieron en positivos y negativos para una mejor aclaración y comprensión de cómo los usuarios analizan cada uno. Así, se empieza con la categoría “tipos de calles” (calles de piedra) (cuadro 3).

Cuadro 3: Tipos de calles

Ciudad	Tipos de Calle (calles de piedra)	
	Positivo	Negativo
Goiás	[...] Observe las casas y las <i>calles de piedra</i> . Muy sabroso.	[...] vale la pena saberlo!!!! Las <i>calles de piedra</i> dificultan el acceso si el automóvil está demasiado [...]
	La ciudad de Goiás requiere un giro en el tiempo. No hay lujo, las <i>calles de piedra</i> , todas las personas se conocen. [...]	[...] no es muy fácil caminar, ya que está lleno de pendientes y <i>calles de piedra</i> , por lo que lo más recomendable y visita con tus zapatos más cómodos posibles y ropa más fresca. [...]
	Caminar sobre el pavimento con <i>pedras</i> como los pies de un niño, dar un paseo tranquilo por la noche es muy agradable [...]	
	Para conocer la historia de las capitanías del interior de Brasil, es un recorrido imperdible, <i>calles de piedra</i> , Avenida Beira-Río, las mansiones.	X
Olinda	La ciudad de Olinda es Patrimonio de la Humanidad, en el centro histórico se concentran los más bellos edificios coloniales, casas, iglesias, museos, <i>calles de piedra</i> .	X
Ouro Preto	A quien le gusta la historia, se perderá en el centro histórico, con sus casas coloniales, <i>calles de piedra</i> y sus callejones. [...]	
	Caminar por el centro histórico de Ouro Preto es volver al siglo XVIII, al período barroco, con sus mansiones y <i>calles de piedra</i> . Paseo encantador	X
	Muy bien, lugar limpio, gente agradable, ¡pero no para discapacitados! ¡Calles con demasiados pendientes y <i>piedra</i> !	
Salvador	Plaza con <i>calles de piedra</i> , rodeado de grandes casas antiguas y con coloridas pinturas. [...]	
	Casco histórico con <i>calles de piedra</i> , mansiones e iglesias. [...]	
	[...] El lugar tiene una tradición, ya sea en el conjunto de iglesias, edificios de la época de la Colonia Brasil, <i>calles de piedra</i> , pendientes de arriba a abajo y mucho color en la fachada de los edificios.	
	Es un lugar interesante, con arquitectura antigua. <i>Calles de piedra</i> . Cuenta con algunos bares y restaurantes.	X
	Para quienes gustan de la cultura y la historia. Un lugar contagioso, prepárate para caminar mucho por las <i>calles de piedra</i> , cada calle es encantadora, todo muy colorido y animado.	
	Pelourinho, con sus <i>calles de piedra</i> y coloridas mansiones, es una visita obligada para cualquiera que venga a Salvador.	
São Luís	[...] Todavía es posible observar las influencias portuguesas en las baldosas en las fachadas y en las <i>calles de piedra</i> , pero en cada esquina se nos acercaron insistentes mendigos [...].	[...] causando problemas como: - Suciedad, <i>calles de piedra</i> , edificios depredados, falta de seguridad [...].
	<i>Calles de piedra</i> donde podemos conocer la artesanía local en las tiendas y galerías. Precios justos. Hermosos edificios, algunos restaurados, otros no. Vale la pena una visita.	
	<i>Calles de piedra</i> , mansiones y sus azulejos, el mercado central con sus olores y sabores, todo en perfecta armonía. [...]	X
	Lugar muy acogedor, te hace viajar con casas antiguas por todas partes. Un montón de diversión caminando por las <i>calles de piedra</i> , hermoso lugar.	

Fuente: TripAdvisor (2017)

Abajo se tiene los comentarios cuanto a calidad de la calle (cuadro 4).

Cuadro 4: Comentarios sobre la calidad de la calle

Ciudad	Calidad de la Calle (calles en mala conservación - calles preservadas)	
	Positivo	Negativo
Goiás	X	X
Olinda	<i>Calles y casas preservadas</i> , un gran paseo para hacer amigos con familiares y encuentros casuales, tiene espacio para visitas, restaurantes sofisticados y sencillos, bares para todos los gustos.	[...] Pero al mismo tiempo la necesidad urgente de un proyecto de restauración general y eficiente es clara, ya que las <i>calles en mala conservación</i> , los edificios históricos gritan pidiendo ayuda, todos pintados, avisos pegados en los postes.
	X	[...] Monumentos históricos sin una conservación adecuada, <i>calles llenas de baches</i> , crecimiento urbano caótico [...].
Ouro Preto	X	X
Salvador		
São Luís	X	El centro histórico de São Luís, [...] tiene un <i>gran agujero en las calles empedradas</i> , incluso un amigo cayó en un <i>agujero</i> de unos 50 cm o más profundidad, se lastimó la rodilla y se torció el dedo. [...] Para hacer hermosas fotos del centro histórico, tuve que usar los ángulos y los filtros para ocultar las piezas sucias y depredadas.

Fuente: TripAdvisor (2017)

Cuanto a la categoría “pendientes” se muestra los comentarios en el cuadro 5.

