

Comportamento do consumidor no turismo: uma revisão sistemática

Janaina Ariel Januaria Santos Carvalho¹
Benny Kramer Costa²
Thiago de Luca Sant'ana Ribeiro³

Resumo

O comportamento do consumidor no turismo tem sido estudado por diversos pesquisadores há mais de 30 anos. Este trabalho pretende reunir e sintetizar o conhecimento mais relevante produzido na pesquisa do comportamento do consumidor no turismo. Para isso, optamos por fazer uma revisão sistemática da literatura, com critérios bem definidos e replicáveis - destacando as etapas: processo de seleção de estudos na revisão, comparação, integração e sintetização de literatura. A amostra contém 55 Artigos, publicados entre 1992 e 2019, nos 3 periódicos internacionais com maior fator de impacto (H. Index), são eles Tourism Management (159), Journal of Business Research (157) e Annals of Tourism Research (144). Artigos publicados nestes periódicos foram lidos em profundidade, analisados e classificados quanto a teorias, métodos e temas mais abordados. Entre os resultados, destacamos: 1) quanto à perspectiva teórica, identificamos que o Comportamento de Escolha no Turismo e a Teoria do Comportamento do Comprador formam o principal arcabouço teórico dos estudos no tema; 2) quanto à perspectiva metodológica, destacamos que a maioria dos artigos são quantitativos, utilizando surveys; em seguida temos trabalhos teóricos e em menor quantidade artigos qualitativos; 3) quanto à perspectiva temática, destacamos quatro temas principais: aspectos comportamentais, aspectos culturais, processo de decisão e comportamento online e tecnológico. Em menor quantidade, há alguns trabalhos que abordam a relação da questão econômica e também a influência dos aspectos biológicos no comportamento do consumidor no turismo. Em nossas considerações finais destacamos diversas lacunas na produção do conhecimento sobre o tema seguidas de insights úteis para o avanço da pesquisa futura na área. Dentre elas, não encontramos no material examinado, um modelo de comportamento do consumidor no turismo holístico e recente, que substituísse as teorias iniciais. Este é um dos inúmeros desafios contemporâneos para o avanço da compreensão da complexidade do tema comportamento do consumidor no turismo.

Palavras-chave: Comportamento do consumidor; Turismo; Escolha do destino; Revisão Sistemática da Literatura; Aspectos Comportamentais.

¹ Graduada em Turismo pela ECA/USP - Departamento de Relações Públicas, Propaganda e Turismo. <http://lattes.cnpq.br/1086153852239979>. jana3578@gmail.com.

² Pós-Doutor e Doutor em Administração pela Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo – FEA/USP. Professor do Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Nove de Julho - PPGA/UNINOVE; Professor do Departamento de Relações Públicas, Propaganda e Turismo da Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo - CRP/USP. <http://lattes.cnpq.br/4524013741486821>. bennycosta@yahoo.com.br

³ Doutorando em Administração pela Universidade Nove de Julho. <http://lattes.cnpq.br/9387863052688782>. Thiago_delucka@hotmail.com.