

Determinantes da fidelização do turista internacional no Brasil

Vinícius Rocha Bíscaro¹
Paulo Henrique Assis Feitosa²

Resumo

A fidelização de destinos turísticos é um aspecto de importância estratégica para a tomada de decisão empresarial e para formulação de políticas públicas por ser considerada um preditor relevante do comportamento futuro e uma fonte de informação que pode proporcionar vantagem competitiva no mercado. Ainda que os estudos sobre fidelização e desenvolvimento de atividades turísticas tenham recebido crescente atenção da literatura, existe uma lacuna de estudos que explorem os determinantes da fidelidade ao destino, sobretudo ao país. Este artigo propõe preencher essa lacuna conduzindo um estudo empírico para avaliar as variáveis que determinam a fidelização de turistas internacionais a partir da experiência brasileira. Para tanto, o artigo explora uma base com micro dados originais da pesquisa de turismo receptivo do Ministério de Turismo e por meio de métodos quantitativos identificar as variáveis que permitem inferir quais são os determinantes da fidelidade do turista internacional quando este visita o Brasil. Tendo como ponto de partida teórica estudos seminais como de Yoon e Uysal (2005) foram consideradas como variáveis relacionadas à fidelização a intenção de retorno e o número de visitas ao Brasil que os turistas estrangeiros realizaram. A partir destas variáveis, foi aplicada modelagem estatística com a utilização das técnicas regressão logística e regressão linear simples, respectivamente. O modelo estatístico proposto para estimar a intenção de retorno apresentou melhor aderência e, como principais resultados, observou-se que variáveis relacionadas à motivação e satisfação do turista internacional explicam o comportamento das variáveis dependentes, o que reforça os resultados encontrados em outros estudos internacionais que abordaram o tema. Por fim, é sugerido que o tema seja mais explorado nas pesquisas nacionais para aumentar o debate e entendimento de fatores relacionados à fidelização do destino Brasil. É importante também atualizar e verificar no contexto mais recente se os mesmos determinantes continuam explicando a estimativa da intenção de retorno ao país, para que esta informação possa servir de apoio para políticas públicas e estratégias de negócio para aumentar o fluxo de turistas no país.

Palavras-chave: Fidelização; Destinos turísticos; Motivação; Satisfação; Modelagem estatística.

¹Bacharel em Estatística (IMECC/Unicamp) e Bacharel em Turismo (ECA/USP). Mestrando em Ciências (EACH-USP). <http://lattes.cnpq.br/2083810939495542>. vinicius.biscaro@usp.br.

²Doutor em Teoria Econômica pela Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP). Professor do curso de Turismo (ECA-USP). <http://lattes.cnpq.br/1043944885197511>. pfeitosa@usp.br.