Cuadro 5: Comentarios sobre pendientes

Ciudad	Pendientes (empinadas - subida y bajada - calle sinuosa)	
	Positivo	Negativo
Goiás	X	X
Olinda	[...] Esas coloridas casas, una pegada a la otra, transmiten una atmósfera bucólica a lo largo de las <i>pendientes</i> de la ciudad. [...]	Una ciudad histórica sucia y mal mantenida. Ve preparado para el calor absurdo y <i>algunas subidas y bajadas peligrosas</i> , si tienes algún tipo de problema de movilidad ten mucho cuidado.
	Olinda es hermosa! Su arquitectura, sus <i>pendientes</i> , los lugares ya decorados para el carnaval, el frevo. [...]	No recomiendo hacer la caminata [...] completa a pie, las <i>calle son muy empinadas</i> y el sol es muy fuerte !!!! [...]
	Gran paseo por las colinas de Olinda, casas antiguas, excelente vista al mar, pero animate y dispuesto a subir <i>pendientes</i> , [...].	[...] Requiere un poco de preparación física, <i>calle con muchos altibajos</i> , calles muy estrechas, formadas por adoquines y aceras mal conservadas.
	Olinda tiene sus encantos, una de las primeras ciudades de Brasil, y vale la pena pasar unas horas caminando por sus <i>pendientes</i> y viendo las coloridas casas [...].	Ideal para un paseo al final de la tarde, guías accesibles, un poco agotador para aquellos con niños, ya que <i>hay muchas pendientes</i> . [...]
Ouro Preto	Un viaje al pasado y una clase de historia completa. Las <i>pendientes</i> son todo un ejercicio. Pero vale la pena.	Tienes que estar en buena forma física pero vale la pena. Las <i>pendientes</i> son empinadas y las piedras lo hacen un poco difícil, pero nada que un zapato cómodo no pueda resolver. [...]
	Volviendo al siglo 18, mucha historia, patrimonio preservado y fácil acceso, aparte de las <i>pendientes</i> que requieren un buen aliento.	[...] Los <i>altibajos</i> pueden cansarse un poco si no estás acostumbrado.
	Hermoso y especial lugar, puedes hacer todo caminando, solo ponte tus zapatillas y tu condición física para subir y bajar muchos <i>pendientes</i> .	[...] Sin embargo, es importante tener en cuenta que las calles están empedradas y las <i>pendientes</i> son <i>bastante empinadas, difíciles de subir y bajar</i> , es decir, [...].
Salvador	¡Fue genial conocer Pelourinho, los <i>pendientes</i> están muy bien cuidadas y nos sentimos muy seguros con toda la vigilancia que había en la calle!	Una historia muy <i>empinada</i> y lo dificulta La accesibilidad del lugar es muy cuidadosa, ya que varios vendedores ambulantes de artesanías acosan para comprar todo el tiempo.
	¡Fue genial conocer Pelourinho, los <i>pendientes</i> están muy bien cuidadas y nos sentimos muy seguros con toda la vigilancia que había en la calle!	
	Hermoso lugar que retrata gran parte de la historia de Brasil, muchos <i>pendientes</i> de adoquines, [...].	X
São Luís	[...] Vale la pena pasear por las calles del lugar, a veces <i>empinadas, bajadas y subidas</i> , y con la ayuda de un guía local para escuchar toda la riqueza de la historia acumulada. [...]	X
	[...] revivir el centro donde hay tiendas de artesanía local, además de los <i>pendientes</i> y escaleras.	
	[...] la topografía típica necesita buena forma para <i>subir y bajar pendientes</i> , súper recomendado, vivir la historia.	
	Me encanta el centro histórico de São Luís, calles estrechas, <i>pendientes</i> , grandes casas cubiertas con azulejos portugueses.	

Fuente: TripAdvisor (2017)

Otra característica de los centros históricos brasileños son los “callejones”, especialmente en ciudades que tienen calles muy estrechas como se señala los comentarios en el cuadro 6.

Cuadro 6: Comentarios sobre callejones

Ciudad	Callejones	
	Positivo	Negativo
Goiás	X	
Olinda		
Ouro Preto		
Salvador		
São Luís	X	[...] Simplemente no recomiendo dar un paseo por la noche. Muchos <i>callejones</i> , muchos callejones y puede ser peligroso.
	[...] Hay calles, <i>callejones</i> , calles anchas, casas grandes que no sabes dónde mirar, el deseo de tomar fotos de todo [...].	X
	[...] Durante el recorrido podrá apreciar las casas de azulejos, <i>callejones</i> , durmientes, pendientes y escaleras de piedra que nos recuerdan la historia brasileña.	

A continuación se presentan comentarios de la categoría “calle estrecha” (cuadro 7).

Cuadro 7: Comentarios sobre calle estrecha

Ciudad	Calles estrecha	
	Positivo	Negativo
Goiás	X	X
Olinda	X	Las casas antiguas que conservan sus características de muchos años, pavimentadas con piedras irregulares hacen que el viaje sea lento porque algunas <i>calles son tan estrechas</i> que apenas cruzan dos autos.
		[...] Requiere un poco de preparación física, calles con muchos altibajos, <i>calles muy estrechas</i> , formadas por adoquines y aceras mal conservadas.
Ouro Preto	Mucha gente piensa que el centro de la ciudad es pequeño y que puedes conocerlo en un día, pero el consejo es abandonar el lugar común y caminar por las <i>calles estrechas</i> y empinadas. Siempre hay una sorpresa y un detalle en estas calles.	X
	[...] <i>Calles estrechas</i> y casas con encanto.	
Salvador	Encontré un buen lugar para pasear con muchas tiendas, <i>calles estrechas</i> con azulejos viejos, [...].	X
	<i>Calles estrechas</i> , pavimento de adoquines, varias tiendas turísticas, restaurantes, hermosas iglesias.	
São Luís	[...] Las laderas, <i>calles estrechas</i> , casas llenas de azulejos portugueses ... un verdadero espectáculo aparte. [...]	X
	Me encanta el centro histórico de São Luís, <i>calles estrechas</i> , laderas, grandes casas cubiertas con azulejos portugueses.	

Fuente: TripAdvisor (2017)

Cuanto a las categorías tamaño de la calle e calle peatonal no tuvieron comentarios de los usuarios en TripAdvisor.

4. Análisis: ciudades brasileñas patrimonio mundial de la humanidad y movilidad urbana

Oxford Economics (2014)⁶ realizó una encuesta entre los años 2009 y 2014 para identificar el grado de veracidad y influencia de los comentarios en la decisión de los clientes, concluyó que no solo influye en parte de las actividades de viaje en el mundo, sino que en realidad, es la causa de la actividad del viaje. TripAdvisor no es solo un factor importante en un viaje, sino que también contribuye a aumentar la confianza generada y la claridad del contenido.

