



ANPTUR

Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo

IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo UAM- 27 a 28 de agosto de 2007

Recursos humanos na hotelaria: caracterização das metodologias¹

Leslie Vieira Bühler²

Sandra Dall'Agnol³

José Carlos Köche⁴

Universidade de Caxias do Sul – UCS

Resumo:

Estudo exploratório de nove dissertações de mestrado, das áreas de administração, hotelaria e turismo, defendidas no Brasil no período de 1992 a 2006, que versaram sobre a temática de recursos humanos na hotelaria, selecionadas do banco de dissertações da CAPES. O artigo caracteriza e descreve os problemas investigados, os objetivos das investigações, o tipo de pesquisa e abordagens e procedimentos metodológicos utilizados, a partir da análise do resumo publicado. Apesar do reduzido número de pesquisas, este estudo propiciou a compreensão das problemáticas, tipos de pesquisa e das metodologias empregadas nessas investigações, servindo como uma primeira configuração exploratória desse tipo de estudo nas dissertações de mestrado no Brasil.

Palavras-chave: Recursos humanos; Hotelaria; Abordagem metodológica.

Introdução

O interesse em analisar o perfil metodológico das dissertações de mestrado defendidas no Brasil, que versassem sobre recursos humanos na hotelaria, surgiu em função da relevância cada vez maior dos estudos nessa área, considerada de extrema importância para a eficiente gestão e desenvolvimento das organizações hoteleiras. Esse tema tem se tornado o foco das atenções da gestão das organizações prestadoras de serviço, como possível fator determinante de seu sucesso ou insucesso. As organizações constituem-se de pessoas e dependem do seu comportamento, motivação, qualificação e desempenho, para atingirem seus objetivos e cumprirem suas missões. “Embora o processo técnico tenha trazido inovações e

¹ Trabalho apresentado ao GT – Interfaces com a Gestão de Negócios do IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo.

² Mestranda em Turismo na Universidade de Caxias do Sul, Bacharel em Turismo e Hotelaria pela Universidade do Vale do Itajaí. Endereço eletrônico: leslie_buhler@terra.com.br

³ Mestranda em Turismo na Universidade de Caxias do Sul, Bacharel em Turismo pela Universidade do Sul de Santa Catarina. Endereço eletrônico: sandragnol@yahoo.com.br

⁴ Doutor em Filosofia pela Pontifícia Universidad de Salamanca – Espanha. Professor Titular do Mestrado em Turismo da Universidade de Caxias do Sul. Endereço eletrônico: jkoche@ucs.br



aperfeiçoamentos no seio da empresa hoteleira, o elemento humano continua sendo a peça fundamental. É dele que depende todo processo de acolhida do cliente e, conseqüentemente a própria rentabilidade da empresa” (CASTELLI, 2000, p.36).

A hotelaria, como instituição prestadora de bens de serviços orientada à hospitalidade, depende, para o sucesso desse empreendimento, no que tange à sua rentabilidade e competitividade, essencialmente da qualificação e capacitação de seus recursos humanos, de seu “capital humano”. Diagnosticar e conhecer as características da situação da rede hoteleira brasileira no que tange aos seus recursos humanos tornou-se, portanto, de vital importância.

Este artigo tem como objetivo apresentar os resultados do levantamento exploratório-descritivo realizado a respeito dos problemas investigados em nove dissertações de mestrado que analisam os recursos humanos na hotelaria, bem como o tipo de pesquisa e a abordagem e os procedimentos metodológicos utilizados nos seus processos de investigação.

Primeiramente será realizada uma breve descrição do histórico da administração de recursos humanos nas organizações. Em seguida, será apresentada uma análise as abordagens metodológicas utilizadas nas dissertações de mestrado no Brasil e dos problemas investigados que tem como objeto de estudos a administração de recursos humanos na rede hoteleira, tendo como referência uma revisão teórica dos tipos de pesquisa e abordagens metodológicas possíveis de serem utilizadas.

