



XIX SEMINÁRIO ANPTUR

28 A 30 DE SETEMBRO DE 2022 | RECIFE - UFPE

“ANPTUR 20 ANOS: PASSADO, PRESENTE E FUTURO DA PESQUISA EM TURISMO NO BRASIL”

TOURQUAL-BAR: Validação de escala de mensuração da qualidade de serviços em bares

Tiago Savi Mondo¹

Joice Lavandoski²

Deosir Flavio Lobo de Castro Junior³

Valério Rodrigues de Souza Neto⁴

Resumo

Os bares têm desempenhado um papel importante no contexto turístico de diversos destinos. Os pubs ingleses, os sports bar americanos, os bares de praia no caribenhos e os botequins tradicionais no Rio de Janeiro têm se tornado verdadeiros atrativos turísticos. Para o consumidor de serviços, em especial no setor do turismo, a qualidade da experiência é um elemento cada vez mais relevante e que impacta diretamente na sua satisfação. O presente artigo visa validar a escala de mensuração de qualidade de serviços TOURQUAL no contexto dos bares, criando uma ferramenta metodológica e de mercado para a gestão da qualidade nesse segmento de serviço. Para isso, aplicamos 239 questionários online destinado aos consumidores de 29 bares tradicionais da cidade do Rio de Janeiro, Brasil, onde adotamos como base teórico-conceitual os indicadores de qualidade do Tourqual, com indicadores de avaliação da qualidade de serviços turísticos em bares e restaurantes. Os dados foram tabulados e analisados com estatística descritiva e inferencial (análise fatorial exploratória e confirmatória, confiabilidade com alpha de Cronbach e correlações). Os resultados validam três dimensões da qualidade adaptadas do protocolo TOURQUAL, que são: qualidade tangível, qualidade intangível e qualidade comercial. O estudo fornece avanços teóricos e metodológicos, além de contribuições gerenciais para a melhoria da gestão dos estabelecimentos gastronômicos e para o planejamento do turismo nas cidades uma vez que fornecemos a operacionalização da escala TOURQUAL-BAR. Além disso, gestores e pesquisadores poderão replicar e comparar resultados em Associações de bares, entre bares de destinos diferentes entre outros. Como limitações do estudo, a estratégia de divulgação da pesquisa em redes sociais pode gerar desvios em relação a identificação do perfil do público frequentador (e.g., em termos de idade, gênero, escolaridade). Outra limitação identificada é em relação a obtenção da experiência no bar e o preenchimento do questionário que, neste caso, envolveu, sobretudo, um período de um a cinco anos atrás.

Palavras-chave: Qualidade de serviço; Escalas de mensuração; TOURQUAL; Bar tradicional; Rio de Janeiro; Negócios turísticos.

¹ Doutor em Administração – UFSC. Pós-Doutorado em Turismo- UFPR. Professor Instituto Federal de Santa Catarina - IFSC e no Programa de Pós-Graduação em Turismo, Universidade Federal Fluminense <http://lattes.cnpq.br/4895038668662504> E-mail: tiago.mondo@ifsc.edu.br

² Doutora. Professora na Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro e professora colaboradora no Programa de Pós-Graduação em Turismo, Universidade Federal Fluminense, Niterói, Rio de Janeiro, Brasil. Currículo: <http://lattes.cnpq.br/8368984336321718> E-mail: joice.lavandoski@unirio.br

³ Doutor em Administração e Turismo – UNIVALI. Professor Titular Instituto Federal de Santa Catarina - <http://lattes.cnpq.br/2470003499974011>.. deosir@ifsc.edu.br

⁴ Mestre em Turismo pela UFF. Doutorando em Turismo pela USP. <http://lattes.cnpq.br/4608863464672060>. valeriorsneto@gmail.com.