La investigación analizó las razones detrás del efecto casual de TripAdvisor en el aumento de viajes, identificando cuatro funciones: transparencia, confianza, amplitud de contenido, investigación y reserva (Oxford Economics, 2014).

Estas características muestran la lealtad de la información en TripAdvisor, lo que lo convierte en un sitio seguro para recopilar comentarios sobre atracciones, alojamientos y restaurantes. En una encuesta con 12 mil personas, 77% de los usuarios leen los comentarios de los hoteles, 50% de los restaurantes y 44% de las atracciones.

Entre las ciudades brasileñas con mejor reputación son Goiás, Olinda, Ouro Preto y Salvador que están entre 4.0 y 4.5 estrellas. São Luís tuvo 3.5 estrellas durante el período de la encuesta. Además, São Luís es la única ciudad brasileña patrimonio mundial que no cuenta con el certificado de excelencia de TripAdvisor. En cuanto al número total de comentarios entre los meses de enero a julio, Salvador tuvo la mayor cantidad con 590, seguido de Ouro Preto con 267, São Luís con 238, Olinda con 174 y Goiás, con 39.

La calificación de los viajeros sobre las atracciones en la TripAdvisor se clasifica entre las categorías pésimo, malo, normal, muy bueno y excelente. De las cinco ciudades brasileñas que tienen la mejor calificación en opinión de los usuarios es la ciudad de Ouro Preto que fue calificada como excelente (72%), después Olinda con 58%, Goiás con 55%, Salvador con 45% y São Luís con 27%. La ciudad con la numeración más alta en las categorías normales, malas y horribles fue São Luís con un total del 38%.

Este tipo de información para un destino turístico es esencial ya que los administradores públicos y privados deben analizar constantemente los datos disponibles en la internet para convertirlos en positivos, cuando estos sean en su mayoría negativos, como en el caso de São Luís, o para maximizar los positivos. Los parámetros y las comparaciones con otros destinos como los presentados, refuerzan la competitividad en el sector, fortalecen el destino, y ayudan a estar preparados para promover experiencias positivas, siendo esta, una categoría básica de un destino turístico inteligente (Huang, Li y Dai, 2017).

Por lo que se refiere al perfil de los usuarios que comentaron en TripAdvisor se identificó elementos presentes en el sitio que se pueden medir: género, origen, mes de comentarios, calificación del usuario. La mayoría son mujeres (56,61%) y 43,39% son hombres. En relación a la última encuesta realizada por el Ministerio de Turismo (2013) sobre el perfil de los turistas brasileños, 60,9% eran mujeres y 39,1% hombres, lo que muestra una similitud entre los datos.

En relación a origen, São Paulo es el estado con mayor número de usuarios con 13,48%, seguido de Río de Janeiro con 7,40%, y Minas Gerais con 5,57%. Según datos del Ministerio de Turismo (2013) “la región sudeste representa 40,8% del emisario y también se caracteriza por representar el mayor flujo de visitas internas en Brasil, con un total de 36,5%”. Se observa que existe una relación entre ambas encuestas, lo que confirma que los brasileños en el sudeste de Brasil son los mayores emisores del país.

Cuanto a los meses que tuvieron más comentarios, vemos que enero fue de mayor concentración, con 27,29%, seguido de julio, con 17,37%. Enero (11,8%) y julio (12,1%) fueron los dos meses con mayor número de viajes nacionales. Las datas de vacaciones nacionales son los períodos con más comentarios, y también del mayor flujo de viajeros en Brasil.

La clasificación de los usuarios durante la encuesta se clasifican en 4 y 5, lo que figura 81,11%. Este tipo de calificación de usuario en TripAdvisor representa su nivel de colaboración en términos de comentarios, fotos y otros aspectos, dándoles prestigio en el sitio y también confianza para el lector. Porque, con cada cambio de nivel, TripAdvisor premia el usuario (Tripadvisor, 2016). Este aspecto se compara con la experiencia del visitante en los destinos brasileños, donde 9 en cada 10 turistas internacionales aprueban el viaje a Brasil, o sea, 88,30% declaró que cumplió y/o superó las expectativas y 95,6% de los entrevistados, declararon que tienen la intención de volver al país⁷. El ex ministro de Turismo, Vinícius Lummertz declaró que:

Hemos invertido mucho en infraestructura y calificación turística preparando cada vez más Brasil para desarrollar plenamente su vocación turística, y las tasas positivas obtenidas en la encuesta, muestran que estamos en el camino correcto. Un ejemplo de esto, es que pudimos observar una mejoría en la evaluación de los aeropuertos que pasó del 89,9% al 92% y las señales turísticas que pasaron del 80,6% al 83,3%⁸.

La experiencia turística es una base fundamental en el concepto de DTI, que de acuerdo con López de Ávila (2015) el proceso de la experiencia turística se divide en 3 fases: antes, durante y después. Por tanto, en cada una, la experiencia debe ser positiva para que el destino permanezca en evidencia en la mente del usuario. Es decir, el destino necesita desarrollar estrategias inteligentes en las tres etapas para informar al turista sobre las atracciones existentes y durante el viaje, la cadena de producción debe estar alineada para que los productos y servicios ofrecidos sean los planificados, y, finalmente, impresionar positivamente al visitante para que este sea recordado como algo que marcó su estadía en ese lugar.

Cuanto a los comentarios de los tipos de calles, los usuarios destacaron como un aspecto estructural de las ciudades históricas. Por otro lado, hay tres comentarios negativos resaltando que las calles no facilitan el movimiento y acceso a los lugares. En los discursos de Souza y Lapa (2015) la pavimentación debe ser uno de los aspectos observados y previstos en la planificación urbana para ciudades históricas, ya que, para facilitar el flujo y el desplazamiento, es esencial que las aceras estén estandarizadas. Además, enfatizan que en algunas ciudades europeas (ejemplo: Ávila, Ámsterdam, Madrid, Barcelona, Oporto, Lisboa, Londres) hubo una nivelación de la calle para facilitar el caminar y también para eliminar las barreras que pueden obstaculizar y incluso causar accidentes a los transeúntes.

