



XIX SEMINÁRIO ANPTUR

28 A 30 DE SETEMBRO DE 2022 | RECIFE - UFPE

“ANPTUR 20 ANOS: PASSADO, PRESENTE E FUTURO DA PESQUISA EM TURISMO NO BRASIL”

Dimensiones subyacentes de experiencias turísticas en destinos de sol y playa a partir de memorias de viajes en comunidades virtuales: el caso de turistas argentinos que visitaron el destino Natal, RN (Brasil)

Ricardo Bolzán¹

Luiz Mendes Filho²

Resumen

Se trata de una primera aproximación con el propósito de entender cómo se caracterizan las dimensiones latentes que componen las experiencias turísticas en el consumo de viajes de ocio a destinos de sol y playa desde los significados y sentidos de su tejido multidimensional. El estudio empírico, de carácter descriptivo y exploratorio, se encuadra en un diseño metodológico de abordaje cualitativo. Fueron utilizadas técnicas de observación y análisis de contenido con un enfoque *small/thick data* para la interpretación de los modos en los cuales las experiencias turísticas se manifiestan a partir de *rastros* digitales en los relatos reconstruidos por turistas en reseñas de viajes de comunidades virtuales. Como objetivos específicos, nos propusimos: a) revelar la presencia de *motifs* correspondientes a dimensiones de las experiencias turísticas identificadas y desarrolladas en estudios previos, así como la inducción de nuevas codificaciones y categorías teórico-conceptuales a partir de nuestras observaciones sobre los relatos de los viajeros; b) comprender los modos en el cual estos componentes se expresan en las reseñas a partir del caso empírico de las experiencias de turistas argentinos que visitaron el destino Natal, RN (Brasil). El estudio consistió en dos etapas: 1) la validación de categorías teóricas, y 2) su posterior codificación temática, a partir del análisis de 1.450 unidades, considerando cuatro aspectos derivados de las fases del viaje turístico (desplazamiento; alojamiento; alimentación y actividades en el destino). Inicialmente se observa una predominancia del elemento funcional-utilitario, asociable a la calidad y, con menor presencia, a la accesibilidad percibidas. No obstante, se identifican regularidades empíricas que sostienen un rescate de lo

¹ Magíster en Turismo por el Programa de Posgrado en Turismo (PPGTUR) de la Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). Investigador en las líneas Tecnología de Información y Comunicación en Turismo (GESTUR/UFRN/CNPq) y Teoría y Epistemología en Turismo (GPPGTUR/UFMA/CNPq). <http://lattes.cnpq.br/1041383005972225>. E-mail: ricardoebolzan@gmail.com.

² Doctorado en Administración (Auckland University of Technology, Nueva Zelanda) con Posdoctorado en Turismo (Bournemouth University, Inglaterra). Magíster en Ingeniería de Producción (UFRN) y Licenciatura en Ciencias de la Computación (UFRN). Profesor Asociado del Departamento de Turismo y docente permanente del Programa de Posgrado en Turismo (PPGTUR) de la Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). Líder del Grupo de Estudios en Gestión del Turismo (GESTUR) - UFRN/CNPq. <http://lattes.cnpq.br/7785924812425468>. E-mail: luiz.mendesfilho@gmail.com.



XIX SEMINÁRIO ANPTUR

28 A 30 DE SETEMBRO DE 2022 | RECIFE - UFPE

"ANPTUR 20 ANOS: PASSADO, PRESENTE E FUTURO DA PESQUISA EM TURISMO NO BRASIL"

significativo a partir de las siguientes dimensiones subyacentes también presentes: estética; físico-sensorial; sociocultural; entretenimiento; seguridad percibida; experiencia inédita; hospitalidad percibida; educación; escapismo; y una dimensión emocional transversal. Lejos de buscar amplias generalizaciones, las experiencias turísticas de los argentinos en Natal se caracterizan por una alta polarización en términos emocionales, con actitudes pasivas, con prevalencia de experiencias hedónicas y estetizadas en contraposición a una baja presencia de dimensiones activas de reflexión y fuga de lo cotidiano, o elementos de novedad. Y, si bien la dimensión de hospitalidad se da con una fuerte presencia en contextos circunscriptos, por ejemplo, a experiencias de alojamiento, no se observa una búsqueda por una autenticidad, sino más bien un distanciamiento social de lo local, acompañado de una baja percepción de inseguridad.

Palabras clave: experiencias turísticas; comunidades virtuales; cibercultura; contenido generado por los usuarios; destinos de sol y playa.

Resumo

Trata-se de uma primeira aproximação com o propósito de entender como se caracterizam as dimensões latentes que compõem as experiências turísticas no consumo de viagens de lazer a destinos de sol e praia desde os significados e sentidos de seu tecido multidimensional. O estudo empírico, de caráter descritivo e exploratório, se enquadra num desenho metodológico de abordagem qualitativa. Foram utilizadas técnicas de observação e análise de conteúdo com um enfoque *small/thick data* para a interpretação dos modos nos quais as experiências turísticas se manifestam a partir de *rastros* digitais nos relatos reconstruídos por turistas em resenhas de viagens de comunidades virtuais. Como objetivos específicos, nos propusemos: a) revelar a presença de *motifs* correspondentes a dimensões das experiências turísticas identificadas e desenvolvidas em estudos prévios, assim como a indução de novas codificações e categorias teórico-conceituais a partir de nossas observações sobre os relatos dos viajantes; b) compreender os modos nos quais estes componentes se expressam nas resenhas a partir do caso empírico das experiências de turistas argentinos que visitaram o destino Natal, RN (Brasil). O estudo consistiu em duas etapas: 1) a validação de categorias teóricas, e 2) sua posterior codificação temática, a partir da análise de 1.450 unidades, considerando quatro aspectos derivados das fases da viagem turística (deslocamento; acomodação; alimentação e atividades no destino). Inicialmente se observa uma predominância do elemento funcional-utilitário, associável à qualidade e, com menor presença, à acessibilidade percebidas. Porém, identificam-se regularidades empíricas que demonstram um resgate do significativo a partir das seguintes dimensões subjacentes também presentes: estética; físico-sensorial; sociocultural; entretenimento; segurança percebida; experiência inédita; hospitalidade percebida; educação; escapismo; e uma dimensão emocional transversal. Sem procurar amplas generalizações, as experiências turísticas dos argentinos em Natal se caracterizam por uma alta polarização em termos emocionais, com atitudes passivas, com prevalência de experiências hedônicas e estetizadas em contraposição a uma baixa presença de dimensiones ativas de reflexão e fuga do cotidiano, ou elementos de novidade. A dimensão de hospitalidade aparece com uma forte presença em contextos circunscritos, por exemplo, a experiências de acomodação. Porém, não se observa uma busca por uma autenticidade, e sim um distanciamiento social do local, acompanhado de uma baixa percepção de insegurança.



XIX SEMINÁRIO ANPTUR

28 A 30 DE SETEMBRO DE 2022 | RECIFE - UFPE

"ANPTUR 20 ANOS: PASSADO, PRESENTE E
FUTURO DA PESQUISA EM TURISMO NO BRASIL"

Palavras-chave: experiências turísticas; comunidades virtuais; cibercultura; conteúdo gerado pelos usuários; destinos de sol e praia.