Histórico da administração de recursos humanos

O mundo vive hoje em uma sociedade composta por organizações. Dentro dessas organizações, as atividades são voltadas para a produção de bens e prestação de serviços. Com as constantes mudanças tornou-se necessário desenvolver estratégias para o aperfeiçoamento da administração dos recursos humanos dentro das empresas. Segundo Chiavenato,

O interesse pela administração dos recursos humanos surgiu a partir do crescimento e da complexidade das tarefas organizacionais nas empresas, dando origem a uma especialidade transformada, atualmente, em um setor de administração de recursos humanos. Sua origem remonta ao início do século XX, decorrente do forte impacto da Revolução Industrial. Denominavam-se, então, Relações Industriais, atuando como uma atividade mediadora entre as organizações e as pessoas, com o objetivo de abrandar ou reduzir o conflito resultante do confronto entre os objetivos e interesses organizacionais e os individuais dos trabalhadores (2004, p.17).



As pessoas dentro das organizações, embora estreitamente inter-relacionadas, trabalhavam em espaços e compartimentos fechados e separados, necessitando de um interlocutor para poderem se comunicar e estabelecer um diálogo para se entenderem ou reduzirem suas diferenças. Com o passar do tempo esse setor sofreu alterações e, a partir da década de 50, passou a ser denominado “administração de pessoal”.

Na década de 60, as pessoas passaram a ser consideradas os recursos fundamentais para o sucesso organizacional. A partir da década de 70, surgiu o conceito de Administração de Recursos Humanos, com o princípio de que as pessoas devem ser administradas em função dos cenários com novas características: globalização da economia, forte competitividade no mundo dos negócios, mudanças rápidas e imprevisíveis e o dinamismo do ambiente. As organizações bem sucedidas não mais administram as pessoas e sim as vêem como agentes ativos e proativos dotados de inteligência e criatividade, iniciativa e decisão, habilidades e competências e não apenas de capacidades manuais, físicas ou artesanais.

Já a década de 90 foi marcada pelas mudanças, que se tornaram rápidas, imprevisíveis e inesperadas. O emprego começou a migrar intensamente do setor industrial para o setor de serviços e o trabalho manual substituído pelo trabalho mental, indicando o caminho para uma era de conhecimento e de desenvolvimento do setor terciário. As pessoas e seus conhecimentos passaram a ser a principal base da nova organização. Assim, a administração de recursos humanos deu lugar a uma nova abordagem: a “gestão de pessoas”.

No Brasil, na década de 90, também houve mudanças no setor hoteleiro onde as empresas de administração familiar tiveram que se adaptar à nova realidade do mercado introduzida pelas redes hoteleiras internacionais e pela globalização da economia.

O Brasil assistiu nos últimos dez anos ao crescimento vertiginoso de suas atividades turísticas, que contribuíram com 2,5% para formação do Produto Interno Bruto da economia. O segmento da hotelaria acompanhou esse crescimento, sendo responsável pela contribuição de 13% do valor gerado pelo turismo (BENI, 2003, p.138).

O rápido crescimento do turismo nas últimas décadas criou a necessidade de uma maior oferta de produtos e serviços no setor hoteleiro, exigindo qualificação nos serviços prestados aos clientes, sendo este um fator de competitividade entre estas organizações e até mesmo para sua sobrevivência no mercado. Para esta análise Castelli (2000, p.36) afirma que “a explosão do turismo proporcionou uma expansão espetacular das empresas hoteleiras,



exigindo do elemento humano uma formação especializada para todos os níveis que compõem a estrutura organizacional do hotel”.

A empresa prestadora de serviços tem a missão de garantir o bom funcionamento de todos os setores para melhor prestação de serviço ao seu cliente. As pessoas que trabalham diretamente com o cliente devem sentir-se responsáveis pela satisfação de suas necessidades e desejos. Para Castelli (2001, p.29) “[...] as empresas prestadoras de serviços, para serem competitivas e garantirem a sua sobrevivência, necessitam do capital humano. O seu sucesso, enquanto empresa, repousa fundamentalmente no elemento humano qualificado”.

