



**XV Seminário da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
19 a 21 de setembro de 2018 – São Paulo/SP**

Capacitación en las Empresas Turísticas Receptoras de Ceará¹

Myrtis Arrais de Souza²

Resumo

Conhecer a capacitação dos empresários e empregados das empresas turísticas receptoras do Ceará se constitui um elo de extrema importância para poder prever os resultados da atividade. O objetivo principal desta pesquisa foi demonstrar, através do estudo de caso do Ceará, que os esforços governamentais / empresariais não conseguem melhorar a experiência turística, quando não priorizam a formação de recursos humanos (tanto a empresarial quanto a dos empregados) em um ponto estratégico da cadeia turística: as empresas receptoras ancoradas no território (agências de viagens, meios de hospedagem e empresas de transporte). Trata-se de um estudo de caso em que a pesquisa foi aplicada por meio de um questionário estruturado, acompanhado de instruções para as respostas dos entrevistados selecionados, esclarecendo os propósitos de sua aplicação e a importância da colaboração do informante. A pesquisa foi aplicada aos gestores de recursos humanos das empresas selecionadas e aos funcionários das mesmas empresas, em um espaço de tempo diferente um do outro, para evitar qualquer influência nas respostas do gestor nos funcionários, por exemplo. O questionário tinha questões fechadas e abertas, divididas em blocos temáticos. Os principais resultados a que se chega são que o baixo interesse na formação de recursos humanos para o turismo é mantido, apesar das pesquisas nacionais mostrarem que o turismo no Brasil precisa melhorar para ser competitivo internacionalmente e que a qualidade dos recursos humanos nas diversas esferas de tomada de decisão é uma das suas alavancas mais determinantes.

Palabras-Clave: Capacitación en Turismo; Turismo Sostenible; Formación y cualificación en Turismo; Desarrollo Endógeno y Turismo.

1 Investigación proveniente de mi Tesis de Doctorado intitulada Turismo y Desarrollo endógeno: el caso de las empresas turísticas receptoras en Ceará-Brasil <http://www.tesisenred.net/handle/10803/282727#.VDgjye2cOiQ.gmail>

2 Doctora en Desarrollo Economico por la Universidad Autónoma de Madrid – UAM con título reconocido por la Universidade Federal do Ceará- UFC. Coordinadora del MBA *Gestao em Turismo e Desenvolvimento Local* en el Centro Universitário UNICHRISTUS Fortaleza-Ce. Email myrtisarraidesouza@gmail.com. Link para o Currículo Lattes: https://wwws.cnpq.br/cvlattesweb/PKG_MENU.menu?f_cod=254A90C133D5ACC93F46F7985B73DFA4