

## **A Percepção da Hospitalidade e Qualidade em Serviço no Turismo de Lazer no Brasil**

### **Resumo**

O objetivo deste estudo é analisar os efeitos da hospitalidade e qualidade em serviço na percepção de satisfação dos hóspedes em turismo de lazer no Brasil e conseqüentemente sua possível lealdade nos hotéis onde se hospedaram. Essa pesquisa é quantitativa descritiva e para a sua realização aplicou-se um questionário em escala Likert de sete pontos contendo quatro escalas, a saber: Hospitalidade (Blain & Lashley, 2014), Qualidade em Serviços (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988), Satisfação (Parasuraman et al., 1988) e lealdade (Srinivasan, Anderson, & Ponnawolu, 2002), sendo a amostra não probabilística, por conveniência, composta por cento e cinquenta respondentes no período de janeiro a março do ano de 2018. Para a análise dos dados foi utilizada a técnica multivariada de dados Modelagem de Equações Estruturais (SEM). O resultado da pesquisa indica que a satisfação do hóspede dos hotéis com foco no turismo de lazer pelo Brasil é influenciada pela percepção de qualidade em serviços enquanto que, a hipótese de hospitalidade influenciando a satisfação não pôde ser confirmada, conseqüentemente, esta satisfação influencia a fidelização do turista de lazer indicando uma tendência de retorno ao hotel. Essa pesquisa não tem a pretensão de ser conclusiva e, sugere-se, para futuros estudos, aplicar a análise multigrupos em modelagem de equações estruturais (*Multi-Group Analysis – MGA*) no qual será possível identificar diferenças entre grupos de acordo com as classificações utilizadas nos questionários, isso é, pode ser por gênero (masculino ou feminino), faixa etária, renda mínima ou outros aspectos. Esse trabalho é uma aplicação com abordagem quantitativa dos conceitos de hospitalidade e qualidade em serviços no segmento de turismo de lazer e justifica-se pela demanda turística no Brasil e seu resultado pode ser utilizado pelos gestores de hotéis deste segmento como um passo inicial para mudanças estruturais de seus estabelecimentos visando maior satisfação e lealdade de seus hóspedes.

**Palavras-chave:** Hospitalidade; Qualidade em serviço; Satisfação e lealdade; Turismo de lazer.