Los centros históricos tienen estas características en términos de la infraestructura que conforma la escena del patrimonio, ya que “las calles del centro histórico mantienen los adoquines de la época de la colonización y otros edificios que conservan el estilo de la época”. [...]”⁹ lo que se refiere a la concepción de los usuarios en los comentarios publicados anteriormente en TripAdvisor.

Esta tipología de calle es característica de las ciudades históricas, sin embargo, destinos inteligentes y patrimoniales deben estar ordenados con los indicadores de DTI, que son: gobernanza, sostenibilidad territorial y urbana, sostenibilidad turística, accesibilidad, calidad de vida residencial y cohesión social, conectividad y uso de sensores, información turística, marketing online y actividad turística (Vera Rebolo y Ivars Baidal, 2014). Para minimizar los comentarios negativos que están relacionados principalmente con el tema del acceso, eliminar las barreras es fundamental en un DTI, pues el concepto básico de esto es el diseño universal.

Hay varias acciones que se pueden tomar para ampliar el acceso a sitios históricos como mejora de la accesibilidad física y digital, que desencadenen nuevos modelos inclusivos para el turismo. Ampliar y generar mecanismos más dinámicos y expeditivos para resolver las dificultades de movilidad y accesibilidad, con respecto a los habitantes y visitantes. Es decir, “la accesibilidad universal es un eje vertebrador y inclusivo de una propuesta inteligente y urbana que se trasladará a una práctica de facilitación, interacción y integración del turista-visitante, con el local-residente” (Lucila, 2017:219).

Como afirman Vinuesa y Torralba (2016), la integración entre patrimonio, ciudad y turismo debe estar alineada para servir plenamente a todas las personas facilitando los viajes, la circulación, el acceso a servicios, instalaciones públicas y turísticas con muebles de calidad. O sea, el concepto central de un DTI es integración entre los sectores. Ser un destino inteligente no es solo la tecnología, pero, principalmente, tener las acciones conjuntas y integradas donde se pueda comprender las políticas y estrategias que los gestores están haciendo en la ciudad. Por esto, la información es fundamental, y en este caso, los comentarios de los usuarios en TripAdvisor ayudan los gestores a mejor percibir la actual situación del destino, como el caso de ciudades históricas que tienen aspectos diferenciales de otras ciudades más contemporáneas.

En relación a calidad estructural en los sitios históricos como se ve en los comentarios anteriores, el punto culminante negativo se refiere a la percepción que tienen sobre la conservación y preservación del patrimonio histórico. La movilidad urbana también está orientada hacia las personas, por lo tanto, los administradores públicos deben priorizar los espacios urbanos como lugares de circulación, reunión, intersección, y en el caso de los centros históricos como el disfrute del patrimonio.

Las áreas consagradas como patrimonio cultural deben constituirse en espacios donde es posible conocer, disfrutar y deleitarse con el lugar. Estos espacios deben proporcionar un movimiento fácil y seguro para todos los usuarios, además de permitirles permanecer para su regocijo. Los centros históricos deben permitir el uso del espacio público y del patrimonio garantizando el derecho constitucional a la ciudad y la cultura (Ribeiro, 2014:17).

Vieira y Morastoni (2013) destacan en su investigación la importancia de la calidad urbana como un aspecto que interfiere directamente en la calidad de vida del residente, y también del turista. Pues, uno de los indicadores de DTI es la calidad de vida de las personas, y la movilidad en sitios históricos es un factor fundamental que los turistas utilizan, pues, con una movilidad inteligente y integrada con el centro histórico, es posible ofertar una calidad y también una experiencia positiva a los visitantes durante el uso de este espacio turístico.

Solo las ciudades de Olinda y São Luís se destacan en los aspectos negativos cuanto el paisaje y también acerca de la estructura del centro histórico. Choay (2007) aclara que en las ciudades históricas de Brasil el tema de la movilidad y la accesibilidad urbana siguen siendo problemas mal resueltos, como la no nivelación de las aceras, la presencia de obstáculos en las aceras, entre otros. Algunas ciudades brasileñas tienen caminos empinados, escalones, pendientes, donde los automóviles y los peatones compiten por este espacio. Una buena parte de estos podrían ser ordenados por las autoridades públicas y privadas para garantizar el derecho constitucional de entrar y salir de manera segura. De acuerdo con la Ley n. 12.587/2012, su principal objetivo es “contribuir con el acceso universal a la ciudad”, pues, preservar el patrimonio histórico está vinculado a la recuperación del hábitat y la difusión de soluciones urbanas que permitirá una democratización del espacio urbano (Luque Gil, Zayas Fernández & Caro Herrero, 2015; Oliveira, Franzen & Varela, 2016).

Los proyectos basados en el concepto de ciudad inteligente se han implementado en sitios históricos con el objetivo de alinearse con entornos urbanos saludables y habitables. En Amsterdam (Holanda), por ejemplo, se están llevando a cabo proyectos a pequeña escala para demostrar su efectividad, y luego expandirse a áreas más grandes. Amsterdam se ha centrado en esta estrategia de patrimonio cultural con un enfoque en la calidad de vida, unida a la experiencia turística a través de proyectos como: infraestructura y tecnología, movilidad, ciudad circular, gobernanza y educación (Angelidou; Karachaliou, 2017).

Cuanto a las laderas, estas son características de las ciudades históricas brasileñas y son parte del contexto urbano como se muestra en los comentarios. El principal obstáculo mencionado en los comentarios negativos está direccionado al cansancio y la dificultad de subir tales laderas. La topografía con pendientes dependiendo de la condición física del visitante puede ser un impedimento y/o promover dificultades de acceso. Pero, este aspecto puede ser cambiado con el uso de escaleras o otros tipos de estructura como destaca Fagerlande (2015:346), al plantear la cuestión de la movilidad en favelas brasileñas, que son espacios con pendientes pronunciadas, y presenta soluciones con respecto a los “cambios urbanos que la presencia de nuevos usos y equipos ha estado causando”. Pero, no es posible eliminar las pendientes, pues como señala el autor, la inserción de teleféricos en la favela ha permitido el desplazamiento de los residentes.

