



**II SEMINARIO INTERNACIONAL
TURISMO Y PATRIMONIO EN GRANDES AREAS METROPOLITANAS**

Análisis de los turistas en lugares del patrimonio histórico

SAULO RIBEIRO DOS SANTOS
(Universidade Federal do Maranhão)



SAULO RIBEIRO

- ✓ El turismo cultural lidera las recomendaciones online sobre los destinos históricos y urbanos;
- ✓ Los destinos Patrimonio de la Humanidad ayudan a conservación, pero además exige cierto grado de renovación por parte de los destinos.

- ✓ Comprender la percepción de los usuarios (fuera del estado de Maranhão, Brasil) en cuanto al patrimonio histórico de São Luís, sobre los comentarios en línea publicados en *TripAdvisor*, desde la perspectiva de destino turístico inteligente.



- ✓ Artículos de Redalyc;
- ✓ Se delimitó a recoger los comentarios que estaban en la pestaña "qué hacer" en São Luís y en el ítem "locales históricos", se seleccionó "centro histórico de São Luís";
- ✓ El recorte temporal fue del período comprendido de septiembre de 2014 a agosto de 2016, totalizando 1.571 comentarios, de los cuales, 835 usuarios eran maranhenses y sin definición del lugar de origen, que fueron desconsiderados de los resultados, permaneciendo 736 comentarios para análisis;

- ✓ Se delimitó siete palabras clave referentes al tema central que es "patrimonio histórico", que más se destacan en el Manual de Ciudades Históricas de la UNESCO, que fueron: *arquitectura, conservación, degradación, patrimonio histórico, patrimonio cultural de la humanidad, preservación y revitalización*;
- ✓ Se elaboró una hoja en el programa Excel que contenía el perfil y los comentarios de los usuarios de TripAdvisor que están categorizados en nueve parámetros según Quiroga, Mondo & Castro Junior (2014), siendo: *puntuación general y muestreo* (clasificación general y en el período investigado, utilizada para el atractivo como la significancia), *tipo del viajero o visitante* (característica en cuanto al perfil del usuario), *lugar de origen* (estado o país del usuario), *título del comentario* (comentarios de usuario), *comentario con palabras claves* (comentarios que discuten sobre patrimonio histórico), *fecha* (mes y año de los comentarios, siendo que no todos tienen fecha completa), *nivel del colaborador* (clasificación del sitio para los usuarios que comentan).

- ✓ Para analizar los datos cuantitativos - *software SPSS*.
- ✓ Para el análisis cualitativo - se utilizó el *software QDA Miner* - totalizando en 217 veces la aparición total de todas las palabras.
- ✓ Se hizo uso de la técnica del *Discurso del Sujeto Colectivo (DSC)* de Barón y Galizio (2005) y Santos y Leche (2013, p.13).
- ✓ En este estudio, el DSC fue construido a partir de agregaciones de los discursos de cada unidad muestral (testimonio del usuario en TripAdvisor), pudiéndose observar, así, similitudes y antagonismos. Cada comentario fue clasificado en *positivo, negativo y neutro* (FIGUEIREDO et al., 2013).

RESULTADOS

CIDADES DO BRASIL	TÍTULO TRIPADVISOR (o que fazer)	NÚMERO TOTAL DE AVALIAÇÕES	NÚMERO DE ESTRELAS	CERTIFICADO DE EXCELÊNCIA TRIPADVISOR
GOIÁS	Centro histórico de Goiás	252 (55% - excelente; 38% - muy bien; 6% - razonable); 0% - malo; 1% - pésimo)	4,5	SÍ
OLINDA	Centro histórico	2.389 (58% - excelente; 33% - muy bien; 7% - razonable); 1% - malo; 1% - pésimo)	4,5	SÍ
OURO PRETO	Centro histórico de Ouro Preto	4.073 (72% - excelente; 23% - muy bien; 3% - razonable); 1% - malo; 1% - pésimo)	4,5	SÍ
SALVADOR	Pelourinho	12.624 (45% - excelente; 36% - muy bien; 15% - razonable); 3% - malo; 1% - pésimo)	4,0	SÍ
SÃO LUÍS	Centro histórico de São Luís	2.608 (27% - excelente; 35% - muy bien; 27% - razonable); 9% - malo; 2% - pésimo)	3,5	NO

