



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"

Hospitalidade e Protocolos: a experiência do hóspede na hotelaria durante a pandemia

Maria Stela Reis Crotti¹
Cicera Carla Bezerra da Silva²
Ana Cláudia Guimarães Antunes³
Paulo Sergio Gonçalves de Oliveira⁴

Resumo

O presente estudo tem como objetivo investigar, sob a perspectiva da hospitalidade, a percepção dos hóspedes de empreendimentos hoteleiros quanto à aplicação dos protocolos sanitários estruturados para combater a disseminação do novo corona vírus, responsável pela pandemia do *Corona Virus Disease 2019* (COVID-19). A pesquisa levou em consideração hospedagens realizadas no período de março de 2020 a maio de 2021, em hotéis do estado de São Paulo. Os protocolos analisados foram referências para um estudo anterior que tratava da retomada de atividades presenciais pós pandemia, que justificavam suas intenções de ações a serem realizadas. No momento da pesquisa realizada, o estado de São Paulo estava em uma fase denominada vermelha emergencial, em que somente serviços essenciais estavam autorizados a operarem. Dentre esses serviços, encontram-se supermercados, farmácias, postos de gasolina, dentre outros serviços relacionados a saúde e segurança (São Paulo, 2021). A pesquisa com os hóspedes levou em considerações três momentos diferentes de relacionamento com o hotel, a saber, antes, durante e após a hospedagem. Dentre os aspectos analisados, destacaram-se a experiência vivida pelo hóspede, a aplicação das regras estabelecidas pelos protocolos e as dimensões da hospitalidade aplicadas à prestação de serviços. A definição do questionário teve como base o resultado da análise dos protocolos, que geraram os construtos hospitalidade, experiência e protocolos. Por meio da abordagem anterior, estipulou-se as seguintes hipóteses para o estudo: H1 – existe uma relação de influência entre protocolos e a hospitalidade; H2 – existe uma relação de influência entre protocolos e a experiência do hóspede; H3 – existe uma relação de influência entre hospitalidade e a experiência do hóspede; e H4 – existe uma relação indireta entre protocolos e a experiência do hóspede que é mediada pela hospitalidade. A aplicação da pesquisa foi em base online, pela ferramenta *Google Forms*, com as devidas instruções para o seu preenchimento. Os dados foram analisados por meio do modelo de equações estruturais, utilizando o *software SmartPLS3*, devido ao fato de o modelo pressupor covariâncias entre os construtos hospitalidade, experiência e protocolos, tendo por princípio aplicar a Análise Fatorial Confirmatória (CFA). Dessa forma, foi possível suportar todas as hipóteses previstas para este estudo.

Palavras-chave: hospitalidade; experiência; protocolo; hotelaria; pandemia COVID-19.

¹ Doutoranda. Universidade Anhembi Morumbi. <http://lattes.cnpq.br/8806115411711529>. mcrotti3@gmail.com

² Doutora. Universidade Anhembi Morumbi. <http://lattes.cnpq.br/0358358365988230>. cicera@gmail.com

³ Doutoranda. Universidade Anhembi Morumbi. <http://lattes.cnpq.br/2323197831049888>. ana.c.g.antunes@gmail.com

⁴ Doutor. Universidade Anhembi Morumbi. <http://lattes.cnpq.br/5787786955978812>. psoliveira@anhembi.br