

LA PERCEPCIÓN DEL TURISTA SOBRE LOS ATRIBUTOS DE LOS HOSPEDAJES EN BRASIL

Un análisis en base a los comentarios online

Milton Augusto Pasquotto Mariani

Universidad Federal de Mato Grosso do Sul

Campo Grande, Brasil

Dyego de Oliveira Arruda

Centro Federal de Educação Tecnológica

"Celso Suckow da Fonseca" - Rio de Janeiro, Brasil

Maurílio Barbosa de Oliveira da Silva

Maria Clara de Souza Moreira

Álvaro Gabriel Romero de Souza

Universidad Federal de Mato Grosso do Sul

Campo Grande, Brasil

El presente artículo tiene como propósito analizar los principales atributos valorizados por los turistas que hacen comentarios en la página online de TripAdvisor, acerca de los hospedajes visitados en la ciudad de Bonito, uno de los más relevantes destinos de ecoturismo del centro-oeste brasileño. Se realizó una investigación de abordaje cualitativo, en base a los principios de la netnografía, extrayendo 516 comentarios y más de 38 mil palabras en la página de TripAdvisor, los cuales fueron sistematizados por intermedio del uso del software Iramuteq. Se constató que el desayuno, la actitud de los empleados, la calidad de los servicios y la infraestructura de los cuartos son aspectos valorados por los consumidores de servicios de hospedaje, dependiendo del tipo de emprendimiento en el cual se hospedan y de la respectiva evaluación de esos emprendimientos.

PALABRAS CLAVE: Turismo, medios de hospedaje, netnografía, Iramuteq, TripAdvisor.