

UNIVERSIDADE DE TAUBATÉ

Alisson Ribeiro

**ANÁLISE DO USO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SUA
INFLUÊNCIA NA GESTÃO ESTRATÉGICA DOS MEIOS DE
HOSPEDAGEM DO MUNICÍPIO DE CAMPOS DO JORDÃO (SP)**

**Taubaté – SP
2017**

Alisson Ribeiro

**ANÁLISE DO USO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SUA
INFLUÊNCIA NA GESTÃO ESTRATÉGICA DOS MEIOS DE
HOSPEDAGEM DO MUNICÍPIO DE CAMPOS DO JORDÃO (SP)**

Dissertação apresentada para obtenção do título de mestre em Gestão e Desenvolvimento Regional do Programa de Pós-Graduação em Administração do Departamento de Gestão e Negócios da Universidade de Taubaté.

Área de Concentração: Planejamento, Gestão e Avaliação do Desenvolvimento Regional

Orientadora: Profa. Dra. Rita de Cássia Rigotti Vilela Monteiro

**Taubaté – SP
2017**

ALISSON RIBEIRO

**ANÁLISE DO USO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SUA INFLUÊNCIA NA
GESTÃO ESTRATÉGICA DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM DO MUNICÍPIO DE
CAMPOS DO JORDÃO (SP)**

Dissertação apresentada para obtenção do título de mestre em Gestão e Desenvolvimento Regional do Programa de Pós-Graduação em Administração do Departamento de Gestão e Negócios da Universidade de Taubaté.

Área de Concentração: Planejamento, Gestão e Avaliação do Desenvolvimento Regional

Data: _____

Resultado: _____

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Rita de Cássia Rigotti Vilela Monteiro

Universidade de Taubaté

Assinatura _____

Profa. Dra. Marcela Barbosa de Moraes

Universidade de Taubaté

Assinatura _____

Prof. Dr. Luiz Carlos Fraga e Silva Júnior

Faculdade de Informática e

Assinatura _____

Administração Paulista - FIAP

Prof. Dr. Antonio Ramalho de Souza Carvalho

Departamento de Ciência e

Assinatura _____

Tecnologia Aeroespacial - DCTA

Dedico este trabalho aos meus pais, pelos ensinamentos, apoio e valores dados durante toda a minha vida.

AGRADECIMENTOS

A Deus, pela minha existência, coragem e perseverança.

À professora e orientadora, Dra. Rita de Cássia Rigotti Vilela Monteiro, pelo conhecimento, competência, atenção e incentivo.

À minha querida companheira de todos os momentos, Marislei, pela paciência, força e atenção.

Aos professores da banca, Dr. Luiz Carlos Fraga e Silva Júnior, Dr. Antonio Ramalho de Souza Carvalho e à Dra. Marcela Barbosa de Moraes, pelas contribuições.

Aos professores do mestrado, pela competência, experiências e ensinamentos compartilhados ao longo do curso.

Aos funcionários da Unitau, pela presteza e atenção.

Aos colegas mestrandos, pela amizade e companheirismo.

Aos participantes da pesquisa, pela colaboração.

A todos que colaboraram de forma direta ou indireta para a realização deste trabalho.

RESUMO

A Tecnologia da Informação (TI) está presente em diferentes áreas e vem cada vez mais sendo utilizada pelas organizações como ferramenta de gestão estratégica, o que mostra a sua importância frente aos negócios. No turismo, a TI também é bastante significativa, portanto, torna-se relevante o seu estudo relacionado aos empreendimentos turísticos, especificamente aos meios de hospedagem que neste trabalho tem como objeto o município de Campos de Jordão (SP). Nesse contexto, busca analisar o uso da tecnologia da informação e sua influência na gestão estratégica dos meios de hospedagem desse Município. Trata-se de uma pesquisa descritiva, com abordagem quantitativa e pesquisa de campo como delineamento. A população é composta pelos hotéis e pousadas e a amostra foi definida por cálculo de amostragem. Para a coleta de dados utilizou-se um questionário com perguntas fechadas, entregue pessoalmente às empresas. Os resultados apontam que a maioria dos respondentes são gerentes, com idade entre 31 a 35 anos, do gênero masculino, com ensino superior completo e vínculo com a empresa de até cinco anos. A maioria dos hotéis e pousadas iniciou a implantação da TI de seis a dez anos e grande parte oferece treinamento, mas não há predomínio de pesquisa de satisfação com relação ao seu uso. O aspecto econômico foi o que mais motivou a abertura dos hotéis/pousadas. A variável estratégia organizacional eficiência interorganizacional foi a que apresentou a maior média das respostas. O estudo apontou ainda que os meios de hospedagem estudados dispõem de recursos tecnológicos informacionais, e as maiores correlações entre as variáveis da pesquisa apresentaram uma média correlação positiva. A maior correlação ocorreu entre as variáveis TI14 e TI15 que pertencem à variável produtividade. Conclui-se que há evidências de investimento em TI, e que os meios de hospedagem a consideram um recurso que influencia positivamente a gestão estratégica do negócio, principalmente na troca de dados entre os hotéis/pousadas e seus clientes.

Palavras-chave: Gestão. Desenvolvimento Regional. Tecnologia da Informação. Meios de Hospedagem.

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE USE OF INFORMATION TECHNOLOGY AND ITS INFLUENCE IN THE STRATEGIC MANAGEMENT OF THE MEANS OF HOSTING IN THE MUNICIPALITY OF CAMPOS DO JORDÃO (SP)

Information Technology (IT) is present in different areas and it is increasingly being used by organizations as a tool for strategic management, which shows its importance to business. In tourism, IT is also very significant, so it becomes relevant its study related to tourism enterprises, specifically to the means of hosting that in this work has as object the municipality of Campos de Jordão (SP). In this context, it seeks to analyze the use of information technology and its influence in the strategic management of the means of hosting of this Municipality. It is a descriptive research, with quantitative approach and field research as a design. The population is composed of hotels and inns and the sample was defined by calculation of sampling. For the data collection, it was used a questionnaire with closed questions, delivered personally to the companies. The results indicate that the majority of the respondents are managers, aged among 31 and 35 years, male, graduated and linked with the company for five years. Most hotels and inns have started IT deployment for six to ten years and most offer training, but there is no predominance of satisfaction survey in relation to their use. The economic aspect motivated the opening of the hotels / inns. The organizational strategy variable interorganizational efficiency was the one that presented the highest average of responses. The study also pointed out that the means of hosting studied have informational technological resources, and the highest correlations among the variables of the research presented a mean positive correlation. The highest correlation occurred between the TI14 and TI15 variables that belong to the productivity variable. It is concluded that there is evidence of investment in IT, and that the means of hosting consider it a resource that positively influences the strategic management of the business, mainly in the exchange of data among the hotels / inns and their guests.

Keywords: Management. Regional Development. Information Technology. Means of Hosting.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Condições de vida – Campos do Jordão / Região de Governo / Estado .	34
Tabela 2 – Educação – Campos do Jordão / Região de Governo / Estado	34
Tabela 3 – Emprego – Campos do Jordão / Região de Governo / Estado	35
Tabela 4 – Rendimento – Campos do Jordão / Região de Governo / Estado.....	35
Tabela 5 – Economia – Campos do Jordão / Região de Governo / Estado	36
Tabela 6 - Variáveis estratégicas organizacionais selecionadas	44
Tabela 7 - Frequência e porcentagem (Bloco 3)	56
Tabela 8 - Média e desvio padrão (Bloco 3).....	56
Tabela 9 - Frequência e porcentagem (Bloco 5)	58
Tabela 10 - Média e desvio padrão (Bloco 5)	58
Tabela 11 - Matriz de correlação geral (Parte 1)	68
Tabela 12 - Matriz de correlação geral (Parte 2)	69
Tabela 13 - Matriz de correlação com valor de r maior ou igual a 0,6	70
Tabela 14 – Matriz de correlação – Hotel (Parte 1)	74
Tabela 15 – Matriz de correlação – Hotel (Parte 2)	75
Tabela 16 – Maiores correlações dos hotéis	76
Tabela 17 – Correlações com valor de r igual a 0 dos hotéis	77
Tabela 18 – Matriz de correlação – Pousada (Parte 1)	78
Tabela 19 – Matriz de correlação – Pousada (Parte 2)	79
Tabela 20 – Maiores correlações das pousadas	80
Tabela 21 – Correlações negativas.....	82
Tabela 22 – Correlações com valor de r igual a 0 das pousadas	84

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Mapa de localização (Brasil - São Paulo - Campos do Jordão).....	42
Figura 2 - Mapa de localização do município de Campos do Jordão.....	42

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Escolas de pensamento em relação à formulação de estratégia	26
Quadro 2 – Classificação de Meios de Hospedagem	39
Quadro 3 - Perfil demográfico	47
Quadro 4 - Dados relativos ao hotel/pousada	48
Quadro 5 - Motivação para a abertura do hotel/pousada	49
Quadro 6 - Recursos tecnológicos informacionais existentes no hotel/pousada	49
Quadro 7 - Questões relacionadas às variáveis estratégicas organizacionais	50
Quadro 8 - Variáveis e questões	59
Quadro 9 - Variáveis estratégicas organizacionais e variáveis relacionadas	60
Quadro 10 - Interpretação do coeficiente de correlação	67