En este caso, la inclusión de tecnología y estructura contribuyen para que el destino pueda estar vinculado a las cuestiones de DTI, como por ejemplo, los pendientes en la ciudad española de Toledo, que minimiza este aspecto con la inclusión de ascensores y escaleras mecánicas para facilitar la movilidad de los peatones en el área histórica. Como se mencionó anteriormente, el diseño debe ser universal, permitiendo acceso para todos (una de las premisas de un DTI). Por lo tanto, proporcionar infraestructura es una condición sine qua non para el proceso de DTI. Pues, como dicen Troitiño Torralba y García Hernández (2017:371):

[...] sino que tienen que trabajar por el fomento de un desarrollo eficiente que abogue, en primer lugar, por mejorar y incrementar la calidad de vida de los residentes y, en segundo término, por incorporar nuevas fórmulas de planificación con unidades de gestión turística, que contribuyan en la toma de decisiones, permitiendo la definición de políticas acordes a las necesidades y singularidades del territorio, considerando en todo momento al visitante, como referente o punto de partida del proceso de conversión en DTI.

Otro modelo de una ciudad histórica que se ajusta a los principios de DTI es Ávila en España que “es ejemplo de accesibilidad para todos los colectivos en España. La cual, como Patrimonio de la Humanidad de la Unesco, ha sido la gran protagonista en 2017 por una buena razón: haber recibido el Premio Reina Letizia de accesibilidad universal”¹⁰. La ciudad de Ávila tiene una ruta 100% accesible, además, cuenta con edificios totalmente accesibles, rampas y vías de entrada asequibles con soluciones tanto para personas ciegas, como sordas, y en los museos hay audio guías, app móvil y respectivamente, “todos los puntos de interés tienen habilitada información en braille para las personas con dificultades visuales”¹¹.

El proyecto europeo Smart Heritage City (SHCity) que busca mejorar la gestión y conservación de cascos históricos en Europa, su dinamización turística, comenzará su andadura en la ciudad española de Ávila; en la que durante los próximos 30 meses, se desarrollará un sistema que permitirá la gestión online e inteligente, así como la conservación preventiva de un conjuntos de edificios o elementos patrimoniales, a partir de nuevas tecnologías, y la instalación de sensores inalámbricos¹².

Los gestores de las ciudades históricas de Brasil deben tratar de buscar mayor aproximación a estos modelos europeos, por ejemplo, puesto que la movilidad urbana y la accesibilidad influyen en la actividad turística, como se puede ver en las ciudades de Toledo y Ávila. De acuerdo con Troitiño Torralba y García Hernández (2017: 383), Ávila “es referencia nacional e internacional inteligente”. La adaptación del mobiliario urbano, el equipamiento y la infraestructura son fundamentales en las referencias de DTI y para debe planificar la ciudad con un enfoque inteligente.

[...] es necesario un Plan Estratégico Director de acuerdo con los criterios establecidos de nueva gobernanza-, marcadamente participativo, que orqueste todas las sinergias que se generan entre las administraciones, empresas, universidades y ciudadanos. La finalidad de este es superior, pues tiene que resolver los problemas reales y mejorar la calidad de vida ciudadana (Sigalat Signes et al., 2018:484).

Los centros históricos son lugares de vida, donde el patrimonio histórico coexiste con monumentos y expresiones culturales que son una referencia a la identidad cultural del lugar. Si en estos lugares se implementan las iniciativas de turismo inteligente, avanzarán con el concepto patrimonial, integrando a los elementos que componen el patrimonio histórico a la realidad y necesidad de la sociedad contemporánea, avanzando así, con el modelo de DTI (Angelidou; Karachaliou, 2017).

Chianese et al. (2015) proponen una arquitectura de patrimonio inteligente para conocer y mejorar las experiencias de visitar sitios históricos. En este caso, se mencionan áreas específicas para peatones en el centro histórico, junto con otros servicios de movilidad urbana (transporte), formando una segunda vía, dando la posibilidad de una mejor gestión del tráfico de personas y vehículos. Imon (2017) y Magalhães (2017) creen que puede ser un esquema válido para redistribuir el flujo de tráfico por tipologías, con respecto a la categoría de calles, junto al uso de rutas peatonales exclusivas, que facilitan el movimiento y la circulación en el centro histórico.

En Brasil, algunas ciudades también tienen áreas exclusivas para peatones como el caso de Salvador y São Luís, sin embargo, este territorio es pequeño en comparación con algunas ciudades de Europa. Este hecho puede haber pasado desapercibido para los usuarios, ya que, no hubo comentarios sobre este aspecto de las ciudades brasileñas, o sobre el tamaño de la calle. En el Plan Nacional de Movilidad Urbana, en el artículo 23, de la Ley n. 5887 de enero de 2012, hay algunos dispositivos que el gobierno local puede implementar en centros históricos, como “acceso restringido a vehículos motorizados en ciertos lugares y horarios, con el objetivo de un mayor uso del espacio público por parte de peatones y ciclistas”¹³. Esta es una opción cuanto a movilidad inteligente, pues, uno de los indicadores es la sostenibilidad y calidad de vida, y tener calles peatonales se incentiva a practica de caminar, y también elimina el uso de coches o transporte urbano en el sitio histórico.

Las ciudades históricas de Brasil tienen callejones “famosos” que guardan detalles de la historia del pasado, y también se refieren a lugares oscuros, húmedos y incluso peligrosos. Pero, los callejones son parte del diseño urbano de estas ciudades brasileñas y son lugares que están o han sido recuperados, revitalizados y reutilizados para nuevos propósitos, como el uso de pequeñas empresas, espacios de arte, área peatonal, entre otros.

