

IMAGEN DEL DESTINO NATAL, BRASIL

Un análisis a partir del contenido generado por los usuarios en Tripadvisor

Marlene Medeiros
Diego Silveira Costa Nascimento
Instituto Federal de Educación, Ciencia y
Tecnología de Rio Grande do Norte, Natal - Brasil
Lissa Valéria Fernandes Ferreira
Aline Soares Dantas
Universidad Federal de Rio
Grande do Norte, Natal, Brasil

El presente artículo contribuye con un análisis de la imagen del destino Natal/RN-Brasil, a partir del contenido generado por los usuarios en TripAdvisor. El análisis y la codificación textual buscaron identificar los componentes cognitivos, afectivos y conativos presentes en los comentarios de los turistas. Se aplicaron técnicas computacionales avanzadas de Procesamiento de Lenguaje Natural y Aprendizaje de Máquinas para el tratamiento de 31.779 comentarios y la clasificación de modelos. En general, los resultados alcanzados tanto por el análisis descriptivo como por el modelo automático, indican una alta probabilidad de los aspectos cognitivos de la ciudad. Al mismo tiempo que alerta sobre la baja probabilidad de los aspectos afectivos y conativos en los comentarios, lo que refleja un debilitamiento de la recomendación del destino. Los resultados también indican el fortalecimiento del itinerario de playas, mientras señala escasa visibilidad del itinerario cultural e histórico.

PALABRAS CLAVE: *Contenido generado por el usuario, imagen de destino, minería web.*