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Variação absoluta.....	37
Gráfico 2 - Tipo de relação com a empresa (Cargo).....	51
Gráfico 3 - Idade	52
Gráfico 4 - Gênero	52
Gráfico 5 - Escolaridade.....	53
Gráfico 6 - Tempo de vínculo com a empresa.....	54
Gráfico 7 - Início da implantação da TI.....	54
Gráfico 8 - Treinamento para os funcionários quanto à TI.....	55
Gráfico 9 - Pesquisa de satisfação com relação ao uso de TI.....	55
Gráfico 10 – <i>Boxplot</i> (Bloco 3)	57
Gráfico 11 - <i>Boxplot</i> (Bloco 5)	62
Gráfico 12 - Recursos tecnológicos informacionais (RT1 / RT2 / RT3 / RT4)	63
Gráfico 13 - Recursos tecnológicos informacionais (RT5 / RT6 / RT7).....	64
Gráfico 14 - Recursos tecnológicos informacionais (RT8 / RT9 / RT10 / RT11)	65
Gráfico 15 - Recursos tecnológicos informacionais (RT12 / RT13 / RT14).....	66
Gráfico 16 – Variáveis TI14 e TI15.....	71
Gráfico 17 – Variáveis TI15 e TI17.....	71
Gráfico 18 – Variáveis TI19 e TI20.....	72
Gráfico 19 – Variáveis TI19 e TI21	76
Gráfico 20 – Variáveis TI20 e TI21	77
Gráfico 21 – Variáveis RT1 e R7.....	80
Gráfico 22 – Variáveis TI14 e TI15.....	81
Gráfico 23 – Variáveis TI15 e TI17.....	81
Gráfico 24 – Variáveis PD1 e PD2	82
Gráfico 25 – Variáveis PD1 e PD5	83
Gráfico 26 – Variáveis RT6 e TI15	83

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
1.1 Problema.....	14
1.2 Objetivos	14
1.2.1 Objetivo Geral.....	14
1.2.2 Objetivos Específicos	14
1.3 Delimitação do estudo	15
1.4 Relevância do estudo.....	15
1.5 Organização do trabalho	16
2 REVISÃO DA LITERATURA	17
2.1 Tecnologia da Informação.....	17
2.1.1 TI no Setor Hoteleiro	22
2.2 Gestão Estratégica.....	25
2.3 Turismo e Desenvolvimento Regional	29
2.3.1 Meios de Hospedagem	38
3 MÉTODO	41
3.1 Tipo de pesquisa.....	41
3.2 Área de realização	41
3.3 População e amostra	43
3.4 Instrumento	44
3.5 Procedimento de coleta de dados	45
3.6 Procedimento de análise de dados	45
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	51
4.1 Caracterização da amostra	51
4.2 Análise estatística descritiva	56
4.3 Análise dos dados.....	62
4.4 Correlação entre variáveis	67
4.5 Correlação entre hotel e pousada	73
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	85
REFERÊNCIAS	89
APÊNDICE A – Questionário de pesquisa	96
ANEXO A – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido	103
ANEXO B – Parecer Consubstanciado do CEP	104

1 INTRODUÇÃO

No cenário contemporâneo, as organizações estão cada vez mais adotando a tecnologia da informação (TI) que está sendo apontada como elemento essencial na gestão empresarial (PANOZZO *et al.*, 2011).

Para Vieira e Brezolin (2013, p. 114), “atualmente o mundo vive na era da informação, exigindo das organizações um gerenciamento estratégico, que pode ser facilitado através da utilização de recursos oferecidos pela tecnologia da informação”.

A TI pode ser vista como um mecanismo estratégico que vem sendo empregado nas organizações para que elas possam tornar-se competitivas, organizadas e ágeis (VIEIRA; BREZOLIN, 2013).

Segundo Albertin e Albertin (2009), na atualidade considera-se a TI um dos elementos mais relevantes do universo empresarial, e as organizações brasileiras têm utilizado essa tecnologia de forma ampla e intensa, em alto grau no nível estratégico bem como no operacional. Esse uso oportuniza às empresas obter sucesso aproveitando os benefícios que a tecnologia oferece.

De acordo com Turban e Volonino (2013), as organizações dependem da TI para adaptar-se às condições do mercado e assim obterem vantagem competitiva, que tem uma fase curta caso os concorrentes sejam capazes de reproduzi-la de forma rápida. “Nenhuma vantagem dura muito tempo” (TURBAN; VOLONINO, 2013, p. 5).

Para os autores, o campo empresarial tem que manter-se atualizado como aspecto fundamental, implantando novos sistemas de informação para conseguir manter a competitividade.

A TI, segundo Quinteiros *et al.* (2012, p. 197), “oferece às empresas ferramentas sofisticadas para auxiliar nos processos de gestão e tomada de decisões”. Trata-se de um fator de apoio para uma organização que aumenta a inovação e o desempenho organizacional (KAEWCHUR; ANUSSORNNITISARN; PASTUSZAK, 2013).

Segundo Santos Junior, Freitas e Luciano (2005), a TI vem se revelando como instrumento imprescindível no que diz respeito à sobrevivência organizacional, na medida em que provoca mais rapidez aos processos internos e possibilita aos gestores um conhecimento/relacionamento vasto com seu meio de influência.

No setor de turismo isso não é diferente, uma vez que a tecnologia representa um elemento bastante dinâmico e forte, responsável por inúmeras transformações, dessa área relacionadas ao passado, ao presente, bem como ao futuro (ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE TURISMO, 2003).

Há, então, uma relação entre esses dois temas, conforme cita a Organização Mundial de Turismo (OMT, 2003):

As mudanças nas características, preferências e processos de tomada de decisão dos consumidores, e as contínuas alterações em um ambiente global altamente competitivo, criaram um relacionamento cada vez mais estreito entre turismo e tecnologia da informação (ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE TURISMO, 2003, p. 82).

Isso posto, cabe descrever de forma sucinta a caracterização econômica do município objeto de estudo. Campos do Jordão apresenta sua economia sustentada no turismo, na indústria de confecção de malhas e de chocolate, no artesanato e na exploração de água mineral. O turismo é sua principal fonte de renda (SPCIDADES, 2015).

No âmbito do desenvolvimento, Russo *et al.* (2009) consideram que a tecnologia pode proporcionar o desenvolvimento econômico, social e político.

Há indicações, portanto, de que a atividade turística possui um claro potencial para a promoção do desenvolvimento regional, principalmente ao se considerar que os efeitos positivos sobre a estrutura produtiva regional ocorrem a prazo mais longo, através da criação de um ambiente propício à implantação de outros tipos de atividades (ABLAS, 1991, p. 52).

Dada a importância da TI no ambiente organizacional e tendo o município em questão o turismo como sua principal atividade econômica, decidiu-se aliar essas duas áreas do conhecimento para a realização deste estudo, que busca analisar o uso da tecnologia da informação e sua influência na gestão estratégica dos meios de hospedagem do município de Campos do Jordão (SP).

1.1 Problema

A tecnologia da informação está inserida nas mais diversas áreas do conhecimento e o seu relacionamento com a área do turismo evidencia-se com bastante relevância.

Nesse contexto, o presente estudo se propõe a responder a seguinte questão: quais as influências que a tecnologia da informação gera na gestão estratégica dos meios de hospedagem do município de Campos do Jordão (SP)?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo Geral

Analisar o uso da tecnologia da informação e sua influência na gestão estratégica dos meios de hospedagem do município de Campos do Jordão (SP).

1.2.2 Objetivos Específicos

Para que o objetivo geral seja alcançado é necessário definir alguns objetivos específicos, descritos a seguir:

- Identificar os recursos tecnológicos informacionais utilizados pelos meios de hospedagem de Campos do Jordão;
- Determinar a influência que a TI provoca nas variáveis estratégicas organizacionais estudadas nesta pesquisa;
- Avaliar o uso da TI no setor de turismo.

1.3 Delimitação do estudo

O presente estudo foi realizado no município de Campos do Jordão, estado de São Paulo. Abrange os meios de hospedagem, especificamente os hotéis e pousadas da cidade. Foi realizado um recorte considerando os hotéis e pousadas com pelo menos 20 Unidades Habitacionais (UH) com o intuito de equalizar o tamanho destes tipos de meios de hospedagem.

1.4 Relevância do estudo

A tecnologia da informação está presente em distintas áreas do conhecimento. As empresas precisam adequar-se às novas tecnologias, bem como inovar para se manter em um cenário competitivo e de grandes exigências.

Segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), o setor de serviços apresentou no ano 2016 um Produto Interno Bruto (PIB) de -2,7%. Ao comparar esse indicador com o da indústria, que foi equivalente a -3,8%, e com a agropecuária, correspondente a -6,35%, esse resultado evidencia que houve um decréscimo, mas o setor de serviço foi o que teve menor queda em relação aos demais setores, demonstrando a relevância deste estudo nesse campo (IBGE, 2017).

A pesquisa realizada pelo Centro de Tecnologia de Informação Aplicada da FGV-EAESP (GVcia), que dispõe de uma amostra representada pelas médias e grandes empresas de capital privado, mostra um gasto e investimento em TI, em relação à receita, de 7,6% em 2015/16; de 6,0% em 2008; e de 1,3% no ano de 1988. A média de gastos e investimentos em TI foi de 7,6%; em serviços 10,9%; na indústria 4,6%; e no comércio 3,5% (MEIRELLES, 2016).

Esses dados apontam uma crescente evolução de gastos e investimentos ao longo dos anos. Ao comparar a média de gastos e investimentos das empresas em TI, com serviço, indústria e comércio, constata-se que o setor de serviço é o que mais gasta e investe, ficando, inclusive, acima da média empresarial.