A hotelaria, considerada prestadora de serviços, necessita exclusivamente dos recursos humanos, ferramenta fundamental para o sucesso e sobrevivência no mercado. O capital humano é fator chave para as organizações atingirem o nível de excelência nos serviços.

De acordo com Chiavenato (2004, p.53) o capital humano é o capital de gente, de talentos e de competências. A competência de uma pessoa envolve a capacidade de agir em diversas situações, tanto para criar ativos tangíveis como intangíveis.

Para satisfazer as necessidades dos clientes, é necessária a qualidade total nos bens, produtos e serviços. A responsabilidade pela qualidade é de todas as pessoas engajadas na organização. Por isso, uma das principais preocupações deve estar centrada na escolha dos colaboradores que atuam nas diferentes funções e tarefas na organização, como destaca Powers:

Em uma área cuja principal atividade é o serviço pessoal, o sucesso da empresa está no tipo de funcionário que contrata e como ele desempenha suas tarefas. Em particular, o funcionário de contato com o público – o garçon ou a garçonete, o balconista ou a recepcionista – deve ser escolhido com cuidado especial (2004, p.356).

Para que se alcance a qualidade total é necessário o trabalho em equipe em todos os níveis. Todos os funcionários devem estar comprometidos com a organização, colaborando com o sucesso da mesma.

A hotelaria apresenta uma diversidade muito grande de tarefas que exigem certa habilidade na execução. O entusiasmo demonstrado pelos funcionários supera muitas deficiências, além de repercutir positivamente nos negócios da empresa. É do tratamento que o hóspede recebe no hotel que depende, em grande parte, a formação de uma imagem positiva ou negativa da empresa. A demanda é de pessoas, e a oferta depende fundamentalmente de



pessoas. De acordo com Candido (2003, p.37), a hotelaria pode ser considerada a indústria de bens de serviços. E como qualquer ramo industrial, possui suas características próprias de organização e sua finalidade principal é o fornecimento de hospedagem, alimentação, entretenimento, segurança e bem estar dos hóspedes.

Com a globalização e os crescentes avanços tecnológicos, o mercado de trabalho para manter-se competitivo precisou da profissionalização dos trabalhadores, e, para isso, determinadas competências são exigidas. Segundo Oliveira (2000), as competências podem ser classificadas em três níveis. As do nível 1 se referem a *saber o que fazer*; as do nível 2 a *saber como fazer* e as do nível 3 a *saber porque fazer*. De acordo com ele, há também três tipos de competências profissionais: competências para lidar com pessoas, competências para lidar com a informação e competências para lidar com a tecnologia. Destaca também outras competências que são exigidas pelo mercado de trabalho brasileiro e que são: bilingüismo, competência digital, competência emocional, capacidade de atuar em equipe e capacidade empreendedora.

O capital humano, portanto, é o fator chave para o sucesso das organizações, principalmente da hotelaria. Em decorrência disso há urgência no desenvolvimento de estudos científicos que se dediquem a diagnosticar e avaliar esse capital humano, à luz do desenvolvimento teórico obtido nessa área. Percebe-se, no entanto, o baixo número de investigações produzidas sobre esse tema.

Metodologia do estudo e referencial teórico

Esta pesquisa possui um caráter exploratório-descritivo, tendo como objeto central de análise as abordagens metodológicas adotadas nas dissertações brasileiras, apresentadas entre os anos de 1992 a 2006, destinadas a investigar os problemas referentes a recursos humanos na hotelaria. O levantamento das dissertações e teses foi realizado através de pesquisa no banco de teses da CAPES, dentre os cursos de administração, hotelaria e turismo, onde foram identificadas, de um total de dezesseis dissertações, apenas nove voltadas à investigação dos recursos humanos na hotelaria. Nenhuma tese de doutorado foi desenvolvida nessa temática no Brasil. A seleção foi feita a partir da identificação das palavras-chave relacionadas ao tema, localizadas nos títulos e/ou resumos publicados. A identificação tanto dos problemas, quanto

dos tipos de pesquisa e das abordagens metodológicas foi feita por meio da análise do conteúdo dos resumos constantes no cadastro da CAPES.