Solo en São Luís se mencionaron los callejones, debido que son característicos de esta ciudad y se encuentran en rutas turísticas, además, hacen parte de la historia de São Luís. Estos callejones de São Luís se utilizan como conectores de calles, y en algunos casos, son exclusivos para peatones y en otros, tienen acceso para automóviles. Pero como indican Troitiño Torralba y García Hernández (2017:402) la “peatonalización mejora la movilidad [...], así como enclave turística, diseñando nuevos productos, adecuando elementos y zonas de gran importancia del patrimonio”.

Una característica de DTI es el diseño urbano universal y la planificación urbana, y en ciudades históricas, como el caso de las brasileñas, los comentarios de los usuarios destacan que hay mucho que hacer para que estas sean un DTI. En los comentarios se ve que la mayoría de las ciudades brasileñas tienen una separación nivelada de aceras, calles empedradas, escaleras, que puede dificultar la circulación del transporte privado, así como carriolas de bebé, bicicletas y personas discapacitadas. Los comentarios

en sí, son prácticamente todos positivos (cuanto a estructura histórica), con la excepción de la ciudad de Olinda que recibió comentarios negativos.

Para la Organización Mundial de Turismo (2016:08) “es necesario encontrar un equilibrio entre las normas estrictas de conservación y la necesidad de incorporar la accesibilidad para que los lugares pudieran ser visitados por todos”. En Brasil, existe la norma 9050 de la Asociación Brasileña de Normas Técnicas (Abnt, 2004) sobre accesibilidad a edificios, muebles, espacios y equipamiento urbano, que es un guía de estándares para el ajuste normativo de parámetros relacionados con la bajada de aceras, rampas, escaleras, pasos de peatones, semáforos, bancos, duchas, estacionamientos, entre otros, que conforman el espacio público, brindando movilidad y accesibilidad, especialmente, dando autonomía a las personas en su conjunto como destacan los autores sobre el concepto de DTI.

Se identificó que las ciudades históricas brasileñas tienen varias estructuras de siglos pasados, que no se consideraban anteriormente como obstáculos a la movilidad urbana y que en la actualidad, cuando se habla de ciudades y DTI, es necesario replantearse los planes gubernamentales al concepto de DTI para que se combinen y aprovechen las características históricas.

En otras palabras, la visión de los usuarios sobre las ciudades históricas de Brasil identificadas a través de las palabras clave es que hay poca movilidad y accesibilidad. Por esta razón, se ratifica la necesidad de identificar este conjunto de dimensiones y categorías analizadas en este trabajo, para avanzar en el concepto de DTI y implementar medidas que mejoren la movilidad urbana, permitiendo una eficacia y eficiencia cualitativa de la infraestructura histórico-contemporánea, que permitan que los destinos sean cada vez más inteligentes y accesibles para todos.

5. Consideraciones finales

La movilidad urbana en los centros históricos funciona como una columna vertebral que incluye el territorio histórico al contexto urbano. Por lo tanto, repensar los modelos de destino basados en el diseño inteligente contribuirá a garantizar que los destinos que forman parte del patrimonio cultural de la humanidad en Brasil estén de acuerdo con los conceptos del DTI.

Los comentarios en TripAdvisor demuestran que las categorías presentadas se perciben en diversos momentos tanto de manera positiva como negativa, y que es necesario adaptar/integrar la estructura patrimonial al plan de movilidad urbana, extendiendo el acceso y la locomoción a todos. Las investigaciones online presentadas en este trabajo, se han intensificado en los estudios turísticos, porque se entiende que la información generada por el usuario contribuye de manera *sine qua non* a la creación de DTI.

Una de las premisas del DTI es el acceso/movilidad urbana y por lo tanto, si las ciudades históricas brasileñas forman parte de los destinos inductores, y ya tienen un considerable flujo turístico, es importante que la locomoción sea inclusiva y accesible, y, principalmente, aliada a las necesidades de los visitantes y residentes, adecuando el trazado y diseño urbano, así como los edificios, casas, entre otros, que conforman el escenario de un destino histórico. O sea, en la investigación se identificó que los usuarios miran el patrimonio como un bien importante de la ciudad histórica, pero, la movilidad urbana es un problema de acceso en los centros históricos brasileños.

Las ciudades brasileñas tienen desafíos en cuanto a la movilidad urbana en los centros históricos y las percepciones identificadas en los comentarios sirven como señal para mejoras, no sólo en la estructura y movilidad urbana, sino también, para monitorear las experiencias vividas en los destinos patrimoniales brasileños, con el fin de satisfacer las necesidades y deseos de los turistas en cuanto a las expectativas del lugar.

Se ratifica que en la actual coyuntura global, la competitividad del sector turístico ha promovido una feroz competencia entre los más diversos destinos del mundo y los destinos históricos necesitan estar conectados y adaptados a las demandas urbanas que satisfagan a los turistas y residentes. Por lo tanto, los destinos históricos deben ser reorganizados para avanzar en el contexto del ciclo de vida del destino.

Bibliografía

- Angelidou, Margarita; Karachaliou, Eleni. 2017. Cultural heritage in smart city environments. *26th International CIPA Symposium*. XLII-2(W5):2-7.
- Associação Brasileira de Normas Técnicas. 2004. *NBR 9050: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos*. Rio de Janeiro.

