

AS CARACTERÍSTICAS HOSPITALEIRAS NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EM APARECIDA / SP

Rebeca Evelin Sales Silva¹, Roseane Barcellos Marques (Dra.)²



RESUMO

O trabalho buscou analisar a hospitalidade em Aparecida, importante local de turismo religioso. Foi realizada uma pesquisa quantitativa e qualitativa, a sim de buscar sobre as características hospitaleiras dos anfitriões dos estabelecimentos de comércio e serviços da cidade.

Palavras-chave: hospitalidade, características hospitaleiras, serviços.

INTRODUÇÃO

A hospitalidade sempre esteve ligada à religião. A ideia do bem receber sempre esteve ligada ao preceito de acolher sem analisar a condição social e demais características. Analisar a hospitalidade em um contexto comercial, no qual existe a troca monetária, é uma oportunidade para ver a hospitalidade como um diferencial na perspectiva que o visitante possui do serviço de uma localidade. A ideia de analisar a hospitalidade em Aparecida, importante local de turismo religioso, busca trazer o olhar sob os serviços da região, embora a religião seja a motivação para o turismo local, busca-se analisar as impressões do visitante com relação aos anfitriões, sem focar na religião. Diante do pressuposto das relações de hospitalidade que ocorrem em um contexto comercial, justifica-se esta pesquisa que busca investigar as impressões que o visitante possui com relação aos anfitriões, ou seja, as pessoas que trabalham na cidade de Aparecida em estabelecimentos comerciais, atrações turísticas, hotéis, restaurantes, entre outros.

MÉTODOS

Com base no referencial teórico foram definidos os instrumentos de pesquisa. Para a etapa quantitativa foi aplicado um questionário e para a etapa qualitativa foi realizada análise de conteúdo em depoimentos registrados na plataforma digital 45 Tripadvisor. O questionário tipo survey foi construído com base na escala proposta por Tasci & Semrad (2016). A autora teve acesso ao questionário original da pesquisa, no idioma inglês, e traduziu para o idioma português. Para validar a clareza do formulário, foi aplicado um teste com 20 indivíduos que já haviam visitado o município de Aparecida. Esses indivíduos apontaram possíveis pontos de dúvidas que os respondentes do questionário poderiam ter. Com base nessas contribuições, a tradução foi aprimorada para a versão final. Para a

aplicação dos questionários foi escolhida a forma eletrônica por meio da plataforma GoogleForms. A versão definitiva do questionário foi disponibilizada em grupos de discussão sobre o município de Aparecida e para os respondentes foi preservado o anonimato. Foram respondidos 131 questionários e todos foram considerados aptos para incluir na pesquisa.

Posteriormente, foram selecionados 866 depoimentos de visitantes da cidade de Aparecida que registraram suas experiências na plataforma TripAdvisor.

Dessa forma, a partir do questionário foi realizada uma análise de conteúdo, com as características apontadas no questionário.

RESULTADOS

Com base nos resultados encontrados, foi possível verificar que os visitantes de Aparecida identificam características hospitalares nos anfitriões de Aparecida. Tanto na pesquisa por questionário, quanto na pesquisa por análise de conteúdo dos depoimentos.

CONCLUSÕES

A percepção que o visitante tem dos anfitriões pode ser fator determinante para formar uma opinião negativa ou positiva de um destino.

De acordo com os dados obtidos pela análise de conteúdo dos depoimentos, as características hospitalares encontradas se relacionaram com as características do questionário da escala de Tasci & Semrad (2016) que foi aplicado no estudo.

A pesquisa foi realizada em 2019, e pode ser replicada novamente em Aparecida para fins de comparação de resultados. Ou em outros locais, para verificar se os dados encontrados em Aparecida tem convergência com os dados encontrados em outras localidades.

REFERÊNCIAS

- CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2004.
- LASHLEY, C. Para um entendimento um teórico. In: LASHLEY, C.; MORRISON, A. **Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**. Barueri: Manole, 2004.
- TASCI, A. D., & SEMRAD, K.J. Developing a scale of *hospitableness*: A tale of two worlds. **International Journal of Hospitality Management**, p. 30 – 41, 2016.

AGRADECIMENTOS

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES).