



XVIII Seminário ANPTUR

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA
E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO

22 a 24 de setembro de 2021 | Ambiente virtual
"Resiliência e enfrentamento de crises no turismo"

ANAIAS ANPTUR | ISSN 23596805

Economia compartilhada, hospitalidade, satisfação e recompra na *Airbnb*: proposição de um modelo teórico-conceitual

Davi Alysson da Cruz Andrade¹

Resumo

Este trabalho aborda a hospitalidade no contexto do turismo e da economia compartilhada, especificamente na plataforma de compartilhamento de hospedagem, *Airbnb*. No setor de turismo e hospitalidade, a *Airbnb* é um exemplo proeminente de atividade peer-to-peer, trazendo uma inovação revolucionária, onde pessoas oferecem seu quarto ou sua casa como meio de hospedagem para outras pessoas por um prazo de curta ou média duração. A interação entre hóspedes/turistas e anfitriões/moradores é um aspecto evidenciado na promoção das plataformas de hospedagem compartilhada. A *Airbnb* afirma que o visitante pode viver como um morador (“live like a local”), em sua proposta de valor. Compreendemos que estas novas formas de hospedagem mesclam as características da hospitalidade comercial e da hospitalidade privada, pois ao mesmo tempo que envolvem trocas financeiras, ou pagamentos, permitem que o hóspede desfrute da intimidade da casa dos anfitriões. Primeiramente considera-se que a hospitalidade na experiência de hospedagem pela *Airbnb* é um construto latente de segunda ordem, assim, buscamos identificar quais dimensões revelam a hospitalidade nestas relações entre anfitrião e hóspede. Em seguida, propomos que a hospitalidade pode impactar na intenção de recompra de hospedagem na *Airbnb*, sendo possivelmente mediada pela satisfação do hóspede com a experiência de hospedagem. Logo, o objetivo principal deste trabalho é propor um modelo teórico-conceitual para mensurar e compreender como a hospitalidade na hospedagem pela *Airbnb* pode impactar na satisfação e na recompra deste tipo de hospedagem. O método compreende uma abordagem teórico-reflexiva, a partir da revisão da literatura sobre os temas em bases de dados nacionais e internacionais. Propomos que a hospitalidade na experiência de hospedagem *Airbnb* (HEHA) é revelada por seis dimensões: conforto, recepção calorosa, interação, personalização, amenidades e justiça de preço. Dentre as contribuições deste trabalho destacam-se: (1) o entendimento das características da hospitalidade na economia compartilhada; (2) a identificação das dimensões que compõem o construto hospitalidade na hospedagem *Airbnb*; (3) o estabelecimento das relações entre a hospitalidade, a satisfação e a intenção de recompra nas trocas da economia compartilhada. A verificação empírica deste modelo teórico-conceitual indicará os principais aspectos que revelam a hospitalidade na hospedagem da *Airbnb* e seu impacto na satisfação e intenção de recompra, sinalizando aos anfitriões quais atitudes podem contribuir mais fortemente na comercialização de suas ofertas de hospedagem. Por outro lado, também pode apontar novas práticas e estratégias em prol da satisfação e da competitividade para a hotelaria tradicional.

Palavras-chave: hospitalidade; *Airbnb*; economia compartilhada; satisfação; recompra.

¹ Doutorando em Turismo no PPGTUR EACH USP. Professor do Departamento de Turismo e Hotelaria da UFMA. <http://lattes.cnpq.br/5054299032028793>. daviandrade@usp.br