

TMS ALGARVE 2013
TOURISM & MANAGEMENT STUDIES
INTERNATIONAL CONFERENCE
13-16 November 2013

**BOOK OF
ABSTRACTS**

**TMS – TOURISM AND MANAGEMENT
STUDIES INTERNATIONAL CONFERENCE
ALGARVE 2013
13 - 16 November**

PROGRAMME AND ABSTRACTS

Paulo Águas, Francisco Serra, José Santos (eds.)



© Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo, Universidade do Algarve

Campus da Penha, Estrada da Penha
8005-139 Faro
PORTUGAL

ISBN 978-989-8472-36-6

Conference website: <http://www.esghtconferences.org>
Conference e-mail: tms2013@esghtconferences.org

Impressão: Gráfica Comercial, Loulé, Portugal

WELCOME TEXT

Dear Colleagues, Guests and Participants,

On behalf of the committee for the TMS ALGARVE 2013 – Tourism & Management Studies International Conference – Algarve 2013 we would like to extend our hearty welcome to all participants, particularly to those who have come a long way to the Algarve, Portugal, from various places all over the world. We have been working hard to prepare the event, and we sincerely hope it will be memorable both for its scientific quality and as an opportunity for us to enjoy the different sessions and get together socially.

In previous years we successfully hosted TMS conferences on Tourism (2011) and Management (2012). This year's third edition is again a joint effort of the School of Management, Hospitality and Tourism - University of the Algarve and the Tourism & Management Studies journal. We sincerely hope this will be followed by more successful meetings at our University.

We are delighted to report that we have received over 450 proposed papers and during the next three days we will be hearing a total of 271 presentations, which have been authored or co-authored by an impressive total of 530 researchers, representing 114 universities from 20 countries. The organisers are grateful to the authors for their contributions and to all the reviewers for their work and time given to evaluate the volunteered submissions in detail.

We hope this conference will enable you to share comparative approaches, interdisciplinary and innovative research and develop networking opportunities by meeting other researchers both during the sessions and socially. It is also our aim to provide a platform for stimulating interdisciplinary discussions, enhancing knowledge and experience and promoting scholarly cooperation and collaborative work on various topics related to Tourism.

We would like to express our gratitude to the keynote speakers **Anne Graham, Chris Cooper, João Albino Silva** and **Scott Cohen** for having made time in their busy agendas to attend our event and to ensure the high level of its quality.

A series of acknowledgements must be made. We wish to thank the MUNICIPALITY OF OLHÃO and the MUNICIPALITY OF FARO as well as ANA AEROPORTOS and ERTA (Algarve Tourism Board) for supporting and/or sponsoring the event.

On behalf of the Organizing Committee of the TMS ALGARVE 2013 – Tourism & Management Studies International Conference, we extend a warm welcome to all researchers and participants to what promises to be a truly exciting event!

