

# COMPETITIVIDADE E DESEMPENHO DE EMPRESAS DE HOSPITALIDADE EM DESTINOS TURÍSTICOS

III SIMPÓSIO DE PESQUISA DO ECOSISTEMA ANIMA

O SABER SE MANIFESTA NA EXPERIMENTAÇÃO.



Dr. Carlos Alberto Alves e Me. Filipi Rossato Silva

**Universidade Anhembi Morumbi**

Programa de Pós-Graduação em Hospitalidade,  
Campus Mooca, carlos.a.Alves@ulife.com.br

## Introdução

O setor de hospitalidade é central no turismo, oferecendo acomodações e serviços que moldam a experiência dos viajantes e definem a percepção de um destino. Mais que conforto, essas empresas criam conexões emocionais e experiências únicas, diferenciando destinos turísticos. A qualidade dos serviços é essencial, superando expectativas funcionais ao oferecer experiências personalizadas alinhadas aos valores culturais dos turistas. Fatores como atendimento, inovação e construção de relacionamentos duradouros são cruciais para a competitividade e sustentabilidade das empresas em um mercado desafiador, destacando seu papel na atratividade e no sucesso dos destinos turísticos.

## Objetivos

Este estudo tem como objetivo analisar os fatores críticos que influenciam a competitividade e o desempenho das empresas de hospitalidade em quatro destinos turísticos brasileiros de destaque. Combinando métodos quantitativos e qualitativos, a pesquisa abordará dimensões fundamentais como a qualidade do serviço, o papel da inovação, as práticas de gestão de relacionamentos com hóspedes e as estratégias de marketing utilizadas para posicionar as empresas no mercado.

## Metodologia

A pesquisa será descritiva com abordagem mista, combinando métodos quantitativos e qualitativos. A coleta de dados incluirá questionários com gestores e funcionários de empresas de hospitalidade em dois destinos turísticos brasileiros para a análise quantitativa, enquanto a qualitativa abrangerá entrevistas em profundidade com especialistas do setor e análise documental. A amostra será composta por hotéis, pousadas e resorts nos destinos selecionados. Os dados quantitativos serão tratados com estatísticas descritivas e inferenciais, enquanto os qualitativos serão analisados por meio de análise de conteúdo.

## Resultados

Espera-se identificar os fatores mais relevantes que influenciam a competitividade e o desempenho das empresas de hospitalidade em destinos turísticos. Além disso, o estudo deve proporcionar um conjunto de estratégias que podem ser implementadas para melhorar o desempenho dessas empresas, contribuindo para o desenvolvimento sustentável dos destinos turísticos.

## Bibliografia

- BARNEY, J. Firm resources and sustained competitive advantage. **Journal of management**, 17, n. 1, p. 99-120, 1991.
- BOHDANOWICZ, P.; ZIENTARA, P. Corporate social responsibility in hospitality: Issues and implications. A case study of Scandic. **Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism**, 8, n. 4, p. 271-293, 2008.
- CAVANA, R. Y.; DELAHAYE, B. L.; SEKARAN, U. **Applied Business Research: Qualitative and Quantitative**. 2001.
- CRESWELL, J. W.; CLARK, V. L. P. **Designing and conducting mixed methods research**. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 2007.
- CRESWELL, J. W.; CRESWELL, J. D. **Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches**. Sage publications, 2017.
- FIELD, A. **Descobrimo a Estatística Usando o SPSS**. Porto Alegre: Artmed, 2009. 688 p.
- HEMDI, M. A.; NASURDIN, A. M. Investigating the influence of organizational justice on hotel employees' organizational citizenship behavior intentions and turnover intentions. **Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism**, 7, n. 1, p. 1-23, 2007.

## Agradecimentos

Esta pesquisa foi apoiada pelo Instituto Anima através do Processo 60-2024; e pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) através do Processo 312203/2022-5.