Usando a metodologia desenvolvida por Rejowski (1993) e a classificação de tipos de pesquisa de Köche (2006) as dissertações foram identificadas com os seguintes dados que foram registrados em fichas técnicas (Anexo A): Tipo de documento (dissertação de mestrado e teses de doutorado); instituição e ano; problemática da pesquisa (tema e objetivo geral); a caracterização metodológica (tipo de pesquisa e técnicas/instrumentos utilizados) e abordagens metodológicas.

A análise do resumo das dissertações foi realizada a partir dos dados registrados na ficha técnica, que foram quantificados, descritos e analisados (caracterização do conteúdo). E os objetivos propostos foram: a) analisar o conjunto de teses brasileiras em recursos humanos na hotelaria, estruturando uma base de dados das mesmas; b) classificar características, assuntos e tipos de pesquisas/estudo; c) analisar o conteúdo do resumo a partir dos dados registrados na ficha técnica; d) compor um panorama de caracterização dos procedimentos e abordagens metodológicas utilizadas nas mesmas.

Adotaram-se diferentes critérios para classificar as dissertações quanto ao tipo de pesquisa. O primeiro deles são os propostos por Köche (2006, p.122-126), classificando as pesquisas a partir dos procedimentos gerais utilizados.

Além da pesquisa classificada como bibliográfica, que desenvolve a investigação de um problema utilizando as contribuições teóricas disponíveis publicadas em livros, periódicos ou congêneres, há a pesquisa experimental, a descritiva e a exploratória.

A pesquisa bibliográfica pode ser utilizada com diferentes fins:

- a) para ampliar o grau de conhecimentos em uma determinada área, capacitando o investigador a compreender ou delimitar melhor um problema de pesquisa; b) para dominar o conhecimento disponível e utilizá-lo como base ou fundamentação na construção de um modelo teórico explicativo de um problema, isto é, como instrumento auxiliar para a construção e fundamentação das hipóteses; c) para descrever ou sistematizar o estado da arte daquele momento, pertinente a um determinado tema ou problema (KÖCHE, 2006, p. 12).

Na pesquisa experimental o investigador desenvolve a investigação manipulando e/ou controlando as variáveis que se referem ao fenômeno ou fato observado, para analisar como se dão as relações preditas pelas hipóteses. Para tanto o pesquisador deverá criar condições específicas para a testagem de suas hipóteses, com elevado controle do comportamento tanto



das variáveis independentes quanto das de controle. As pesquisas experimentais, dependendo do ambiente onde são desenvolvidas, podem ser tanto de campo quanto de laboratório.

As pesquisas descritivas, ou também chamadas *ex post facto*, não-experimentais, desenvolvem a investigação estudando a relação entre as variáveis presentes no problema e nas hipóteses analisadas em situações existentes de forma espontânea, sem provocar a sua manipulação *a priori*.

Um terceiro tipo de pesquisa, a exploratória, é utilizado em situações em que ainda não há um corpo sistematizado de conhecimentos teóricos relacionado ao problema que se pretende investigar. Conforme Köche,

nesses casos é necessário desencadear um processo de investigação que identifique a natureza do fenômeno e aponte as características essenciais das variáveis que se quer estudar. Na pesquisa exploratória não se trabalha com a relação entre variáveis, mas com o levantamento da sua presença e da sua caracterização quantitativa ou qualitativa (2006 p.126).

