

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS OFERTADOS POR QUINZE HOSTELS DA AMÉRICA LATINA

LARISSA ISABELLE VISNHESKI LOPES

INSTITUTO FEDERAL DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO ESTADO DE SÃO PAULO - IFSP

NATALYA REIS DA SILVA

USP - UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO

RODRIGO RIBEIRO DE OLIVEIRA

IFSP - INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIAS E TECNOLOGIA DE SÃO PAULO

Agradecimento à orgão de fomento:

O presente trabalho foi realizado com apoio do Processo nº 2023/02326-2, Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (FAPESP).

AValiação DOS SERVIÇOS OFERTADOS POR QUINZE HOSTELS DA AMÉRICA LATINA

Introdução

Os dados indicam o crescimento do turismo e a procura por hostels na América Latina. O novo perfil do consumidor é mais exigente e requer serviços que correspondam às suas expectativas. A satisfação do hóspede é influenciada por fatores, como uma gestão eficiente e a operacionalização dos setores responsáveis pela limpeza, atendimento e relação custo-benefício. Nesse sentido, são adotadas diversas estratégias pelos gestores para que os hóspedes dos hostels se sintam cada vez mais acolhidos. Esse é um requisito que tem transcendido fronteiras nacionais (Oliveira, Ferreira & Souza, 2024).

Problema de Pesquisa e Objetivo

Este trabalho buscou compreender a satisfação dos hóspedes em relação à qualidade dos serviços oferecidos pelos hostels mais bem avaliados nas cidades de Buenos Aires, Cidade do México e São Paulo. Esta pesquisa se mostra necessária devido ao crescente interesse dos consumidores por tais meios de hospedagem, à importância atribuída por eles às avaliações disponíveis na internet sobre esses hostels e dado o incentivo teórico de pesquisas anteriores, que encorajaram a continuidade das análises sobre o conteúdo gerado pelos usuários (CGU).

Fundamentação Teórica

Por vários anos, os hostels tiveram bom desempenho. No entanto, a tragédia do 11 de setembro de 2001 afetou este crescimento, as pessoas temiam viajar e se hospedar com desconhecidos. Apesar disso, a fase passou e os hostels voltaram a crescer, estando presentes em todo o mundo. A escolha de hospedagem em hostels se deve ao crescimento e à sua importância para o setor de hotelaria. Apesar da relevância de fatores atrativos, como preço e imagens, clientes tendem a basear sua escolha de hospedagem principalmente em avaliações e comentários sobre o estabelecimento (Bryckaert, 2020).

Metodologia

Este estudo utilizou método netnográfico para a análise de conteúdos gerados pelos usuários na plataforma TripAdvisor dos 15 melhores hostels das cidades de Buenos Aires, Cidade do México e São Paulo, sendo cinco para cada cidade, englobando avaliações numéricas e depoimentos publicados entre julho de 2023 e janeiro de 2024. Os critérios investigados foram: atendimento, custo-benefício, limpeza e localização.

Análise dos Resultados

O total de palavras relacionadas a todos os critérios foi de 301. A "Localização" somou um total de 82 palavras relacionadas, das 82 palavras, apenas uma foi negativa. A "Limpeza" obteve um total de 71 palavras relacionadas, sendo quatro delas negativas. O "Atendimento" foi o que obteve mais resultados, com um total de 140 palavras relacionadas, nas quais apenas cinco foram negativas. O critério "Custo-Benefício" contou com apenas oito palavras associadas, e só uma de natureza negativa.

Conclusão

O atendimento (46,51% do total analisado) exibiu o maior número de depoimentos colhidos, ressaltando que o diferencial dos hostels está no atendimento; as avaliações indicam que localização (27,24% do total analisado) é um diferencial na hora da escolha por ser um fator atrativo; em relação

à limpeza (23,6% do total analisado), é necessário atender aos protocolos a fim de evitar falhas e uma imagem negativa para os hóspedes; já o custo-benefício (2,65% do total analisado) aponta para valores justos e a entrega do serviço condizente com o preço cobrado.

Referências Bibliográficas

Bryckaert, L. M. C. (2020). Análise das intenções e motivações dos hóspedes de hostels em realizar divulgação 'boca a boca' [Dissertação de mestrado, Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril]. Repositório Comum. Oliveira, R. R; Ferreira, S. V.; Souza, R. J. (2024). Avaliação dos serviços ofertados por três hostels de São Paulo: análise dos conteúdos gerados pelos hóspedes. Revista Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade, 16(1), 85 - 101. <https://sou.uces.br/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/965>