

COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR E TURISMO: UM EXAME DAS PUBLICAÇÕES ENTRE OS ANOS DE 2004 E 2009

Patrícia Rosvadoski-da-Silva

Universidade Federal de Viçosa – UFV (patirosvadoski@gmail.com)

Leonardo Pinheiro Deboça

Universidade Federal de Viçosa – Campus Rio Parnaíba - (leonardopd@gmail.com)

Antônio João Hocayen-da-Silva

Universidade Estadual do Centro Oeste – UNICENTRO (hocayen@yahoo.com.br)

Resumo

Este trabalho abordou como tema, uma análise sobre os artigos dos periódicos classificados pela Qualis/CAPES em turismo, que apresentaram pesquisas relacionadas ao comportamento do consumidor em turismo no período de 2004 a 2009. Foram analisados 34 artigos por meio da metodologia sugerida por Hoppen et al. (1997). Entre as variáveis analisadas para cada artigo estão: natureza da pesquisa; embasamento conceitual e questão de pesquisa; desenho de pesquisa; instrumento de medida e coleta de dados; e apresentação dos resultados. A partir desta análise e do cruzamento entre as variáveis, delineou-se uma caracterização da publicação avaliada. Apesar da crescente preocupação com a satisfação do consumidor, as pesquisas acadêmicas em relação a este assunto ainda estão bastante tímidas e com reduzida diversificação de variáveis, sendo as mais encontradas neste estudo, pesquisas relacionadas à segmentação de mercado, satisfação, qualidade e lealdade do consumidor.

Palavras-Chave: Turismo; Comportamento do Consumidor; Pesquisa.

TOURISM AND CONSUMER BEHAVIOR: A REVIEW OF THE LITERATURE BETWEEN THE YEARS 2004 AND 2009

Abstract

This study addressed as theme of research, an analysis of journal articles ranked by Qualis/CAPES in tourism, who presented research related to consumer behavior in tourism from 2004 to 2009. We analyzed a total of 34 items by the methodology suggested by Hoppen et al. (1997). Among the variables analyzed for each item are: the nature of research, conceptual and research question, research design, measurement instrument and data collection, and presentation of results. This analysis and crossing between the variables we developed a characterization of publication evaluated. Despite growing concern for consumer satisfaction, academic research on this subject are still very tentative and limited in their range of variables, the most studied in this research related to market segmentation, satisfaction, quality and consumer loyalty.

Key words: Consumer Behavior, Tourism, Research