As pesquisas exploratórias são mais utilizadas em áreas de investigação incipientes, quer na sistematização e desenvolvimento do corpo de conhecimentos, quer na novidade dos objetos ou temas investigados.

Rejowski acrescenta, ainda, a pesquisa descritiva-explicativa, como a que vai além do estabelecimento de relações entre variáveis e procura

(...) identificar os fatores que determinam (ou que contribuem para) a ocorrência dos fenômenos; pode ser a continuação de uma pesquisa descritiva, posto que a identificação dos fatores que determinam um fenômeno exige que este esteja suficientemente descrito e detalhado (1997 p. 56-57).

Para fundamentar o estudo da Pesquisa Científica em Turismo no Brasil, embora os primeiros estudos sobre o turismo situem-se no final do século XIX e tenham tido maior expressão no período entre guerras, há consenso em reconhecer que seu desenvolvimento dá-se, de forma crescente e ininterrupta, a partir do término da Segunda Guerra Mundial. Segundo Rejowski (2006, p.17), portanto, o turismo, uma prática antiga, só aparece como área científica de estudos recentemente, e sua evolução foi notável, levando-se em conta o curto período de sua ocorrência. Mesmo considerando que importantes bases de seu estudo foram assentadas antes da Segunda Guerra Mundial, seu desenvolvimento científico só ocorreu após mesma.



Como qualquer área do conhecimento, na área do turismo o desenvolvimento está ligado à pesquisa e ao ensino. A pesquisa impulsiona um fluxo contínuo de conhecimento. Para Carvalho (1985, p. 9-10) as pesquisas concluídas geram informações que, veiculadas através dos meios de comunicação geram novas pesquisas.

Tendo o turismo se convertido em uma das indústrias mais competitivas do mundo, é responsável por atrair a atenção de pesquisadores e profissionais com diversos propósitos. E entre essas influências podem-se destacar as pesquisas na área da administração hoteleira e conseqüentemente dos recursos humanos, que compõem a principal ferramenta para o sucesso dessas organizações. Neste sentido, contribui Rejowski (2006, p.18), por ser um fenômeno de múltiplas facetas, penetra em muitos aspectos da vida humana, quer de forma direta, quer indireta. Conseqüentemente, tem se desenvolvido utilizando métodos e técnicas de várias disciplinas.

Dentre elas, podemos destacar a economia, sociologia, psicologia, geografia, antropologia e também, áreas profissionalizantes de estudo como: direito, arquitetura, administração, recreação e comunicação. Sendo assim, o turismo está inserido em processo multidisciplinar, onde todas as áreas contribuem para o seu desenvolvimento científico. Nestes estudos podem ser utilizadas diferentes abordagens: a analítica, a dialética e a fenomenológica.

A abordagem analítica, oriunda das ciências da natureza e exatas, onde predomina uma concepção de mundo em que as mudanças ocorrem a partir da relação causa-efeito, está calcada em uma metodologia quantitativa, que procura compreender, descrever ou explicar os fenômenos utilizando-se de procedimentos tanto experimentais quanto descritivos. Busca-se, pela abordagem analítica, a compreensão das relações quantitativas existentes entre os fenômenos, expressas por meio de hipóteses matemáticas que testam conseqüências decorrentes de suposições teóricas que sustentam a plausibilidade dessas relações. Pela verificabilidade empírica desses enunciados se estabelece a possibilidade de sua aceitação.

A partir da dialética hegeliana do conhecimento, que estabelece o modelo triático de que toda a realidade é um processo histórico resultante da superação contínua da tese, antítese e síntese de seus elementos, pode-se compreender a abordagem dialética. O momento da tese é o resultado da sensação imediata da realidade, que afirma o que é visto, percebido, sentido. O momento da antítese é o da contradição das essências imediatamente percebidas, quer dizer, dos contrários gerados pela própria dinâmica interna da realidade que se opõem, por um



processo de superação, a essas essências. Num terceiro momento, pela resolução dos opostos dos momentos anteriores, chega-se à síntese.