- Blanco, F.J.H. 2015. Libro Blanco de los destinos turísticos inteligentes. Madrid: Lid
- Buhalis, D.; Amaranggana, A. 2014. Smart Tourism Destinations. In: Xiang, Z.; Tussyadiah, I. (orgs.). Information and communication technologies in tourism. Heidelberg, Germany: Springer.
- Bruchez, Adriane; Ciconet, Bruno; Remussi, Rejane, Possamai, Luana; Tondolo, Vilmar Antônio Gonçalves. 2015. Análise da Utilização do Estudo de Caso Qualitativo e Triangulação na Brazilian Business Review. *XV Mostra de Iniciação Científica – UCS*. 1-14.
- Calle Lamelas, Juan Vicente; García Hernández, María; García Muiña, Fernando. 2017. Las ciudades Patrimonio de la Humanidad ante el paradigma Smart. In: Actas del Seminario Internacional Destinos Turísticos Inteligentes: nuevos horizontes en la investigación y gestión del turismo. *Anais.... 7-37*.
- Celdrán-Bernabeu, Marco A.; Mazón, José-Norberto; Ivars-Baidal, Josep A.; Vera-Rebollo, J. Fernando. 2018. Smart Tourism: un estudio de mapeo sistemático. *Cuadernos de Turismo*, (41):107-138.
- Chianese, A.; Piccialli, F.; Valente, I. 2015. Smart environments and cultural heritage: a novel approach to create intelligent cultural spaces. *Journal of Location Based Services*, 9(3):209-234.
- Fagerlande, Sergio Moraes Rego. 2015. Mobilidade e turismo em favelas cariocas. *Caderno Virtual de Turismo*. 15(3):346-361.
- Femenia-Serra, Francisco; Neuhofer, Barbara; Ivars-Baidal, Josep. 2018. Towards a conceptualisation of smart tourists and their role within the smart destination scenario. *Journal The Service Industries Journal* . 39(2):109-133.
- Filieri, Raffaele. 2016. What makes an online consumer review trustworthy? *Annals of Tourism Research*, 58:46-64.
- Gil, Antônio Carlos. 2008. *Como elaborar projetos de pesquisa*. São Paulo: Atlas.
- Gretzel, U., Werthner, H., Koo, C. & Lamsfus, C. 2015. Conceptual foundations for understanding smart tourism ecosystems. *Computers in Human Behavior*, 50, 558-563.
- Gretzel, U.; Mendonça, M. Collier de. 2019. Smart destination brands: semiotic analysis of visual and verbal signs. *International Journal of Tourism Cities*, 5(4):560-580.
- Hidaka, Lúcia Tone Ferreira. 2011. Indicador de Avaliação do Estado de Conservação Sustentável de Cidades — Patrimônio Cultural da Humanidade: teoria, metodologia e aplicação. *Tese de Doutorado (Programa de PósGraduação em Desenvolvimento Urbano)*, Recife: Universidade Federal de Pernambuco.
- Hine, C. 2000. *Virtual Ethnography*. London: Sage
- Huang, S.; Li, Y; Dai, P. 2017. Evaluation of tourism competitiveness of Chinese smart tourism city. *Acta Geographica Sinica*. 72: 242-255.
- Invat.Tur. 2015. *Destino turístico inteligente: manual operativo para la configuracion de detinos turísticos inteligentes*. Valencia: Agência Valenciana del Turisme.
- Imon, S. S. 2017. Cultural heritage management under tourism pressure. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 9(3):335-348.
- Ivars Baidal, Josep A.; Solsona Monzonís, F. Javier; Giner Sánchez, David. 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.
- Kozinets, R. V. 1997. *On netnography: Initial Reflections on Consumer Research Investigations of Cyberculture*. Evanston, Illinois.
- Lefèvre, F.; Lefèvre, A. M. C.; Marques, M. C. C. 2009. Discurso do sujeito coletivo, complexidade e auto-organização. *Ciência e Saúde Coletiva*, 14(4):1193-1204.
- Lopez de Avila, A. 2015. Smart destinations: XXI century tourism. *ENTER 2015 Conference on Information and Communication Technologies in Tourism*. Lugano, Switzerland, fev. 4-6.,
- Lucila, Salessi María. 2017. Destinos Turísticos Inteligentes: una perspectiva desde la inclusión social y la participación comunitária. In: Actas del Seminario Internacional Destinos Turísticos Inteligentes: nuevos horizontes en la investigación y gestión del turismo. *Anais....*, 215-229.
- Luque Gil, A. M.; Zayás Fernández, B.; Caro Herrero, J. L. 2015. Los destinos turísticos inteligentes en el marco de la inteligencia territorial: conflictos y oportunidades. *Investigaciones Turísticas*. 10:1-25.
- Magalhães, Fernando Paulo Oliveira. 2017. O centro histórico de Lisboa enquanto ecomuseu: construindo pontes entre os turistas, os locais e o património. *Ibero-Americana de Turismo*, 7(3).
- Marconi, Marina de Andrade; Lakatos, Eva Maria. 2011. *Metodologia científica*. São Paulo: Atlas.
- Matos Cámara, Rafael Fabricio Matos; Martín Gutiérrez, Sonia San. 2012. Análisis sobre la reputación de marca, las emociones y la confianza como formadoras de la satisfacción del turista. *Contaduría y Administración*.57(4): 253-286.
- Ministério das Cidades. 2013. *Política nacional de mobilidade urbana*. Brasília.

