



## Atributos do Desempenho em Hotéis: análise pelo Crisp-Set – QCA

André Luís J. Silva<sup>1</sup>  
Vitória Eduarda Avelino<sup>2</sup>

### Resumo

O mercado turístico nacional apresenta crescimento significativo nas últimas décadas. No bojo do crescimento e solidificação da indústria do turismo no Brasil, é necessária a evolução da qualificação e da especialização dos serviços prestados. Nesse interim, verifica-se a modificação das formas de pensar e exercer as práticas mercadológicas, no processo turístico, ao longo do tempo, para se obter sucesso. A fim de que os empreendedores tenham sucesso na hotelaria, se faz necessária a adequada utilização de capital humano, social e inovação como fatores essenciais para atingir excelência em qualidade dos serviços turísticos. Desse modo, com o propósito de investigação dos três atributos-chave de desempenho que levam ao sucesso de hotéis de pequeno porte no balneário de Porto de Galinhas, em Pernambuco, coloca-se a seguinte questão de pesquisa: Quais configurações de atributos empreendedores conseguem alavancar desempenhos positivos, a fim de, favorecer o sucesso empreendedor de pequenos hotéis brasileiros? O modelo conceitual proposto está embasado na análise qualitativa comparada (QCA) dos arranjos de atributos do desempenho que competem para o sucesso empreendedor de pequenos hotéis brasileiros, com ênfase na região turística de Porto de Galinhas, no estado de Pernambuco – Brasil. Quanto à natureza da pesquisa, essa se caracteriza como aplicada, quanto aos objetivos caracteriza-se por ser explicativa e descritiva e dada a natureza do tratamento dos dados, esta foi feita por meio da técnica da QCA. Foram entrevistados 16 empreendedores de pequeno porte do setor hoteleiro do balneário de Porto de Galinhas, Pernambuco, Brasil. O QCA apresentou o capital humano com dois atributos com significância superior a 75%, são eles: tomada de decisão e conhecimento do hotel. O capital social, por sua vez, teve cinco atributos com consistência superior a 75%: nível de popularidade, gestão familiar, relacionamento econômico, relacionamento social e apoio familiar. Por último, o conjunto dos atributos relativos à inovação apresentou três variáveis com consistência igual ou superior a 75%, são: sistema de controle de hospedagem, qualidade das UHs e respostas às reclamações. Os pressupostos que afirmavam que o capital humano, o capital social e os elementos de inovação têm uma associação positiva com o desempenho dos hotéis de pequeno porte forma consolidados. Para investigações futuras sugere-se que: seja ampliada a amostragem de empreendimentos visitados e, porventura, seja feitas análises comparativas com outros centros turísticos. Por fim, conclui-se que o turismo e a hospitalidade são áreas do conhecimento ainda pouco estudadas, principalmente no Brasil, e que o sucesso dessas áreas, que tem possibilidade de crescimento no país e em Porto de Galinhas, depende, fundamentalmente de empreendedores treinados, capacitados e que adequem a gestão com planejamento de longo prazo para se consolidarem como negócio.

**Palavras-chave:** capital humano; capital social; inovação; QCA; empreendedorismo.

<sup>1</sup> PhD em Administração. Professor e Coordenador do Curso Gestão de Turismo do IFPE. <http://lattes.cnpq.br/3726849597214283>. andreluis@recife.ifpe.edu.br.

<sup>2</sup> Turismóloga e Gastróloga. Mestranda em Hotelaria e Turismo da UFPE. <http://lattes.cnpq.br/5542215849846801>. [vitoria.pavelino@ufpe.br](mailto:vitoria.pavelino@ufpe.br).