O uso do método dialético pressupõe a aceitação de que a realidade se desenvolve por um processo dialético histórico, quer dizer, por uma superação de tendências contraditórias que conduz a um permanente movimento e mudanças de contradições, oposições e sínteses, cujas causas estão no interior do próprio processo histórico. Como afirma Moesch (2002, p.50):

O método dialético não é uma mera aplicação de um esquema interpretativo *a priori* e fora da experiência do próprio conhecimento, como se apenas um indivíduo tivesse a chave da leitura do todo e pudesse aplicá-lo a cada caso. A dialética é um processo epistemológico crítico essencial, cujo campo de pertinências se situa não na teoria como formulação analítica das soluções, mas no nível pré-teórico dos problemas que fundamentam possibilidades de teorização, (...).

A abordagem dialética, portanto, com uma metodologia mais qualitativa do que quantitativa, é uma forma de conceber e compreender a realidade dentro de uma concepção dialética de mundo.

A abordagem fenomenológica, desenvolvida a partir da fenomenologia de Edmund Husserl (*Ideen*, 1913 e *Meditações Cartesianas*, 1929), procura adotar procedimentos que proporcionem ao pesquisador, diretamente por intuição (*Wesensschau* – “visão” ou “contemplação das essências”), a apreensão das essências, quer dizer, as significações ideais, dos acontecimentos e dos fatos empíricos. Conforme Panosso, “eliminando as definições e conceitos já conhecidos, a fenomenologia vai trabalhar para compreender o viver de acordo com o percebido por quem faz parte deste viver” (2005, p.114). A abordagem fenomenológica ao suspender o juízo já existente, quer dizer, ao praticar a redução eidética, valoriza as apreensões significativas no contexto onde ocorrem, procurando de forma exaustiva compreender melhor o fenômeno estudado. Dessa forma a fenomenologia, ao buscar compreender a essência do fenômeno estudado, se transforma numa hermenêutica que trabalha com a inteligibilidade do fenômeno, diferenciando-se da abordagem analítica, calcada no racionalismo cartesiano e mecanicismo newtoniano, precursores do empirismo lógico-positivista da ciência moderna (KÖCHE, 2005, p. 117-146). Para Panosso Neto (2005, p.138), a fenomenologia permite analisar os aspectos fundamentais do turismo e, aprofunda a questão, a interrogação e a busca de respostas claras, e não pára apenas nos aspectos superficiais e imediatamente demonstrados pela realidade visível em primeira mão. Busca apreender a



essência do fenômeno depurada das imagens decorrentes da percepção de suas manifestações ou dos modelos teóricos já existentes. A pesquisa fenomenológica é essencialmente qualitativa.

Segundo Nechar (2006, p. 83), a pesquisa na área do turismo é ainda recente. Embora não tenha um quadro teórico próprio, mesmo assim a investigação no turismo se desenvolve principalmente com a contribuição de sociólogos, antropólogos, administradores, ecólogos, mercadólogos, geógrafos e pesquisadores de outras áreas do conhecimento, atribuindo-lhe um caráter eminentemente multidisciplinar, à luz de múltiplos referenciais teóricos. Conseqüentemente, as abordagens metodológicas utilizadas na investigação do turismo recebem as contribuições dessas áreas de conhecimento. É pertinente e compreensível, pois, que as investigações no turismo estejam mais expostas a um pluralismo teórico e a um pluralismo metodológico (KÖCHE, 2005, p. 245) em função desse caráter multidisciplinar.

Abordagem metodológica das dissertações de mestrado

Com relação à pesquisa realizada sobre as metodologias utilizadas em dissertações de mestrado no Brasil acerca de Recursos Humanos na Hotelaria, apenas nove dissertações de mestrado foram localizadas versando sobre esse tema. O quadro abaixo sintetiza os resultados encontrados.

