



XXXI Jornadas  
Hispano-Lusas  
de **Gestión Científica**  
"En la era de la digitalización y la sostenibilidad"

Toledo, 2 al 5 de febrero de 2022



# Libro de Resúmenes



**CATEDRAL PRIMADA**  
de España



**TOLEDO**  
**SAN PEDRO MÁRTIR**  
Sede Universitaria



**ALCÁZAR**  
de Toledo



**Edita**

Felipe Hernández Perlínes

**ISBN**

978-84-09-37770-1

## TURISMO

### DESENVOLVIMENTO DE UM ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE TERMAL ATRAVÉS DE UMA ANÁLISE MULTIVARIADA

Ana Cristina Silvério

[ana.silverio@ipb.pt](mailto:ana.silverio@ipb.pt)

UNIAG, Instituto Politécnico de Bragança

Jéssica Ferreira

[jessica.ferreira@ipb.pt](mailto:jessica.ferreira@ipb.pt)

UNIAG, Instituto Politécnico de Bragança

Fernanda A. Ferreira

[faf@esht.ipp.pt](mailto:faf@esht.ipp.pt)

School of Hospitality and Tourism, UNIAG, Polytechnic Institute of Porto

Maria José Alves,

[maria.alves@ipb.pt](mailto:maria.alves@ipb.pt)

CIMO, Instituto Politécnico de Bragança, Portugal

Paula Odete Fernandes

[pof@ipb.pt](mailto:pof@ipb.pt)

UNIAG, Instituto Politécnico de Bragança

**RESUMO:** Este estudo tem como principal objetivo construir um índice de satisfação do cliente termal (*ISCT*), recorrendo à análise fatorial exploratória, sustentado no nível de satisfação dos termalistas do balneário termal de Chaves. Para tal, procedeu-se à aplicabilidade de um inquérito por questionário que decorreu entre julho e setembro de 2020, mediante um processo de amostragem probabilístico, tendo-se recolhido 107 questionários válidos. Para responder ao objetivo do estudo efetuou-se, inicialmente, uma análise descritiva para identificar o perfil dos inquiridos e objetivar a mensuração do nível de satisfação. Posteriormente, aplicou-se uma análise fatorial exploratória que permitiu produzir fatores de satisfação que serviram de suporte para o cálculo do *ISCT*. Como o *ISCT* global foi de 93,49% pôde constatar-se que os termalistas se encontram muito satisfeitos. Em compêndio, a metodologia permite apresentar o fator com maior necessidade de se submeter a melhorias para gerar um crescimento significativo no índice de satisfação.

**PALAVRAS-CHAVE:** Turismo de Saúde e Bem-Estar, Termalismo, Termalistas, Índice de Satisfação do Cliente Termal.

**ABSTRACT:** The main objective of this study was to develop a Thermal Customer Satisfaction Index (*ISCT*) based on the statistical technique of exploratory factor analysis, using the satisfaction level of the customers of the Chaves Thermal Spa. A questionnaire survey was applied from July to September 2020, through a probability sampling process, in which 107 valid questionnaires were collected. A descriptive analysis was used to identify the respondents' profile and measure their level of satisfaction. Then, exploratory factor analysis was applied to perform satisfaction factors supporting the *ISCT* calculation. An *ISCT* of 93.49% was obtained, and it can be said that users were very satisfied. In conclusion, the methodology allows for the presentation of the factor with the most needs to be improved to generate a significant rise in the satisfaction index.

**KEYWORDS:** Health and Wellness Tourism, Thermalism, Users, Thermal Customer Satisfaction Index.