

Desenvolvimento de um Modelo Conceitual Empírico para a Hospitalidade em Economia Compartilhada: um estudo da qualidade em serviço e da satisfação do turista

Rina Ricci Cagnacci¹
George Bedinelli Rossi²

Resumo

O artigo apresenta um modelo conceitual sobre a influência da qualidade em serviços e atitudes na hospitalidade domiciliar de espaços compartilhados, e visa compreender a satisfação do turista em usufruir desse tipo de hospedagem na forma de economia compartilhada. A revisão da literatura sobre qualidade de serviço indica que esta se aplica a vários setores da economia incluindo o Turismo que, como indústria, está exposto à evolução tecnológica e, desta feita, adentra na era da economia compartilhada por meio de plataformas digitais, tais como a Airbnb, dentre outras. Assim, faz-se interessante verificar a influência da hospitalidade na economia compartilhada, por meio da utilização da Airbnb, para medir a satisfação e qualidade de serviço na hospitalidade domiciliar na área do Turismo. Para tanto, elaborou-se o modelo teórico que verificará se satisfação e a motivação são fatores influenciadores na escolha do produto, pela percepção dos consumidores. A pesquisa de campo será realizada no segundo semestre de 2020 com usuários da plataforma Airbnb, onde serão mensurados os atributos da qualidade de serviços e atitudes percebidos quando alguém usufrui da hospitalidade domiciliar e investigados os efeitos desses atributos na satisfação do hóspede (turista), por meio de um questionário que irá medir a qualidade em serviços percebida a partir de três variáveis: tangibilidade, confiabilidade e contato, segundo estudo de Getty & Thompson (1994). Nas hipóteses levantadas serão investigados se a qualidade dos serviços pode influenciar a hospitalidade domiciliar e se a atitude dos consumidores (turistas) pode ter efeito sobre a qualidade dos serviços prestados pelos anfitriões. Também será investigada a correlação entre os construtos motivação e satisfação, além do efeito da motivação sobre o comportamento do turista e em que grau a hospitalidade domiciliar pode influenciar a sua satisfação. A verificação do modelo será realizada por meio de Modelagem de Equação Estrutural (SEM). O software utilizado será o IBM SPSS Amos. A contribuição teórica é a verificação de que Qualidade juntamente com Atitude influem na percepção da Hospitalidade domiciliar compartilhada.

Palavras-chave: Modelo conceitual; qualidade de serviços; hospitalidade domiciliar; satisfação.

¹ Mestranda em Turismo. PPGTUR EACH USP. <http://lattes.cnpq.br/5256942113174938>. rinaricci@usp.br.

² Doutor em Administração de Empresas pela Fundação Getúlio Vargas – FGV. Professor da Universidade de São Paulo – USP. Brasil. <http://lattes.cnpq.br/6837228828495794>. gbrossi@usp.br.