Dados da Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados (SEADE) do ano de 2014 indicam que em Campos do Jordão a participação dos empregos formais de serviços no total de empregos formais equivale a 66,39%, bastante superior às demais

participações, representadas pela agricultura; pecuária; produção florestal; pesca e aquicultura (0,35%); indústria (7,77%); construção (2,97%); comércio atacadista e varejista; e comércio e reparação de veículos automotores e motocicletas (22,51%) (SEADE, 2016).

Os dados apontam a relevância do setor de serviços para o município estudado. Esta pesquisa contribuirá, de forma significativa, para identificar os recursos tecnológicos informacionais utilizados nos hotéis e pousadas em questão; determinar as influências e avaliar os benefícios causadas pela tecnologia, bem como fornecer elementos que possam contribuir com a academia e para o desenvolvimento regional.

1.5 Organização do trabalho

Este estudo está dividido em cinco seções. A primeira traz a introdução, que apresenta o problema, os objetivos, a delimitação do estudo, sua relevância e organização. A segunda seção, que trata da revisão da literatura, aborda temas e conceitos referentes à tecnologia da informação, gestão estratégica e turismo e desenvolvimento regional, que dão fundamento ao estudo. A terceira seção descreve o método utilizado. A quarta seção apresenta os resultados e discussão, e a quinta finaliza o estudo com as considerações finais.

2 REVISÃO DA LITERATURA

Esta seção apresenta os conceitos a respeito de tecnologia da informação, gestão estratégica e turismo e desenvolvimento regional. Descreve as concepções da tecnologia da informação como instrumento de contribuição na gestão das organizações, especificamente no contexto da estratégia organizacional no sentido de ressaltar os seus princípios.

Apresenta, também, o turismo e o desenvolvimento no âmbito regional, evidenciando os preceitos dos meios de hospedagem que se delineiam como objeto da pesquisa. Esse aporte teórico fundamenta o presente trabalho, corroborando para o seu desenvolvimento.

2.1 Tecnologia da Informação

Primeiramente será apresentada uma discussão a respeito da tecnologia da informação. Segundo Cruz (2014), no decorrer de muito tempo a TI foi considerada e instrumentalizada pelas empresas com uma visão bastante estreita, vista apenas no cenário de um Centro de Processamento de Dados (CPD).

Nesses tempos, a finalidade da informática era mais voltada ao próprio órgão gestor da tecnologia do que focada aos fins da empresa. Inúmeros erros ocorreram em razão da característica elitista que a informática tinha, especialmente no que tange à distância que os usuários permaneciam daquele âmbito, bem como a que os profissionais de TI mantinham em relação a eles.

De acordo com Cruz (2014):

No início da utilização da informática pelas empresas, esse caráter elitista era quase justificável. Primeiro porque a tecnologia era caríssima, problemática para manter, difícil de usar e causava muita dor de cabeça aos usuários. Assim, era natural que os usuários olhassem para aquelas máquinas e seus técnicos com um misto de respeito e revolta, afinal, era um pessoal caro e especializado, que tanto podia resolver os problemas operacionais dele, usuário, como podia causar mais problemas. Aliás, essa segunda hipótese era a mais comum, haja vista a dicotomia que não raro existia entre usuário e analistas e programadores (CRUZ, 2014, p. 5-6).

Para o autor, quando se deu início à utilização da tecnologia da informação nas organizações, ela não era chamada dessa forma. “A tecnologia que começava a invadir as empresas tinha outros nomes: computadores, sistemas de tratamento da informação, máquina de processamento de dados; o pior deles talvez tenha sido cérebro eletrônico” (CRUZ, 2014, p. 6).

A propósito, os primeiros computadores apresentavam uma proporção menor quanto à eletrônica do que eletromecânica. No decorrer do tempo e devido ao avanço dos sistemas ocorreu uma combinação de inúmeras especialidades no uso do computador.

Por esse motivo, essa tecnologia já se denominou telemática, informática, entre outras, até obter a designação que tem na atualidade, a de tecnologia da informação (CRUZ, 2014). Houve uma evolução da TI no transcorrer do tempo, passando por diversos momentos. Um desses momentos foi o seu uso na empresa, que no princípio não era bem visto.

No cenário contemporâneo esse panorama parece ter mudado. Moura (2007) salienta que a TI vem ganhando cada vez mais espaço nas organizações e na sociedade. Isso se dá por conta das fontes de trabalho, apoio, educação ou entretenimento. Atualmente, relacionar a TI com as organizações e a sociedade é de suma importância, demonstrando que essa interação contribui para o êxito de ambas as partes.

Para Moura (2007), no contexto organizacional a TI é uma das mais crescentes e utilizadas ferramentas no que diz respeito à tecnologia. Na evidência de um cenário cada vez mais competitivo e de grande exigência quanto à agilidade, flexibilidade e inovação, a informação exerce um papel muito importante no processo decisivo das estratégias da organização, tornando-se imprescindível para os seus objetivos e aplicações. A TI, hoje, vai ao encontro das estratégias de negócio, adequando-se às suas necessidades, com uma relação de custo e benefício cada vez mais satisfatória.

No contexto social, ainda segundo a autora, as pessoas executam suas diversas tarefas do cotidiano com o auxílio da TI. Isso se deu nos anos 1970 nos Estados Unidos e nos anos 1980 no Brasil, quando houve um crescimento rápido do uso de microcomputadores pessoais, possibilitando uma saída da tecnologia do ambiente fechado dos centros de processamento de dados. Esse crescimento tornou-se evidente a partir do momento em que a TI começou a fazer parte da vida das

pessoas, transformando-se em um processo sem volta. Tanto nas organizações quanto na sociedade, a TI representa um instrumento importante para a execução das tarefas, sejam elas simples ou complexas.

De acordo com Rezende e Abreu (2003, p. 76), o conceito da tecnologia da informação envolve “recursos tecnológicos e computacionais para geração e uso da informação”. Os autores destacam, ainda, que esse conceito é compreendido na gestão da tecnologia da informação e do conhecimento.

Cruz (2014, p. 6) apresenta o seguinte conceito para TI: “Tecnologia da Informação é todo e qualquer dispositivo que tenha capacidade para tratar e/ou processar dados e/ou informações, tanto de forma sistêmica como esporádica, quer esteja aplicada ao produto, quer esteja aplicada no processo”.

Ambos os conceitos de TI têm sua importância no âmbito deste estudo. O primeiro trata dos recursos tecnológicos e computacionais ligados à informação, e o segundo dos dispositivos associados ao processamento da informação. Os dois lidam com a tecnologia e a informação em si, portanto, utilizam esses conceitos com o intuito de contribuir para a pesquisa.

Boaventura e Fischmann (2003) destacam que a área da TI vem frequentemente conquistando espaço nas organizações. Para Bianchi, Backes e Giogo (2006):

As modificações no ambiente operacional provocam a necessidade de constantes alterações na forma de gestão das empresas. O aumento da competitividade, o avanço da tecnologia, a crescente exigência dos consumidores, entre outros, são fatores que impactam as empresas e exigem destas uma permanente adaptação a esse ambiente desafiador (BIANCHI; BACKES; GIOGO, 2006, p. 1-2).

Nesse novo ambiente organizacional, a TI corrobora de forma efetiva para atender às constantes exigências. De acordo com Rodrigues (2007), dado o seu avanço a TI oferece soluções efetivas que podem ser utilizadas nas empresas, garantindo aos negócios uma operacionalização mais eficaz: “[...] a TI assume um papel fundamental para a viabilização e capacidade competitiva dos negócios” (RODRIGUES, 2007, p. 256).

Medeiros e Sauv e (2003) argumentam que a informa o est  presente em todos os setores da economia, assim, a jun o do potencial da inform tica e da telecomunica o transformam e integram todas as  reas e setores das empresas,

indústrias, economia, comércio e *marketing*, dentre outras. A TI contribui, portanto, para aprimorar e facilitar desde a automatização de tarefas até as tomadas de decisão gerenciais.

Correia Neto e Leite (2015, p. 3-4) citam que “possivelmente, o primeiro passo para entender a relevância dos investimentos em TI é ter uma visão clara sobre como ela impacta as organizações”. Para os autores, em um cenário macro a TI exerce quatro funções distintas, a saber:

- **1ª apoio administrativo:** a TI exerce uma importante função nas situações em que os sistemas de informação encontram-se unidos, especialmente nas rotinas administrativas e de controle, apresentando pouca ou nenhuma relação direta com os produtos e serviços referentes à organização;
- **2ª suporte ao negócio:** a TI, na maior parte das médias e grandes organizações é adotada na maioria das atividades, portanto os sistemas de informação encontram-se encadeados às operações;
- **3ª estruturação do negócio:** em uma fase um tanto mais à frente, a TI torna-se a base fundamental que se mantém na maior parcela dos processos de negócios. Sem a sua presença fica impossível desenvolver a maioria das operações do cotidiano. Empresas que apresentam um elevado nível de integração, caso o sistema não esteja em operação, não poderão desenvolver inúmeras atividades fundamentais; e
- **4ª fusão ao negócio:** ocorrem situações nas quais a TI exerce uma função ainda mais complexa, quando se integra ao negócio. Nesse sentido, a TI torna-se parte complementar do próprio negócio e não é meramente estruturadora das operações, determinando e desenvolvendo produtos e serviços.

A tecnologia da informação é uma função de apoio administrativo essencial e pode aumentar a vantagem competitiva da empresa, não só melhorando o seu desempenho, mas também apoiando o compartilhamento do conhecimento entre os indivíduos envolvidos com a TI (KAEWCHUR; ANUSSORNNITISARN; PASTUSZAK, 2013).