The Conference Chairs

Paulo Águas, José Santos, Francisco Serra

THURSDAY, 14 NOVEMBER 2013 – AFTERNOON

17:10-18:30		PARALLEL SESSIONS 5
Room 1: EVENTS (English)		Chair: Filipa Perdigão
17:10-17:25	T. Duch / S. Loureiro / A. Brochado / A. Vieira - WORLD CUP BRAZIL: INSIGHT INTO A SPORTS TOURISM EVENT	
17:25-17:40	M. Yoo / M. Kitterlin - FESTIVAL MOTIVATION AND LOYALTY FACTORS	
17:40-17:55	D. Andrade / A. Silva / L. Ferreira - HOSPITALITY MANAGEMENT IN ACADEMIC EVENTS	
17:55-18:10	O. Molokoyedova / C. Henriques / J. Santos - TOURISM AND GASTRONOMY: THE EVALUATION OF THE ALGARVE GASTRONOMY BY BRITISH TOURISTS	
18:10-18:30	DEBATE	
Room 2: MARKETING AND COMMUNICATION (English)		Chair: Kate Torkington
17:10-17:25	M. Hidalgo-Alcázar / M. Silva / S. Ruiz-De Maya - THE EFFECT OF USER-GENERATED CONTENT ON TOURIST BEHAVIOR. THE MEDIATING ROLE OF DESTINATION IMAGE	
17:25-17:40	M. López / M. Sicilia - WHICH COMMUNICATION STRATEGY SHOULD BE USED TO PROMOTE AN UNKNOWN DESTINATION?	
17:40-17:55	T. Aragonez / M. Gouveia / I. Saur-Amaral - REGION CENTER OF PORTUGAL: CURRENT DESTINATION BRAND AWARENESS AT NATIONAL LEVEL	
17:55-18:10	DEBATE	
Room 3: TIC NA HOTELARIA (Português & Español)		Chair: Raul Guerreiro
17:10-17:25	L. Flores / R. Fontana / S. Anjos / C. Ardigo - TIC E HOSPITALIDADE VIRTUAL: ANÁLISE DOS SITES DOS HOTÉIS FAZENDA DO PARANÁ-BRASIL	
17:25-17:40	S. Wichels - O HOTEL SOCIAL: A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DA REPUTAÇÃO ONLINE	
17:40-17:55	E. Martínez-Caro / A. Briones-Peñalver / F. García-Sainz - LA INFLUENCIA DEL TAMAÑO DE EMPRESA EN EL USO DE TIC EN EL SECTOR HOTELERO	
17:55-18:10	F. Boaria / S. Anjos / R. Raye - A APLICAÇÃO DO E-MARKETING NAS REDES HOTELEIRAS DO BRASIL	
18:10-18:30	DEBATE	
Room 4: RECURSOS HUMANOS E TURISMO (Português)		Chair: Ileana Monteiro
17:10-17:25	A. Santos / A. Moniz / M. Batista / A. Mendes - OS RECURSOS HUMANOS NA HOTELARIA DE SÃO MIGUEL: O CONTRIBUTO DA SATISFAÇÃO NO TRABALHO PARA UMA CULTURA DE QUALIDADE NO DESTINO TURÍSTICO	
17:25-17:40	K. Paiva / A. Santos / M. Lacerda - COMPETÊNCIAS GERENCIAIS E SUA GESTÃO NA HOTELARIA: UM ESTUDO COM GESTORES BRASILEIROS	
17:40-17:55	M. Leite / C. Tomelin / M. Ramos - BASTIDORES DA HOTELARIA: QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NO SETOR DE GOVERNANÇA – CAMAREIRAS DOS HOTÉIS DE FOZ DO IGUAÇU – PR – BRASIL	
17:55-18:10	D. Martins / S. Silva - BOAS PRÁTICAS DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS NA HOTELARIA: UM ESTUDO EXPLORATÓRIO NO CONTEXTO PORTUGUÊS	
18:10-18:30	DEBATE	
Room 5: COMPETITIVIDADE NO TURISMO (Português & Español)		Chair: Carlos Sousa
17:10-17:25	Y. Silveira-Pérez / D. Cabeza-Pullés / F. Llórens-Montes / M. Fuentes-Fuentes - TURISMO Y COMPETITIVIDAD: UN ENFOQUE DE BENCHMARKING	
17:25-17:40	C. Estevão / S. Nunes / J. Ferreira - O QUE DETERMINA A COMPETITIVIDADE DOS DESTINOS TURÍSTICOS? UM ESTUDO APLICADO ÀS ÁREAS REGIONAIS DE TURISMO DE PORTUGAL	
17:40-17:55	P. Pascual-Fernández / M. Santos-Vijande / J. López-Sánchez - FACTORES DETERMINANTES EN EL ÉXITO DEL DESARROLLO DEL NUEVO SERVICIO	
17:55-18:10	I. Piédrola-Ortiz / C. Artacho-Ruiz / E. Villaseca-Molina - EL BENCHMARKING DE CIUDADES COMO HERRAMIENTA PARA LOGRAR ESTRATEGIAS INNOVADORAS EN TURISMO IDIOMÁTICO. CASO DE YORK (INGLATERRA) Y CÓRDOBA (ESPAÑA)	
18:10-18:30	DEBATE	