Dissertações: metodologias utilizadas

ANO	TIPO DE PESQUISA	ABORDAGEM	TÉCNICA	INSTRUMENTO
1997	Descritiva	Quantitativa	Entrevistas	Formulários
1999	Não especificado	Não especificado	Não especificado	Não especificado
2000	Descritiva	Qualitativa	Análises comparativas	Não especificado
2001	Exploratória	Qualitativa	Entrevistas	Formulários semi-estruturados
2002	Descritiva	Qualitativa/Quantitativa	Perguntas estruturadas	Questionário
2003 A	Descritiva	Análítica/quantitativa	Entrevista	Perguntas estruturadas
2003 B	Exploratória/descrit.	Qualitativa	Entrevista	Documentos e questionários
2004	Exploratória	Qualitativa	Não especificado	Não especificado
2006	Descritiva/explicativa	Análítica/quantitativa	Entrevista	Formulários/Internet



Observando a tabela acima, das nove dissertações analisadas, 44,5% utilizaram a pesquisa descritiva, 22,2% a pesquisa exploratória, 11,1% a pesquisa exploratória-descritiva, 11,1% a descritiva-explicativa e 11,1% não especifica o tipo de pesquisa utilizada. Das nove dissertações, 44,5% utilizaram a abordagem qualitativa, 33,3% a abordagem analítica, 11,1% a abordagem qualitativa-quantitativa e 11,1% não especificaram a abordagem adotada. Quanto às técnicas aplicadas às dissertações, 55,5% utilizaram como técnica entrevistas, 22,2% não especificaram, 11,1% utilizaram análises comparativas e 11,1% perguntas estruturadas. Das nove dissertações analisadas, 34,4% utilizaram como instrumento de pesquisa formulários, formulários semi-estruturados e de entrevista, 33,3% não especificaram o instrumento e 22,2% utilizaram documentos e questionários.

O tipo de pesquisa mais utilizada nas dissertações foi a descritiva (44,4%), sendo que a abordagem mais empregada foi a qualitativa. Das nove dissertações, as técnicas de entrevistas foram as mais abordadas (55,5%) e, quanto aos instrumentos, destacam-se os formulários (34,4%). Por outro lado, os resumos não apresentaram a descrição da abordagem metodológica completa que foi aplicada nos estudos, dificultando assim, a análise. Pode-se, no entanto, depreender, que as abordagens fenomenológica e dialética não estiveram presentes nos nove estudos analisados. Esses estudos classificam-se, predominantemente, como estudos ou exploratórios ou descritivos, com o intuito de caracterizar, tanto de forma qualitativa quanto quantitativa, mediante levantamento de opiniões ou de dados, os respectivos objetos de estudo, que se concentraram em torno da qualidade, qualificação, capacitação e gestão de recursos humanos, como se pode constatar na relação dos títulos abaixo:

- “A Qualidade em Serviços e a Capacitação em Recursos Humanos no Setor Hoteleiro, Conforme as Percepções dos Turistas e dos Empresários”.
- “Gestão de Recursos Humanos: A realidade de três hotéis em Florianópolis”.
- “Análise do Processo de Desenvolvimento de Pessoas na Pequena e Média Hotelaria de Fortaleza”.
- “Gestão de Recursos Humanos: Uma Investigação sob a Perspectiva do Marketing Interno em uma empresa de serviços de hospitalidade”.
- “Diagnóstico da Qualificação dos Recursos Humanos nas Empresas Hoteleiras de Curitiba”.



- “Administração de Recursos Humanos na Indústria Hoteleira: Estudo de caso comparativo entre dois Hotéis”.
- “A Qualidade em Serviços e a Capacitação em Recursos Humanos no Setor Hoteleiro de Fortaleza”.
- “A Qualificação dos Recursos Humanos da Rede Hoteleira e sua relação com a satisfação dos clientes”.
- “A expansão dos Cursos de Graduação em Turismo e Hotelaria no Brasil e a Formação dos Egressos: Uma análise da cidade de Belo Horizonte”.