Variables	n (%)	+ (%)	= (%)	- (%)
Artículo identificado				
ARQUITETURA	90 (12,2)	59 (65,6)	30 (33,3)	1 (1,1)
CONSERVACIÓN	54 (7,3)	9 (16,7)	27 (50)	18 (33,3)
PATRIMONIO HISTÓRICO	34 (4,6)	10 (29,4)	11 (32,4)	13 (38,2)
PRESERVACIÓN	18 (2,4)	0 (0)	1 (5,6)	17 (94,5)
DEGRADACIÓN	6 (0,8)	0 (0)	0 (0)	6 (100)
REVITALIZACIÓN	5 (0,7)	1 (20)	2 (40,0)	2 (40,0)
PATRIMONIO CULTURAL DE LA HUMANIDADE	10 (1,4)	10 (100)	0 (0,0)	0 (0)

CONCLUSIONES

- ✓ El "centro histórico de São Luis" tiene una clasificación de 3,5 estrellas, pero en el período de la investigación, la media es de 3,8 estrellas, es decir, un incremento de 0,3 puntos, lo que representa 89 palabras clave positivas, 71 neutras y 57 negativas.



- ✓ Pues, incluso con los problemas enumerados por los usuarios, éstos recomiendan la visita al centro histórico de São Luís, y para el período investigado, las menciones positivas superan las negativas.



BIBLIOGRAFÍA

CARVALHO, K. D.; SIMÕES, M. de L. N. (2012). Análise do modelo de preservação do centro histórico de São Luís do Maranhão: uso social e uso turístico. *Turismo: Visão e Análise*, 14 (2), p.196-213.

FIGUEIREDO, Z.A.M; BRASILIA, M. C., Goulart, B. (2013). "Discurso do Sujeito Coletivo: uma breve introdução à ferramenta de pesquisa quali-quantitativa." *Distúrbios da Comunicação*. 25(1) p. 129-139.

FLORES, L. C. S. ; MENDES, J. C. Perspectivas do destino turístico: repensando o sentido do conceito. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**. São Paulo, v. 8, n. 2, p. 222-237, maio/ago. 2014.

FYALL, A. Destination management: challenges and opportunities. In: WANG, Y.; PIZAM, A. (orgs.). **Destination marketing and management: theories and implications**. Wallingford, Cabi, 2011.

GÂNDARA, José Manoel Gonçalves. A imagem dos destinos turísticos urbanos. **Revista Eletrônica de Turismo Cultural**, Número Especial, p.1-22, 2008.

GARCÍA HERNÁNDEZ, M. (2003). Turismo y conjuntos monumentales: capacidad de acogida turística y gestión de flujos de visitantes. Valencia: Tirant lo Blanch.

MINAYO, Maria Cecília de S., SANCHES, Odécio. Quantitativo-qualitativo: oposição ou complementaridade? **Caderno Saúde Pública**, 9 (3), Rio de Janeiro, 1993.

QUIROGA, R. M., MONDO, T. S.; CASTRO JÚNIOR, D. F. L. Reputação online como instrumento para melhoria de serviços: um estudo na hotelaria de Garopaba e Imbituba-Santa Catarina. **Revista de Turismo Contemporâneo**, v. 21, n. 1, 2014, p. 95-112.

TRIPADVISOR .**Trip Barometer by TripAdvisor-Winter 2012/2013**. 2013.Disponível em:

<<http://www.tripadvisortripbarometer.com/download/Global%20Reports/TripBarometer%20by%20TripAdvisor%20-%20Global%20Report%20-%20USA.pdf>>

Acesso em: 25 ago. 2016.

THANK YOU

GRACIAS

ARIGATO

SHUKURIA

JUSPAXAR

DANKSCHEEN

TASHAKKUR ATU

YAQHANYELAY

SUKSAMA

GRAZIE

MEHRBANI

PALDIES

BOLZİN

MERCI

BİYAN

SHUKRIA

TINGKI

GRACIAS

ARIGATO

SHUKURIA

JUSPAXAR

DANKSCHEEN

TASHAKKUR ATU

YAQHANYELAY

SUKSAMA

GRAZIE

MEHRBANI

PALDIES

BOLZİN

MERCI

BİYAN

SHUKRIA

TINGKI

GRACIAS

ARIGATO

SHUKURIA

JUSPAXAR

DANKSCHEEN

TASHAKKUR ATU

YAQHANYELAY

SUKSAMA

GRAZIE

MEHRBANI

PALDIES

BOLZİN

MERCI

BİYAN

SHUKRIA

TINGKI