Para Castells (1999):

[...] a tecnologia e a informação são ferramentas decisivas para a geração de lucros e apropriação de fatias de mercado. Assim, o capital financeiro e a alta tecnologia, o capital industrial, estão cada vez mais interdependentes, mesmo quando seus modos operacionais são específicos a cada setor (CASTELLS, 1999, p. 568).

A economia contemporânea, apresentando os negócios eletrônicos de forma avançada, é considerada uma economia conduzida pela tecnologia da informação e não uma economia *on-line*, que depende de profissionais autoprogramáveis e de uma estrutura ao redor de redes de computadores. Na era da informação, esses aparentam ser os fatores que representam o crescimento da produtividade em relação ao trabalho, e, conseqüentemente, à geração de riqueza (CASTELLS, 2003).

É necessário que a TI seja vista sob a perspectiva de integração de todos paradigmas de gestão usados, reunidos no uso dos sistemas de informação que possibilitarão facilidades durante todo o processo de gestão (OLIVEIRA; CARREIRA; MORETI, 2009).

Laurindo (2002) destaca uma evolução da TI no âmbito das organizações, passando de uma orientação tradicional de suporte às atividades administrativas para uma função estratégica. A TI, além de apoiar as estratégias de negócio também possibilita a viabilidade de novas estratégias empresariais. Atualmente há uma discussão e se tem dado ênfase à função da tecnologia da informação como recurso estratégico, especialmente pelas novas oportunidades de negócios propiciada por ela.

Para Silva Júnior (2015, p. 12), “[...] a TI assume paulatinamente uma função de caráter mais estratégico para os negócios, responsabilizando-se mais e mais, também, pela própria concepção (modelo) dos negócios”.

Segundo Correia Neto e Leite (2015), o alinhamento da estratégia de TI à estratégia do negócio se revela como um dos mais relevantes desafios de gestão. Inicialmente tratava-se de algo simples, de apenas estabelecer uma tecnologia que sustentasse a estratégia de negócios, entretanto, nesse universo isso não é tão simples quanto parece.

Nesse sentido, os autores apresentam dois dificultadores:

Em primeiro lugar, vem uma questão não tão simples: a estratégia de negócio nem sempre é claramente definida a ponto de se poder, com facilidade, dela derivar uma estratégia tecnológica. Algumas organizações sequer têm uma estratégia formalmente definida. Por vezes, quando a tem, ela não é devidamente divulgada a todos os níveis hierárquicos. Não bastasse isso, há outro complicador de peso: frequentemente, a estratégia de negócio é, pelo menos em parte, uma consequência da estratégia tecnológica –

especialmente no caso em que se observa a fusão entre a TI e o negócio [...]. (CORREIA NETO; LEITE, 2015, p. 6-7).

Os mesmos autores argumentam que em inúmeros casos jamais é possível definir estratégia de negócio sem que haja uma discussão, de forma simultânea, da estratégia tecnológica, visto que é bastante árduo expressar em que proporção uma corresponde à causa ou à consequência da outra.

O alinhamento entre as estratégias de negócio e de TI é imprescindível. Esse alinhamento é compreendido como a coordenação das decisões, das atividades e dos esforços relacionados às áreas de TI e negócios, a fim de alcançar os objetivos de ordem comum e única para a organização.

O emprego da TI precisa ser realizado de modo a ter aderência às necessidades, estratégias e também aos objetivos do negócio, apontando que toda a dedicação de TI seja baseada em suas necessidades.

Tapscott (1997 *apud* RECH, 2000) enfatiza os impactos da TI, especialmente no que tange as questões relacionadas ao aumento de produtividade e eficiência organizacional.

Audy, Andrade e Cidral (2005) ressaltam que a TI oferece a potência da estratégia tecnológica, que ligada às estratégias empresariais e ao planejamento estratégico de negócios, orientado a uma competição forte com as forças concorrentes ao redor da organização, proporciona diferenciação além de vantagens competitivas futuras.

2.1.1 TI no Setor Hoteleiro

Essa aproximação da TI com o processo de gestão se torna indispensável no setor hoteleiro, conforme argumenta Proserpio (2007):

A mudança nos padrões concorrenciais introduzidos por redes internacionais determina também a necessidade da rápida incorporação das tecnologias disponíveis por parte da hotelaria instalada – sobretudo as novas tecnologias e os equipamentos que incorporam as transformações operadas pela informática, que revolucionou os setores de reservas, segurança, marketing, administração e controle – sob pena de ficarem fora do mercado (PROSERPIO, 2007, p. 214).

Para Vicentin e Hoppen (2003), o turismo se apresenta como um setor com vasta relevância no âmbito econômico, que está passando por uma importante mudança com o uso da TI, mais precisamente relacionado à internet como mecanismo que tem a finalidade de promover negócios.

De acordo com Albano (2015, p. 4), “o advento da internet e a velocidade com que se propagam as informações gerou um fenômeno que permite à pessoa em qualquer parte do mundo ter informação de forma instantânea”. Assim, o avanço da internet apoia o mundo dos negócios em diversas ações.

Segundo Costa (2012):

O crescimento exponencial da internet e a sua crescente importância não só como canal de comunicação, bem como um canal de vendas, impõe ao gestor hoteleiro a necessidade de: estar atento em relação à utilização da internet pela concorrência; refletir sobre a forma de bem utilizar esta nova ferramenta (COSTA, 2012, p. 115).

O autor cita que atualmente a internet provocou mudanças significativas na gestão hoteleira. Essas modificações ocorreram levando em consideração não só a forma de comercializar, como também o relacionamento com os clientes e a maneira de efetivar e desenvolver o próprio serviço.

No contexto contemporâneo predomina a interatividade e a efetiva personalização a respeito do serviço. Essa transformação é resultado de uma nova realidade que o gestor hoteleiro precisa levar em consideração, e que apresenta como consequência “informações ao alcance do cliente; mudança de atitude dos turistas” (COSTA, 2012, p. 115-116).

Para Costa (2012), no cenário contemporâneo a hotelaria passa por um momento de evolução evidenciado pela célere evolução da tecnologia, que provoca uma ampla capacidade de adequação e mente aberta à transformação. Em um universo no qual o mercado é tomado diariamente por uma crescente quantidade de novos produtos, essa é uma das maneiras de visualizar facilmente o crescimento competitivo que o caracteriza.

Uma das fundamentais questões com a qual o gestor hoteleiro precisa se preocupar é a inovação, a tentativa de buscar novos produtos que progressivamente sejam capazes de realizar a satisfação dos clientes. Essa será a tentativa que lhe

permitirá participar da competitiva concorrência, na briga em favor de uma maior parcela no mercado como condição necessária para o sucesso empresarial.

Segundo Bezerra *et al.* (2015), a internet, como ferramenta de ampla diferença competitiva no mercado, vem transformando os meios de comunicação, gerando melhoria nas possibilidades das operações comerciais, permitindo ao cliente maior confiabilidade, celeridade, fidelização e excelência.

O autor afirma que:

No segmento hoteleiro, em franca expansão no Brasil e no mundo, motivado pelo crescimento da atividade turística, a internet não é mais considerada um diferencial e sim uma necessidade, por diminuir as distâncias entre os meios de hospedagem e os hóspedes e por funcionar com um ambiente de divulgação da imagem, produtos e serviços que o estabelecimento dispõe, viabilizando a captação de mais clientes (BEZERRA *et al.*, 2015, p. 1377).

Nessa acepção, Barbosa Júnior *et al.* (2015) reiteram que a internet constitui um instrumento importante que se encontra a serviço do cliente, assim como as ferramentas de relacionamento *on-line*, tais como: redes sociais, *newsletter*, *chat online*, *e-mail*, *feed RSS* e fóruns *online*, dentre outras, que são meios de comunicação direta com o consumidor.

A partir do momento que se amplia esse vínculo há também, em relação ao objeto deste estudo, uma proximidade do hotel com o cliente, que vai desde a divulgação dos produtos e serviços até o gerenciamento do pós-venda.

De acordo com Cantinho (2016):

[...] é preciso desenvolver formas de potenciar o aumento da ocupação das unidades hoteleiras através da presença na *Web*, usufruindo do ambiente proporcionado pela *Web 2.0*, das capacidades de efetuar reservas *online*, das potencialidades de pertencer a associações e grupos, do desenvolvimento de mecanismos de fidelização de clientes através do recurso de sistemas adequados, de forma a aparecer e a destacar-se nas redes sociais (CANTINHO, 2016, p. 62).

Destaca-se, então, a importância da TI com o uso da internet no ambiente hoteleiro. Segundo Turban e Volonino (2013, p. 5), “um papel lucrativo da TI é desenvolver maneiras de conectar e fornecer conteúdo nas redes sociais e nos dispositivos móveis”.

Nesse mesmo caminho, no sentido de corroborar com esse debate, Valle (2013) reitera que o desenvolvimento acerca de negócios na nova economia digital

provoca, impreterivelmente, o uso de sistemas que têm como base a *web* e diversas outras redes eletrônicas.

2.2 Gestão Estratégica

Segundo Boaventura e Fishmann (2003) a palavra estratégia é considerada milenar e a princípio não foi utilizada na área dos negócios. Atualmente esse termo é aplicado em distintas áreas: militar; esportes; geopolítica e de negócios, dentre outras. “Estratégia é uma palavra de origem grega. *Strategus*, para os gregos antigos significa o general superior, ou generalíssimo e *strategia* significava a arte deste general” (BOAVENTURA; FISHMANN, 2003, p. 3).