- Ministério do Turismo - Mtur. 2013. *Índice de competitividade do turismo nacional: destinos indutores de desenvolvimento turístico regional*. Brasília: MTUR.
- Montardo, S. P.; Rocha, P. J. 2005. Netnografia. Incursões metodológicas na cibercultura. *Revista E-Compós*, 4, Brasília.
- Oliveira, Josildete Pereira de; Franzen, Letícia Indart; Varella, Bruna Górski. 2016. Acessibilidade como critério de qualidade do espaço turístico: estudo de caso da área central de Balneário Camboriú-SC. *Revista Turismo - Visão e Ação*, 18(3).
- Organización Mundial del Turismo. 2016. *Manual sobre turismo accesible para todos: principios, herramientas y buenas prácticas*. Madrid: UNWTO.
- Park, S. Y.; Nicolau, J. L. 2015. Asymmetric effects of online consumers reviews. *Annals of Tourism Research*, 50: 67-83.
- Pedersen, A. 2002. *Managing tourism at world heritage sites: a practical manual for world heritage site managers*. UNESCO World Heritage Centre.
- Pedersen, A. (2005). *Gestión del turismo en sitios del Patrimonio Mundial: Manual práctico para administradores del sitios del Patrimonio Mundial*. Disponible en: <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001286/128679s.pdf>. Consulta em: 05/02/2018.
- Pine Ii, B.J.; Gilmore, J.H. 1999. *The experience economy: work is theatre & every business a stage*. Massachusetts: Harvard Business School Press.
- Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física. (2017). Guía de Buenas Prácticas de Accesibilidad para los recursos turísticos de las Ciudades Patrimonio de España. Disponible em: http://www.predif.org/sites/default/files/documents/Patrimonio_Accesible.pdf. Consulta em: 10/09/2019.
- Quiroga, R. M.; Mondo, T. S.; Castro Júnior, D. F. L. de. 2014. Reputação online como instrumento para melhoria de serviços: um estudo na hotelaria de Garopaba e Imbituba – Santa Catarina. *Revista Turismo Contemporâneo*, 2(1):
- Ribeiro, Sandra B. (org.) 2014. *Mobilidade e acessibilidade urbana em centros históricos*. Brasília: IPHAN.
- Sigalat Signes, Enrique; Roig Merino, Bernat; Buitrago Vera, Juan Manuel; Baviera Puig, María Amparo. 2018. La necesidad de un plan director para ciudades turísticas inteligentes. Propuestas metodológicas basadas en la participación. *Pasos-Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*. 16(2):483500.
- Silva, M. M.; Mendes Filho, L. 2014. Intenção de uso de comentários de viagem online na escolha de um meio de hospedagem: Fatores influenciadores. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 8(3): 419-434.
- Souza, Luís Henrique; Lapa, Tomás Albuquerque. 2015. O processo de revitalização e atividade turística no Bairro do Recife (Recife Pernambuco, Brasil): interposições ao desenvolvimento humano no contexto das teorias das cidades sustentáveis e da conservação integrada. *Turismo e Sociedade*, 8(1).
- Valdenebro de La Cerda, Antonio. 2018. *Libro blanco sobre movilidad en los conjuntos históricos en las ciudades patrimonio de la humanidad: la problemática del tráfico en los cascos históricos y sus posibles soluciones*. Ávila: Grupo Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España.
- Vera Rebolo, José Fernando; Ivars Baidal, Josep Antoni. 2014. *Nuevos enfoques para la planificación y gestión del territorio turístico: conceptualización, análisis de experiencias y problemas. Definición de modelos operativos para destinos turísticos inteligentes*. Proyectos de I+D Excelencia y Proyectos de I+D+I Retos Investigación. Gobierno de España. Ministerio de Economía y Competitividad.
- Viera, Rafaela; Morastoni, Raíza. 2013. Qualidade das calçadas na cidade de Camboriú/SC: em busca da acessibilidade e mobilidade sustentável para área turística. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 7(2).
- Vinuesa Troitiño, M. A.; Torralba Troitiño, L. 2016. Heritage and tourism: a theorist-conceptual reflection and an integrated methodological proposal applied to the town of Carmona (Seville) [Patrimonio y turismo: reflexión teórico-conceptual y una propuesta metodológica integradora aplicada al municipio de Carmona (Sevilla, España)]. *Scripta Nova*, 20(543).
- Tripadvisor . 2013. *Trip Barometer by TripAdvisor- Winter 2012/2013*. Disponible en: <http://www.tripadvisortripbarometer.com/download/Global%20Reports/TripBarometer%20by%20TripAdvisor%20-%20Global%20Report%20-%20USA.pdf>. Consulta em: 25/08/2019.
- TripAdvisor. 2017. *TripAdvisor*. Disponible en: <https://www.tripadvisor.com.br/>. Consulta en: 01/07/2017
- Troitiño Torralba, Libertad; García Hernández, María. 2017. El perfil del Smart tourist en Ávila. In: *Actas del Seminario Internacional Destinos Turísticos Inteligentes: nuevos horizontes en la investigación y gestión del turismo*. *Anais...* 371-406
- Yin, R. K. 2010. *Estudo de caso: planejamento e métodos*. Porto Alegre: Bookman.
- World Heritage Centre. 2015. *Policy for the Integration of a Sustainable Development Perspective into the Processes of the World Heritage Convention*, 1-18

Notas

- ¹ Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física
- ² Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura
- ³ Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas
- ⁴ Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional
- ⁵ Em Salvador el casco histórico se llama Pelourinho
- ⁶ Disponible en: <https://www.oxfordeconomics.com/recent-releases/the-impact-of-online-content-on-european-tourism>. Consulta en 11/10/2019
- ⁷ Disponible en: <http://www.turismo.gov.br/%C3%BAltimas-not%C3%ADcias/11382-turismo-internacional-9-em-cada-10-turistas-aprovam-viagem-ao-brasil.html>. Consulta en: 08/10/2018
- ⁸ Disponible en: <http://www.turismo.gov.br/%C3%BAltimas-not%C3%ADcias/11382-turismo-internacional-9-em-cada-10-turistas-aprovam-viagem-ao-brasil.html>. Consulta en: 08/10/2018
- ⁹ Disponible en: <https://g1.globo.com/turismo-e-viagem/descubra-o-brasil/noticia/cidades-historicas-preservam-estilo-colonial-e-mostram-como-era-o-brasil-do-passado.ghtml>. Consulta en: 15/11/2019
- ¹⁰ Disponible en: <http://nexoted.com/avila-la-ciudad-mas-accesible-espana-quieres-saber/>. Consulta: 12/05/2020.
- ¹¹ Disponible en: <http://nexoted.com/avila-la-ciudad-mas-accesible-espana-quieres-saber/>. Consulta: 12/05/2020.
- ¹² Disponible en: <https://www.esmartcity.es/2016/07/15/avila-ciudad-piloto-de-un-plan-de-gestion-inteligente-de-patrimonio>. Consulta: 12/05/2020
- ¹³ Disponible en: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/112587.htm. Consulta en: 01/05/2020.

Recibido: 18/05/2020
Reenviado: 22/10/2020
Aceptado: 23/11/2020
Sometido a evaluación por pares anónimos