

**A HOSPITALIDADE PELAS DIMENSÕES DO ACOLHIMENTO E PERTENCIMENTO:
uma análise sobre a percepção do anfitrião-residente de Campos do Jordão**

BRUNA DE CASTRO MENDES

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SÃO PAULO (IFSP)

AIRTON JOSÉ CAVENAGHI

UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI (UAM)

A HOSPITALIDADE PELAS DIMENSÕES DO ACOLHIMENTO E PERTENCIMENTO: uma análise sobre a percepção do anfitrião-residente de Campos do Jordão

Introdução

Vivenciado hoje como uma experiência agregadora, o turismo é vendido como um ideal a ser almejado e conquistado por todos. É nesse sentido que, aliados à perspectiva comercial, devem ser aprofundados o debate e a operacionalização de ações que minimizem esses impactos sociais provocados em comunidades locais, consideradas como anfitriãs. Pressupõe-se que sem esse reconhecimento não será possível debater sobre a hospitalidade em locais turísticos, já que a experiência não será completa sem uma relação humana estabelecida de forma a despertar e concretizar experiências memoráveis em um e outro.

Problema de Pesquisa e Objetivo

Como pergunta norteadora deste estudo “Como as relações de hospitalidade são percebidas pela comunidade anfitriã em cidades turísticas?”. O objetivo geral foi o de compreender como as relações de hospitalidade, pelas suas dimensões de acolhimento e pertencimento, são percebidas pela comunidade anfitriã de uma cidade turística. Como específicos, identificar a percepção da comunidade local em relação a cidade de Campos do Jordão; compreender a percepção da comunidade em relação ao turismo e em relação ao turista.

Fundamentação Teórica

Discutir hospitalidade no turismo se justifica, afinal, apesar de existirem diferentes tipos de turismo e os turistas possuem diferentes razões para viajar, a atividade envolve algum tipo de interação entre os membros da comunidade local e os diversos hóspedes temporários naquele local. Considerar as dimensões de acolhimento e pertencimento para compreender a hospitalidade e as relações percebidas em destinos turísticos, principalmente os massificados, é essencial para que se possa planejar a atividade turística de forma coerente, com vistas ao sucesso no longo prazo.

Metodologia

Caráter exploratório, com um corte-transversal, e amostra do tipo não probabilística, acidental, por sondagem de rua, pois as pessoas foram abordadas nos três principais bairros da cidade de Campos do Jordão (SP): Abernèssia, Jaguaribe e Capivari. O instrumento utilizado foi o questionário, dividido em quatro seções. Trabalhando com uma margem de erro de 9%, com desvio padrão de 0,5 e 95% de confiança, foram aplicados questionários durante três dias, totalizando 115 aplicações.

Análise dos Resultados

O resultado principal desta pesquisa demonstra o apoio da comunidade ao turismo e ao turista, principalmente por considerarem que a cidade depende desta atividade para sobrevivência e desenvolvimento. Diante da positividade das respostas, poder-se-ia argumentar que a comunidade está satisfeita e apoia o turismo. Entretanto, algumas respostas exigem um olhar mais atento. Destaca, por exemplo, a opinião de que a comunidade local é explorada pelo turismo; que a cidade não oferece boa infraestrutura aos moradores; que os turistas são um fardo para os serviços da cidade.

Conclusão

Considerando-se a necessidade de rever o processo de desenvolvimento turístico de diversas localidades, adotou-se o Paradigma da Hospitalidade, visando reforçar a necessidade de uma revisão acerca dos relacionamentos sociais, entendendo a hospitalidade como um processo de acolhimento, marcado por uma temporalidade e uma relação assimétrica, envolvendo dois ou mais indivíduos. Apesar do apoio ao turismo, algumas questões demonstraram que este apoio não ocorre sem atritos. Acredita-se que uma pesquisa complementar, mais qualitativa, seja interessante para compreender os atritos evidenciados.

Referências Bibliográficas

Andereck, K.L. & Nyaupane, G. (2011). Exploring the nature of tourism and quality of life perceptions among residents. *Journal of Travel Research*, 50 (3), 248-260. Butler, G. (2016). Fostering Community empowerment and capacity building through tourism: perspectives from Dullstrom, South Africa.

Journal of Tourism and Cultural Change, 15 (3), 199-212. Carneiro, M.J.; Eusébio, C. & Caldeira, A. (2017). The influence of social contact in resident's perceptions of the tourism impact on their quality of life: a structural equation model. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 19