De acordo com Ferreira (2010), a palavra estratégia pode ser definida como:

1. Arte militar de planejar e executar movimento e operações de tropas, navios e/ou aviões para alcançar ou manter posições relativas e potenciais bélicos favoráveis a futuras ações táticas.
2. Arte de aplicar os meios disponíveis ou explorar condições favoráveis com vista a objetivos específicos (FERREIRA, 2010, p. 321).

Para Porter (1996), a estratégia é tida como a geração de um posicionamento singular e vantajoso, compreendendo um agrupamento distinto de atividades. Caso ocorresse apenas um posicionamento perfeito, não haveria nenhuma necessidade de estratégia.

Nesse caso, as empresas precisariam exclusivamente vencer uma simples corrida, indispensável na direção de encontrar e apoderar-se da vantagem competitiva. “A essência do posicionamento estratégico é escolher atividades que sejam diferentes daquelas das concorrentes” (PORTER, 1996, p. 10).

O mesmo autor argumenta que caso o mesmo grupo de atividades transcorresse de forma melhor para gerar todas as variedades e ter acesso a todos os clientes, as empresas poderiam de maneira fácil efetuar um revezamento e o desempenho seria determinado pela eficácia operacional.

Porter (1996, p. 13) afirma que “estratégia é fazer *trade-offs* ao competir. A essência da estratégia é escolher o que não fazer”. Segundo o autor, se não houver *trade-offs*, não existiria nenhuma necessidade de escolha e, assim, qualquer utilidade de estratégia. Uma boa ideia, seja ela qual for, poderia e seria capaz de ser imitada

celeremente. Novamente, a *performance* dependeria completamente da eficácia operacional.

Estratégia é fazer uma adequação entre as atividades da organização. A ocorrência do sucesso de uma estratégia depende de executar inúmeras ações corretas e integrá-las. Caso não ocorra uma adequação entre as atividades, não existirá uma estratégia de forma distinta e o resultado será de pouca sustentabilidade. “A gerência se reverterá para a tarefa mais simples de supervisionar funções independentes, e a eficácia operacional determinará o desempenho relativo de uma organização” (PORTER, 1996, p. 19).

De acordo com Audy, Andrade e Cidral (2005), a estratégia é apontada como um paradigma ou planejamento que integra, de modo lógico, os objetivos fundamentais, políticas e as ações pertencentes a uma organização. Wright, Kroll e Parnell (2009, p. 24) apontam que a “estratégia refere-se aos planos da alta administração para alcançar resultados consistentes com a missão e os objetivos gerais da organização”.

Mintzberg, Ahlstrand e Lampel (2010) apresentam dez escolas de pensamento em relação à formulação de estratégias, conforme demonstra o Quadro 1.

Quadro 1 – Escolas de pensamento em relação à formulação de estratégia

Escola	Formulação de estratégia
Design	Processo de concepção
Planejamento	Processo formal
Posicionamento	Processo analítico
Empreendedora	Processo visionário
Cognitiva	Processo mental
Aprendizado	Processo emergente
Poder	Processo de negociação
Cultural	Processo coletivo
Ambiental	Processo reativo
Configuração	Processo de transformação

Fonte: Mintzberg, Ahlstrand e Lampel (2010)

Para Camargos e Dias (2003), o crescimento relacionado ao porte das organizações bem como o incremento referente à sua capacidade estrutural, ligados à velocidade das transformações ambientais, exigem cada vez mais das organizações maior competência em elaborar e implementar estratégias a fim de possibilitar a superação dos crescentes desafios de mercado e alcance dos seus objetivos tanto de curto quanto de médio e longo prazos.

De acordo com os autores, o vocábulo estratégia evidencia atualmente um relevante mecanismo de adequação empresarial relacionado a um mercado de aspecto competitivo e turbulento, com a finalidade de preparar a organização para enfrentá-lo, e para isso utiliza-se de suas competências, habilidades e recursos internos de forma sistematizada e objetiva.

Com o desenvolvimento da área, a pesquisa de gestão estratégica tornou-se dividida em dois ramos separados: i) a pesquisa de conteúdo, que procura responder à questão do que sustenta a vantagem competitiva das empresas; e ii) a pesquisa de processos, que aborda a gestão estratégica do ponto de vista de como as estratégias das empresas emergem ao longo do tempo. Em outras palavras, a pesquisa de conteúdo se preocupa com a parte estratégica da gestão estratégica, enquanto a pesquisa de processo está mais preocupada com a parte de gerenciamento (MELLAHI; SMINIA, 2009).

Segundo Miranda e Wbatuba (2016), para que os gestores possam conseguir projetar o futuro de uma organização é necessária uma pró-ação, possuir um olhar sistêmico com relação a todo o ambiente. O ambiente é visto como a principal fonte de vida para uma empresa e é preciso que o planejamento estratégico enfatize a sintonia acerca dela e seu ambiente.

Conforme as estratégias são implementadas, as empresas precisam realizar o rastreamento dos resultados e acompanhar as novas consequências, que vão desde o ambiente interno até o externo. “A estratégia organizacional é um processo integrado com a estrutura, comportamento e cultura da organização” (MIRANDA; WBATUBA, 2016, p. 6).

Para os autores, a gestão estratégica é considerada um processo de característica contínua, que tem início, mas não tem fim, uma vez que essa gestão está envolvida de forma profunda com o crescimento, com o desenvolvimento e até mesmo com a própria permanência futura da organização.

Com base na gestão estratégica torna-se possível a determinação de metas, tanto de médio quanto de longo prazo, além de objetivos, plano de ação, e do comprometimento maior dos integrantes da organização para a execução das metas estabelecidas. É improvável ter a previsão do futuro, porém ter o pensamento estratégico é necessário, com um olhar de modo sistêmico para cada estratégia a ser praticada na organização.

Com o objetivo de conquistar o mercado e atender às expectativas dos clientes, os proprietários e/ou gestores das empresas tendem a buscar, nos estudiosos do tema estratégia, compreender os procedimentos que propiciam diferenciais competitivos ou resultados financeiros que possam atender às suas necessidades e permita a geração de riquezas na empresa (SOUZA; OLIVEIRA; MORAES, 2016).

De acordo com Albertin e Albertin (2009, p. 17), “num cenário cada vez mais competitivo e de exigência de muita agilidade, flexibilidade e inovação, a informação torna-se um aliado decisivo nas estratégias das organizações”. Dessa maneira, a TI adveio como ferramenta fundamental para o alcance dos objetivos e aplicações acerca de uma organização, e, de modo consequente, como método de atuação e vantagem competitiva (ALBERTIN; ALBERTIN, 2009).

Segundo Maçada (2001, p. 1), “é, pois, extremamente importante saber como são aplicados e gerenciados os recursos de TI e seus possíveis efeitos nas variáveis estratégicas da organização”.

Nesta pesquisa foram utilizadas as variáveis estratégicas organizacionais do estudo de Haberkamp (2005), apresentadas a seguir.

- 1. Competitividade:** a TI pode ser capaz de aumentar a competitividade quanto à concorrência, contribuindo com as empresas a fim de disponibilizar algo que seus respectivos concorrentes não consigam proporcionar.
- 2. Custos de coleta e troca:** os usuários de TI em geral defrontam com custos de troca. Na adoção de uma nova tecnologia, a organização não deve desconsiderar os custos relativos à troca que seus clientes terão.
- 3. Mercado:** a TI tem a capacidade de servir de apoio na identificação das tendências e segmentos de mercado, necessidades referentes aos clientes, redução dos custos relativos ao *marketing*, e também ampliar a eficiência da organização.
- 4. Produtos e serviços:** a TI possibilita a transformação de produtos e serviços pela inovação ou geração de valor. Possibilita às organizações oferecer mais informações de produtos e serviços.
- 5. Produtividade:** a TI tem a capacidade de disponibilizar recursos que possibilitam a realização das atividades em tempo menor e de forma mais fácil.

Pode também possibilitar a execução de atividades complexas de serem cumpridas sem a ajuda da TI.

6. **Eficiência organizacional interna:** recursos de TI, tais como videoconferência e *e-mail*, podem ser capazes de promover melhoria no processo interno de reuniões, conceber rapidez na comunicação e ampliar a coordenação entre os setores. Além disso, possibilita uma avaliação do orçamento anual mais prudente, ampliação no que tange às margens de lucro e aperfeiçoamento a respeito do planejamento estratégico.
7. **Eficiência interorganizacional:** a aplicabilidade da TI, como *e-mail* e internet, podem ser usadas a fim de transformar as comunicações mais rápidas, pertinentes e de forma confiáveis.

2.3 Turismo e Desenvolvimento Regional

Inicialmente cabe conceituar, nesta subseção, o termo turismo. Para tanto, buscou-se a definição na Organização Mundial de Turismo, considerada a maior instituição intergovernamental a discutir esse tema (ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE TURISMO, 2003).

A OMT conceitua turismo como “atividade das pessoas que viajam e permanecem em lugares fora de seu ambiente habitual, por não mais de um ano consecutivo para lazer, negócios ou outros objetivos” (ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE TURISMO, 2003, p.18).

A definição de turismo mostra uma multiplicidade dos enfoques tratados. As atividades colocam em evidência as várias possibilidades oferecidas aos turistas, independentemente dos motivos da viagem. Já os propósitos representam as razões pelo qual se determina a viagem, que vai ao encontro dos conceitos de transporte. As estadias, finalmente, submetem o turista à permanência no destino (ALDRIGUI, 2007).