**OS RECURSOS HUMANOS NA HOTELARIA DE SÃO MIGUEL:
O CONTRIBUTO DA SATISFAÇÃO NO TRABALHO PARA UMA
CULTURA DE QUALIDADE NO DESTINO TURÍSTICO**

Alexandre SANTOS, Universidade dos Açores, alexandresantos319@hotmail.com

Ana MONIZ, Universidade dos Açores, amoniz@uac.pt

M. da Graça BATISTA, Universidade dos Açores, mbatista@uac.pt

Armando MENDES, Universidade dos Açores, amendes@uac.pt

A qualidade dos serviços na hotelaria tem sido reconhecida como um fator de atração e fidelização de clientes, sendo fundamental para o desenvolvimento de uma cultura de qualidade num destino turístico. A adoção de uma gestão hoteleira com enfoque na qualidade requer mudanças na cultura organizacional e necessita de motivação e satisfação no trabalho. George e Jones (1999) definem a satisfação como o conjunto de sentimentos e crenças dos indivíduos sobre o seu trabalho, que quando positiva, de acordo com Robbin e Judge (2009), origina comportamentos favoráveis à organização que depois se podem repercutir no serviço ao cliente. Neste trabalho procurou-se analisar a satisfação como uma ferramenta para alcançar a excelência no desempenho das atividades dos recursos humanos nas unidades hoteleiras da ilha de São Miguel. Através de um questionário efectuou-se a recolha de dados referentes à satisfação, motivação e critérios percebidos sobre a qualidade do destino turístico, que foram tratados com um modelo de regressão ordinal. Constatou-se que os recursos humanos apresentam um nível de satisfação médio/alto, que é influenciado pela idade, contacto com os clientes, concelho de residência e género. Assim, recomenda-se que os gestores promovam mudanças qualitativas nos processos sob a sua responsabilidade, pois os resultados indicam que isso potenciará a satisfação dos colaboradores e se irá refletir na excelência do serviço prestado ao cliente.

PALAVRAS-CHAVE: recursos humanos, satisfação, hotelaria. [ID 136]

**ECOTURISMO, FERRAMENTA SUSTENTÁVEL DE
CONSERVAÇÃO PARA UNIDADES DE CONSERVAÇÃO?
ANÁLISE DO PARQUE ESTADUAL DO JALAPÃO – TO (BRASIL)**

Erick SANTOS, Universidade Federal do Tocantins, ericksantos@uft.edu.br

Geruza ERIG, Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins,
geruza@ifto.edu.br

A utilização sustentável dos recursos naturais tem sido um dos maiores debates gerados na atualidade, sendo entendido como o grande desafio do terceiro milênio. Uma das estratégias encontradas para a proteção do patrimônio natural foi a criação de unidades de conservação, sendo a categoria Parque uma das mais procuradas por visitantes. Assim, pretende-se analisar neste trabalho as atividades de visitação pública que vem ocorrendo no Parque Estadual do Jalapão (PEJ), extremo leste do Estado do Tocantins, Brasil. Ao longo dos 12 anos de criação, o PEJ tem experimentado um vertiginoso crescimento na visitação pública, ao ponto que transcendeu do anonimato para o reconhecimento no âmbito nacional e internacional, servindo de cenário para realização de *reality show*, eventos esportivos, documentários, reportagens e foi considerado um dos dez destinos no Brasil que fizeram o país levar o título de melhor destino de aventura 2009 pela prestigiada revista *National Geographic Adventure*. Contudo, a visitação pública vem ocasionando dissonâncias entre os objetivos de criação do Parque e o próprio princípio do desenvolvimento sustentável, tecendo assim, a principal discussão deste trabalho.

PALAVRAS-CHAVE: ecoturismo, unidades de conservação, impactos, visitação, Parque Estadual do Jalapão. [ID 105]