Apesar da análise das nove dissertações se restringir aos resumos publicados, há uma forte sinalização que esses estudos se enquadram no perfil apresentado por Nechar (2006, p. 84), no Quadrante bidimensional de Nash, Dann e Pearce, como de baixa sofisticação metodológica e de baixa preocupação pela teoria, característica dos estudos exploratórios, estatísticos e monográficos de caráter descritivo, que não investigam relações causa-efeito. O uso de referenciais teóricos é o restrito à área de administração de recursos humanos, gestão hoteleira, marketing interno, qualificação e competitividade, qualidade de vida no trabalho, qualidade e satisfação do cliente e legislação pertinente à hotelaria.

Para uma análise mais aprofundada e resultados mais conclusivos, há, no entanto, a necessidade de se retomar as dissertações e reanalizá-las no seu todo.

Considerações Finais

Os resultados desta pesquisa mostraram que é baixo o número de dissertações que investiga as questões relacionadas à gestão de recursos humanos na hotelaria, levando-se em conta a expansão considerável das empresas hoteleiras no Brasil e ao estágio avançado das investigações e teorização científica na área de administração dos recursos humanos aplicadas às organizações.

Quanto às abordagens metodológicas, constatou-se o predomínio de pesquisas de caráter exploratório e descritivo, voltadas à constatação de diagnósticos em torno de temas relacionados à gestão, qualidade e qualificação de recursos humanos na hotelaria.

Para uma análise mais conclusiva desse tema há a necessidade de retomar a questão examinando-se detalhadamente as abordagens metodológicas e procedimentos descritos nas



dissertações de mestrado. A partir do resumo, pode-se, no entanto, obter uma sinalização significativa que nos leva a crer que há uma incipiente atividade de investigação sobre o tema de administração de recursos humanos na área de hotelaria, caracterizada por estudos exploratórios e descritivos que, de acordo com Nechar (2006, p. 84), classificam-se de baixa sofisticação metodológica, não se constando nenhum estudo que estabelecesse relação causa-efeito, avaliando, por exemplo, as questões pertinentes a recursos humanos e competitividade e sustentabilidade.

Referências Bibliográficas

- BENI, Mário Carlos. *Globalização do Turismo- Megatendências do setor e a realidade brasileira*. São Paulo: Aleph, 2003.
- CANDIDO, Índio. *Gestão de Hotéis: Técnicas, operações e serviços*. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.
- CASTELLI, Geraldo. *Administração Hoteleira*. 9.ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.
- CHIAVENATO, Idalberto. *Recursos Humanos: O capital humano das organizações*. 8.ed. São Paulo: Atlas, 2004.
- KÖCHE, José Carlos. *Fundamentos de metodologia científica: teoria da ciência e iniciação à pesquisa*. 22. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2006.
- __. *Pesquisa científica: critérios epistemológicos*. Petrópolis, RJ: Vozes; Caxias do Sul: EDUCS, 2005.
- MOESCH, Marustschka. *A produção do saber turístico*. São Paulo: Contexto, 2002.
- NECHAR, Marcelino Castillo; CORTÉS, Maribel Lozano. *Apuntes para la investigación turística*. Chetumal, México: 2006.
- PANOSSO NETTO, Alexandre. *Filosofia do turismo: teoria e epistemologia*. São Paulo: Aleph, 2005.
- OLIVEIRA, Marcos A. *O novo mercado de trabalho: guia para iniciantes e sobreviventes*. Rio de Janeiro: Senac, 2000.
- POWERS, Tom. *Administração no setor de hospitalidade: turismo, hotelaria, restaurante*. Tradução Ailton Bomfim Brandão. São Paulo: Atlas, 2004.
- REJOWSKI, Mirian. *Turismo e pesquisa científica*. 6. ed. Campinas, SP: Papirus, 1996.