De acordo com a Organização Mundial de Turismo (2003), o campo referente a viagens e turismo caracteriza-se como o mais amplo e o que apresenta a maior diversidade no cenário mundial. Inúmeras nações são sustentadas por essa atividade, sua principal fonte de renda, emprego, crescimento do setor privado e evolução da infraestrutura.

Há o incentivo da impulsão turística especificamente nos países em desenvolvimento como complemento ao crescimento econômico de outros tipos, como manufatura ou exportação de recursos naturais (ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE TURISMO, 2003).

Aldrigui (2007) destaca que:

Como atividade econômica, o turismo enquadra-se no setor de serviços, e atualmente ocupa uma posição bastante expressiva na economia brasileira, tendo gerado milhares de empregos diretos e indiretos, e possibilitando o desenvolvimento de cidades e regiões, melhorando a qualidade de vida de seus habitantes (ALDRIGUI, 2007, p. 13).

O turismo, em linhas gerais, pode ser definido como uma “viagem ou excursão feita por prazer a locais que despertam interesse”. Os autores apresentam outra definição para turismo, a de uma “atividade que envolve o deslocamento temporário de pessoas para outra região, país ou continente, visando à satisfação de necessidades outras que não o exercício de uma função remunerada” (CAMPOS; GONÇALVES, 1998, p. 9-10).

Nielsen (2002, p. 12) cita que “o turismo abrange uma série de atividades e situações de viagens realizadas com propósitos familiares, comerciais e de lazer”. Inúmeros conceitos são aplicados na definição do turismo, dentre eles o econômico, técnico, experimental, psicológico, holístico e comunicativo.

O turismo compreendido com uma atividade econômica caracteriza-se como uma indústria qualquer. Do ponto de vista técnico, pode ser compreendido a partir do motivo que conduz o indivíduo a realizar uma viagem, seja ela com finalidade de lazer, familiar ou de negócios.

Como cada pessoa é diferente, o turismo pode ser visto como uma experiência de cada um. O descanso, o prazer, a aventura e a descoberta são os principais incentivos para uma viagem de férias. O turismo compreende benefícios psicológicos, ao passo que há uma relação com viagens de férias e com fatores como a motivação e demanda econômica.

A abordagem holística compreende uma extensa terminologia e unifica inúmeras interpretações com o intuito de formar uma definição geral. Essa definição abrange o turismo e as viagens em diversos níveis.

O turismo é definido como uma função de *marketing* ou, em um contexto mais geral, como uma experiência de comunicação. Na intenção de propagar a definição de turismo a diversos usuários, tais como estudantes, profissionais, acadêmicos, empresas, governos e mídia, a concepção de mercado ou comunicação pode caracterizar-se como a mais adequada para entendê-lo como um ato ou uma intenção (NIELSEN, 2002).

O turismo figura como uma importante atividade no setor de serviços, trazendo benefícios para o desenvolvimento regional. Conforme afirma Aulicino (2011, p. 228), “[...] o turismo pode-se constituir em fator de desenvolvimento regional [...]”. Nesse contexto, é importante discorrer a respeito do desenvolvimento regional.

Para Ferreira (2010, p. 239), a palavra desenvolvimento tem os seguintes significados: “1. Ato, processo ou efeito de desenvolver(-se); 2. Série de etapas, acontecimentos, ações, etc. que levam ao surgimento de algo, ou à manifestação em todos os seus aspectos; 3. Crescimento, progresso; 4. Aprimoramento”.

Segundo Santos *et al.* (2012), o desenvolvimento retrata preliminarmente a ideia de crescimento baseado em um certo *status quo* e apresenta uma implícita concepção norteada para o progresso.

De acordo com Vieira (2009):

O desenvolvimento é um processo social global, ou seja, a classificação de desenvolvimento econômico, político, social ou cultural só deve ser realizada por razões metodológicas ou para tratar de um desses sentidos particulares. O desenvolvimento, em termos conceituais, é a explicação de virtualizações preexistentes no processo histórico-social. O desenvolvimento depende dos valores de cada sociedade, de certo modo pode até se opor à ideia [sic] de progresso econômico, pois seu objetivo é mais do que a oferta de bens e serviços resultante do aumento da produtividade (VIEIRA, 2009, p. 18-19).

Com o intuito de uma melhor compreensão do processo de desenvolvimento na sociedade contemporânea, Santos *et al.* (2012) apresentam esse conceito baseando-se nas dimensões econômica, política, social e ambiental.

1. A dimensão econômica do desenvolvimento estabelece uma correlação com a sociedade do crescimento.
2. A dimensão política do desenvolvimento corresponde à invenção da modernidade.

3. A dimensão social do desenvolvimento mantém um vínculo com a sociedade do bem-estar.
4. A dimensão ambiental do desenvolvimento relaciona-se com a sociedade sustentável.

Segundo Vieira e Santos (2012):

O conceito de desenvolvimento é muito mais abrangente que o conceito de crescimento econômico. Enquanto o último demonstra uma variação na taxa de crescimento do PIB, o primeiro representa a melhoria das condições socioeconômicas dos indivíduos (VIEIRA; SANTOS, 2012, p. 366).

Para Sen (2010, p. 16), “o desenvolvimento pode ser visto como um processo de expansão das liberdades reais que as pessoas desfrutam”. O destaque, levando em conta as liberdades humanas, diverge das perspectivas mais limitadas de desenvolvimento, como, por exemplo, as que o caracterizam relacionadas ao crescimento do Produto Nacional Bruto (PNB); ao aumento no que tange à renda pessoal; ao processo de industrialização; e à evolução da tecnologia ou modernização social (SEN, 2010).

A despeito do desenvolvimento regional, Clemente e Higachi (1999) expressam que a análise em torno desse assunto evidentemente não apresenta imunidade quanto à polêmica conceitual de desenvolvimento.

A conjuntura denota mais complexidade no tocante ao desenvolvimento regional pela indubitável correlação existente entre regiões referentes de um mesmo país, cujos fluxos relativos às mercadorias, aos serviços, ao capital e às pessoas jamais deparam com barreiras que frequentemente existem entre países.

Souza e Theis (2009) afirmam que o desenvolvimento regional pode ser compreendido além de um processo situado no contexto do crescimento econômico e mudança social, pois tem a finalidade de promover a qualidade de vida material e espiritual de uma comunidade.

A esse respeito tornam-se adeptos de um entendimento de desenvolvimento em escala regional, juntamente a um processo de desenvolvimento social isonômico e ecologicamente prudente, mantendo um apoio democrático em relação a todas as escalas, obtendo ainda a participação de forma ativa dos cidadãos no que tange ao

estabelecimento de seu modelo societário e também um completo poder dos sujeitos quanto à escolha referente ao seu futuro.

Santos e Vieira (2014, p. 30), corroborando com esse debate, argumentam que “o desenvolvimento regional compete às relações sociais e econômicas que têm como espaço uma determinada região, levando em conta suas características geográficas, históricas e culturais [...]”.

De acordo com Dallabrida (2013), o desenvolvimento regional não ocorre somente com aumento dos indicadores econômicos. Há uma exigência: a que as atividades produtivas satisfaçam outros determinantes do desenvolvimento, além do crescimento econômico.

Nesse contexto, o desenvolvimento regional aborda questões concernentes a um processo de transformação que seja capaz de construir o dinamismo econômico, ligada à melhoria das condições de vida da população que reside em um determinado território ou região.

Para o autor:

[...] na melhoria das condições de vida da população inclui-se a melhoria da renda e do poder aquisitivo da população, a inserção de mais trabalhadores no mercado de trabalho, a melhoria das condições salariais e de trabalho, o aumento das oportunidades de acesso à sua capacitação com cursos técnicos ou universitários, a melhoria das condições de habitabilidade, lazer, saúde, ambiente limpo e não contaminado, dentre outros fatores (DALLABRIDA, 2013, p. 115).

Além disso, em se tratando da questão relacionada à melhoria da qualidade de vida, abrange a possibilidade de a população usufruir das vantagens de um ambiente saudável, o que só torna possível por uma condição indispensável: a manutenção da biodiversidade com atividades, de forma efetiva, de preservação da flora e da fauna nativa (DALLABRIDA, 2013).

Segundo Tomazzoni (2009), a evolução social está sujeita às oportunidades de mobilidade ou ascensão profissional e essa busca provém das mudanças de mentalidade das pessoas. “A difusão de conhecimento e das inovações, bem como a distribuição de riqueza entre os municípios de uma região é fundamental para o desenvolvimento regional” (TOMAZZONI, 2009, p.22).

Ribeiro e Vareiro (2007) apontam que o turismo é vastamente considerado uma importante ferramenta do desenvolvimento das economias no cenário

contemporâneo, propiciando vantagens de longo prazo desde que implementado de maneira sustentável.

Em verdade, ao resultar em uma rede complexa no que tange às atividades econômicas, que envolve “fornecimento de alojamento, alimentação e bebidas, transportes, entretenimento e outros serviços para os turistas, o turismo é um elemento estruturante da economia” (RIBEIRO; VAREIRO, 2007, p. 470).

Com o intuito de corroborar buscou-se na Fundação SEADE dados das condições de vida, educação, emprego, rendimento e economia do município de Campos do Jordão, comparando-os com os da região de governo e do Estado.

Quanto às condições de vida, foram apresentados dados referentes ao Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDHM) e renda *per capita*, perfazendo um paralelo com dados da região de governo e do Estado, conforme mostra a Tabela 1.

