

## Impactos da Tecnologia no Recrutamento e Seleção de Pessoas: Um Estudo no Setor Hoteleiro

Jéssyca Rodrigues Henrique da Silva<sup>1</sup>  
Leilianne Michelle Trindade da Silva Barreto<sup>2</sup>

### Resumo

Em meio a um cenário globalizado, formar uma equipe de trabalho adequada passa a ser uma importante estratégia competitiva para empresas de diversos setores, incluindo o Turismo. O presente estudo tem como objetivo compreender como a Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) vem sendo utilizada para conduzir os processos de recrutamento e seleção de pessoas no setor hoteleiro. Para isso, realizou-se um estudo de caráter qualitativo, exploratório e descritivo. Os dados da pesquisa foram coletados por meio de um roteiro de entrevista semiestruturado, e analisados através da técnica de análise de conteúdo. O público-alvo foi composto pelos gerentes responsáveis por desenvolver as atividades de gestão de pessoas em três hotéis de Natal/RN. Os empreendimentos foram definidos levando-se em consideração aspectos estruturais, com o propósito de abranger e comparar os diferentes níveis (pequeno, médio e grande porte). Os resultados do estudo demonstraram que, quanto maior o padrão do empreendimento, mais facilmente os gestores irão adotar o uso da tecnologia nas práticas de recrutamento e seleção de pessoas. Por possuírem maiores estruturas, esses hotéis também possuem um maior número de cargos estratégicos, requerendo profissionais com características peculiares para ocupá-los. Assim, tais necessidades passaram a forçar os gestores a utilizar a internet para ampliar as possibilidades de candidatos no momento da contratação. Em contrapartida, os hotéis de menor porte apresentaram menos necessidade de recorrer a fontes on-line, já que a maioria dos cargos são operacionais e o mercado de trabalho oferta mais profissionais do que o hotel consegue absorver. Além disso, embora exista uma forte tendência de utilização da tecnologia nas atividades de recrutamento e seleção de pessoas, verificou-se que para os gestores esse é um novo modelo eficiente, porém, não substitui os métodos tradicionais, devendo ser utilizando apenas como um complemento. Contudo, as redes sociais on-line, como *Whatsapp*, *Facebook* e *LinkedIn*, apresentaram-se como ferramentas indispensáveis tanto para indicação, captação e seleção dos candidatos, onde cada uma possui uma forma especial para ser utilizada no momento do recrutamento e seleção de novos colaboradores. Conclui-se que os hotéis cada vez mais disputarão os melhores talentos no mercado de trabalho, fazendo com que, o uso da tecnologia no recrutamento e seleção de pessoas torne-se uma tendência inevitável para as organizações do setor.

**Palavras-chave:** Tecnologia; Recrutamento e Seleção; Setor Hoteleiro.

---

<sup>1</sup> Mestranda em Turismo e Bacharel em Turismo pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). Link para currículo Lattes. <http://lattes.cnpq.br/0830454940231346>. E-mail: [jessyca.r.henrique@gmail.com](mailto:jessyca.r.henrique@gmail.com).

<sup>2</sup> Doutora em Administração pela Universidade de São Paulo (USP). Mestre em Administração e Bacharel em Turismo pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). Professora do Programa de Pós-Graduação em Turismo e do Departamento de Turismo da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/2679486695792235>. E-mail: [leiliannebarreto@hotmail.com](mailto:leiliannebarreto@hotmail.com).