Tabela 1 - Condições de vida – Campos do Jordão / Região de Governo / Estado

Condições de Vida	Ano	Município	Reg. Gov.	Estado
Índice de Desenvolvimento Humano Municipal – IDHM	2010	0,749	...	0,783
Renda <i>per capita</i> – Censo Demográfico (Em R\$)	2010	568,87	742,68	853,75

Fonte: SEADE (2016)

Comparados, os dados apontam que o Município apresenta o IDHM um pouco abaixo ao do Estado. Quando o paralelo é realizado, levando em conta a renda *per capita*, os índices do Município são bem menores tanto em comparação com os dados da região de governo quanto aos do Estado.

Em relação à educação, a Tabela 2 apresenta dados referentes à taxa de analfabetismo da população de 15 anos e mais e de 18 a 24 anos, com pelo menos ensino médio completo.

Tabela 2 – Educação – Campos do Jordão / Região de Governo / Estado

Educação	Ano	Município	Reg. Gov.	Estado
Analfabetismo da População de 15 anos e mais – Censo Demográfico (Em %)	2010	4,42	4,01	4,33
População de 18 a 24 Anos com pelo Menos Ensino Médio Completo – Censo Demográfico (Em %)	2010	46,00	...	57,89

Fonte: SEADE (2016)

Os dados educacionais do Município demonstram uma taxa de analfabetismo superior à região de governo, bem como do Estado. Já a população de 18 a 24 anos, com no mínimo ensino médio completo, apresenta desempenho abaixo ao do Estado.

A Tabela 3 apresenta os dados a respeito de emprego, estabelecendo um comparativo entre o Município, a região de governo e o Estado.

Tabela 3 – Emprego – Campos do Jordão / Região de Governo / Estado

Emprego	Ano	Município	Reg. Gov.	Estado
Participação dos Empregos Formais da Agricultura, Pecuária, Produção Florestal, Pesca e Aquicultura no Total de Empregos Formais (Em %)	2014	0,35	1,87	2,28
Participação dos Empregos Formais da Indústria no Total de Empregos Formais (Em %)	2014	7,77	26,12	19,38
Participação dos Empregos Formais da Construção no Total de Empregos Formais (Em %)	2014	2,97	5,08	5,23
Participação dos Empregos Formais do Comércio Atacadista e Varejista e do Comércio e Reparação de Veículos Automotores e Motocicletas no Total de Empregos Formais (Em %)	2014	22,51	21,39	19,72
Participação dos Empregos Formais dos Serviços no Total de Empregos Formais (Em %)	2014	66,39	45,54	53,39

Fonte: SEADE (2016)

Os dados demonstram que os serviços são responsáveis por mais da metade dos empregos formais. Ao comparar a participação desses empregos com os da região de governo e do Estado, os dados indicam a superioridade do município de Campos do Jordão.

Ao fazer um paralelo com a região de governo e o Estado, o Município apresentou o pior rendimento médio dos empregos formais de serviços, conforme demonstra a Tabela 4.

Tabela 4 – Rendimento – Campos do Jordão / Região de Governo / Estado

Rendimento	Ano	Município	Reg. Gov.	Estado
Rendimento Médio dos Empregos Formais dos Serviços (Em R\$)	2014	1.712,83	2.054,06	2.903,96
Rendimento Médio do Total de Empregos Formais (Em R\$)	2014	1.664,72	2.408,57	2.740,42

Fonte: SEADE (2016)

No que diz respeito à economia, a Tabela 5 apresenta os cenários do Município, da região de governo e do Estado.

Tabela 5 – Economia – Campos do Jordão / Região de Governo / Estado

Economia	Ano	Município	Reg. Gov.	Estado
Participação da Agropecuária no Total do Valor Adicionado (Em %)	2013	0,39	0,65	1,87
Participação da Indústria no Total do Valor Adicionado (Em %)	2013	12,59	42,74	22,89
Participação dos Serviços no Total do Valor Adicionado (Em %)	2013	87,02	56,61	75,24

Fonte: SEADE (2016)

Os dados mostram que a participação dos serviços no total do valor adicionado é bastante superior em comparação com os outros setores da economia. O confronto com a região de governo e com o Estado mostra também superioridade, com predomínio da participação dos serviços na economia do município de Campos do Jordão.

Kon (2004) afirma que:

O papel relevante dos serviços como indutor do desenvolvimento econômico pode ser explicado pelas repercussões sistêmicas micro e macroeconômicas contundentes em toda a economia de um país e mundial, resultantes da introdução da inovação tecnológica nos processos produtivos e organizacionais por meio de novos serviços criados ou da modernização de processos anteriores (KON, 2004, p. 228).

Para a Organização Mundial do Turismo (2003, p. 156), “o turismo está se tornando uma força que cresce em importância na economia mundial, com contribuições relevantes para a produção e o emprego”.

De acordo com Tomazzoni (2009):

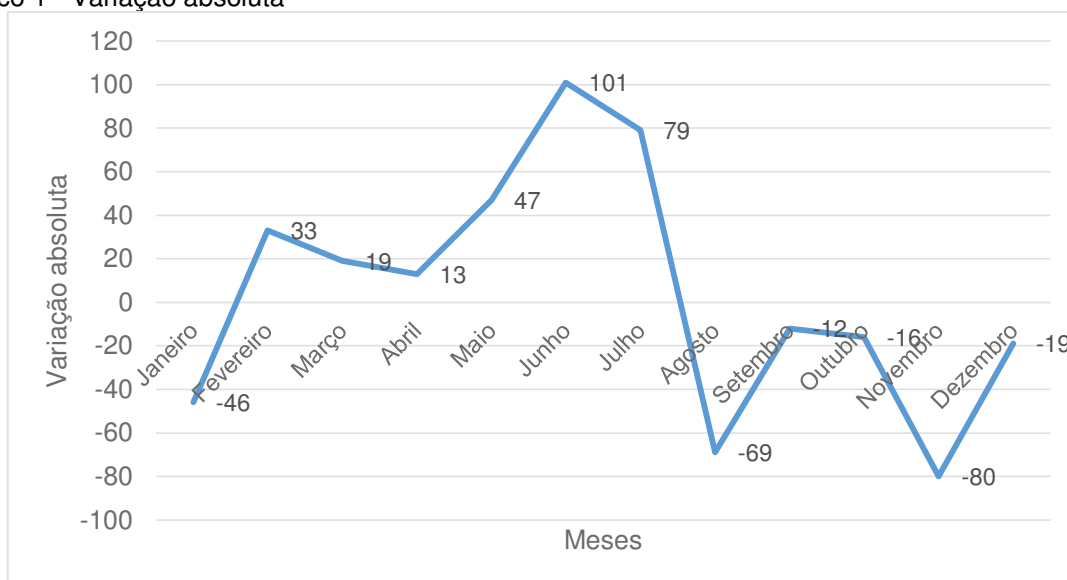
Alguns dos maiores problemas das regiões turísticas são a sazonalidade, a baixa ocupação, o reduzido fluxo de turistas em diversas épocas do ano e o excesso de oferta de serviços que exacerba a concorrência. É possível, porém, que essas dificuldades convertam-se em novas oportunidades, como de melhoria da qualidade dos serviços e aumento da competitividade (TOMAZZONI, 2009, p. 185).

Segundo dados do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) de 2015, o município de Campos do Jordão apresenta uma variação absoluta positiva entre admissão e desligamento nos meses de fevereiro, março, abril, maio, junho e julho. Junho é o mês em ocorre o maior número de admissões. Já nos demais meses a

variação é negativa, com mais desligamentos do que admissões, conforme mostra o Gráfico 1.

Nesta pesquisa levou-se em consideração o setor de serviços e o subsetor de serviços de alojamento, entre outros (MTE, 2016).

Gráfico 1 - Variação absoluta



Fonte: MTE (2016)

Há evidências, portanto, que o município de Campos do Jordão apresenta uma sazonalidade em relação a esse setor. De acordo com Sandroni (1999, p. 545), sazonalidade significa: “Variação que ocorre numa série temporal nos mesmos meses do ano, mais ou menos com a mesma intensidade”.

Segundo Krzyzanowski e Cruz (2011), a sazonalidade acontece geralmente em qualquer destino, independentemente do local geográfico, e os motivos que conduzem esse evento são de natureza geral. Assim, é possível afirmar, a respeito da sazonalidade, que se caracteriza como um evento bastante comum e ocorre de forma frequente em muitos destinos turísticos.

A sazonalidade em alto grau causa uma série de problemas e implicações no âmbito socioambiental e econômico, tanto para turistas como para a sociedade que os recebe. Por outro lado, a baixa temporada dentre alguns destinos corresponde a um momento único, quando a sociedade receptora consegue empenhar de forma tranquila as atividades de caráter sociocultural sem intervenção dos turistas.

De acordo com Tomazzoni (2009, p. 13), “o turismo, em suas várias dimensões, abrangências e abordagens, tem conquistado cada vez mais espaço”. No cenário

econômico, político, bem como acadêmico, apresentou um avanço com ampliação dos seus projetos, de suas ações e de seus estudos, tendo como objetivo o desenvolvimento de forma sustentável.

No âmbito do turismo, a hotelaria pode ser considerada uma das suas principais atividades, uma vez que busca atender uma necessidade básica para a sua realização, a partir do momento que viabiliza a estadia do turista na localidade visitada com a hospedagem (MOTA, 2001).

2.3.1 Meios de Hospedagem

No contexto turístico, os meios de hospedagem situam-se como elementos de extrema importância, uma vez que são locais onde o turista se acomoda durante sua viagem. Nesta pesquisa esses meios se apresentam como parte do cenário organizacional objeto de estudo, tornando-se fundamental compreender seus conceitos e características para embasar o trabalho.

Segundo Aldrigui (2007):

Ainda que seja possível realizar atividades de turismo sem necessariamente pernoitar no destino da viagem (por exemplo, em cruzeiros marítimos ou em excursões), a grande maioria das viagens envolve algum tipo de hospedagem, o que faz com que a melhor compreensão dos meios de hospedagem ligados à atividade turística seja de fundamental importância para todos aqueles que atuam na área (ALDRIGUI, 2007, p. 8-9).

O art. 23º da Lei que dispõe sobre a Política Nacional de Turismo define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico; revoga a Lei nº 6.505, de 13 de dezembro de 1977, o Decreto-Lei nº 2.294, de 21 de novembro de 1986, dispositivos da Lei nº 8.181, de 28 de março de 1991, e dá outras providências:

Consideram-se meios de hospedagem os empreendimentos ou estabelecimentos, independentemente de sua forma de constituição, destinados a prestar serviços de alojamento temporário, ofertados em unidades de frequência [sic] individual e de uso exclusivo do hóspede, bem como outros serviços necessários aos usuários, denominados serviços de hospedagem, mediante adoção de instrumento contratual, tácito ou expresso, e cobrança de diária (BRASIL, 2008).

Para Aldrigui (2007), os instrumentos de hospedagem são elementos primordiais no que se refere à atividade turística, visto que em virtude de não dispor de um ambiente de hospedagem o turista não tem a possibilidade de permanecer naquela localidade, e em decorrência disso não usufrui dos recursos envolvidos no turismo nem estimula a economia local.

O Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass), classifica esses meios, conforme mostra o Quadro 2.

Quadro 2 – Classificação de Meios de Hospedagem

Categoria	Descrição
Hotel	Estabelecimento com serviço de recepção, alojamento temporário, com ou sem alimentação, ofertados em unidades individuais e de uso exclusivo dos hóspedes, mediante cobrança de diária.
Resort	Hotel com infraestrutura de lazer e entretenimento que disponha de serviços de estética, atividades físicas, recreação e convívio com a natureza no próprio empreendimento.
Hotel Fazenda	Localizado em ambiente rural, dotado de exploração agropecuária, que ofereça entretenimento e vivência do campo.
Cama & Café	Hospedagem em residência com no máximo três unidades habitacionais para uso turístico, com serviços de café da manhã e limpeza, na qual o possuidor do estabelecimento resida.
Hotel Histórico	Instalada em edificação preservada em sua forma original ou restaurada, ou ainda que tenha sido palco de fatos histórico-culturais de importância reconhecida. Entende-se como fatos histórico-culturais aqueles tidos como relevantes pela memória popular, independentemente de quando ocorreram, podendo o reconhecimento ser formal por parte do Estado brasileiro, ou informal, com base no conhecimento popular ou em estudos acadêmicos.
Pousada	Empreendimento com característica horizontal, composto de no máximo 30 unidades habitacionais e 90 leitos, com serviços de recepção, alimentação e alojamento temporário, podendo ser em um prédio único com até três pavimentos, ou contar com chalés ou bangalôs.
Flat/Apart-Hotel	Constituídos por unidades habitacionais que disponham de dormitórios, banheiro sala e cozinha equipada, em edifício com administração e comercialização integradas, que possua serviço de recepção, limpeza e arrumação.

Fonte: Brasil (2010, p. 6-7)

De acordo com Castelli (2000, p. 56), “uma empresa hoteleira pode ser entendida como sendo uma organização que, mediante o pagamento de diárias, oferece alojamento à clientela indiscriminada”.

No Brasil, é inegável que há um crescimento dos negócios de hospedagem, entretanto, essa expansão esbarra em questões relacionadas à qualidade da prestação de serviços e apresenta uma certa resistência no que se refere à utilização da tecnologia. Embora as empresas desse ramo se assemelhem fisicamente, elas teriam que diferenciar-se na forma de prestação de serviços (ALDRIGUI, 2007).

Para Aldrigui (2007, p. 14), “uma das formas sugeridas para a compreensão do setor de serviços e, particularmente, das características dos serviços turísticos e de hospedagem, é analisar suas peculiaridades”.

A revisão da literatura corroborou para a fundamentação teórica, fornecendo um aporte para o desenvolvimento do presente estudo. Como encadeamento desta seção, é apresentado na próxima, o método utilizado na pesquisa.

3 MÉTODO

Esta seção apresenta o método adotado neste estudo, caracterizando inicialmente o tipo de pesquisa desenvolvida, em seguida a sua área de realização, a população e amostra, o instrumento utilizado, o procedimento de coleta de dados e por fim o procedimento de análise de dados.

3.1 Tipo de pesquisa

Esta pesquisa classifica-se como quantitativa quanto à sua abordagem. Para Richardson (2012, p. 70), “o método quantitativo, como o próprio nome indica, caracteriza-se pelo emprego da quantificação tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas [...]”.

A pesquisa é descritiva quanto aos objetivos. Segundo Richardson (2012, p. 66), os estudos descritivos são utilizados “quando se deseja descrever as características de um fenômeno”. Cervo, Bervian e Silva (2007, p. 61) definem que “a pesquisa descritiva observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los”.

Em relação aos procedimentos técnicos trata-se de uma pesquisa de campo, que de acordo com Marconi e Lakatos (2010, p. 169) é “aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações e/ou conhecimentos acerca de um problema, para o qual se procura uma resposta ou de uma hipótese que se queira comprovar, ou, ainda, de descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles”.

Dessa forma, o tipo de pesquisa apresentado busca, dadas as suas características, corroborar com o presente estudo, evidenciando os procedimentos metodológicos do trabalho.

3.2 Área de realização

A pesquisa foi realizada no município de Campos do Jordão, estado de São Paulo, nos meios de hospedagem da cidade. É importante enfatizar que a escolha de Campos do Jordão para a realização deste estudo se deve ao fato de o município ter

como principal fonte de renda o turismo (SPCIDADES, 2016), o que demonstra sua importância no setor de serviços e sua representatividade turística. Segundo Gallo Junior, Cavalheiro e Olivato (2001), Campos do Jordão demonstra características de cunho natural altamente atrativas referentes à atividade turística, sendo mais conhecido pelo seu peculiar clima de montanha, o qual equivaleu o apelido de “Suiça brasileira”. A Figura 1 mostra o mapa da localização do Município.

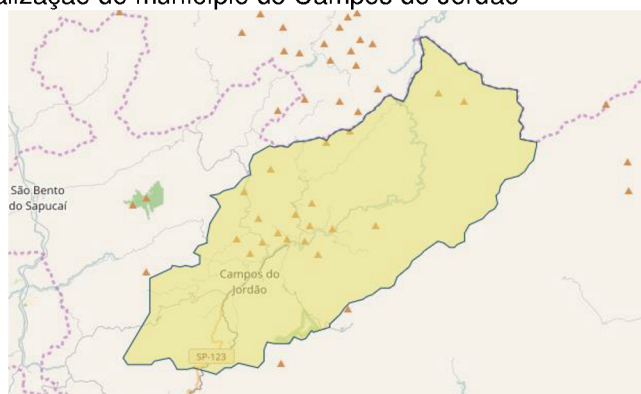
Figura 1 - Mapa de localização (Brasil - São Paulo - Campos do Jordão)



Fonte: Google (2016)

Com o intuito de melhor visualização, a Figura 2 apresenta o mapa de localização do município de Campos do Jordão.

Figura 2 - Mapa de localização do município de Campos do Jordão



Fonte: IBGE (2016)

De acordo com o SEADE (2016), Campos do Jordão pertence à Região de Governo de Taubaté e Região Administrativa de São José dos Campos. Dados do SEADE do ano de 2016 apontam que o Município possui uma área de 290,52 km².

Sua população no ano de 2015 era de 48.997 e seu grau de urbanização no ano de 2014 era de 99,38%.

3.3 População e amostra

A população é composta pelos gerentes ou proprietários dos meios de hospedagem, especificamente dos hotéis e pousadas do município de Campos do Jordão. Além desses, optou-se por colocar no instrumento de coleta de dados a opção outros.

De acordo com dados do ISS, fornecidos pela prefeitura, o Município dispõe de um total de 202 meios de hospedagem, sendo 56 hotéis e 146 pousadas (ISS, 2016). Para dar início à pesquisa foi feito um recorte e selecionados os meios de hospedagem que contavam com um número de unidades habitacionais de valor igual ou maior que 20, a fim de equalizar o tamanho das empresas turísticas estudadas. Encontrou-se um total de 82 meios de hospedagem, sendo 39 hotéis e 43 pousadas. A partir disso, foi realizado o cálculo da amostra, conforme equação 1 (SANTOS, 2017).

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p(1 - p)}{Z^2 \cdot p \cdot (1 - p) + e^2 \cdot (N - 1)} \quad (1)$$

Em que:

n – amostra calculada

N – população

z – variável normal padronizada associada ao nível de confiança

p – verdadeira probabilidade do evento

e – erro amostral

O resultado da amostra apontou 68 meios de hospedagem. Para tanto, foram levados em consideração 5% de erro amostral e 95% de nível de confiança. Do total dos questionários respondidos, sete foram invalidados por não conter informações completas, restando, portanto, 61 questionários.

3.4 Instrumento

Foi aplicado o questionário como instrumento de coleta de dados, conforme Apêndice A. Segundo Lima (2008, p. 71), “o questionário corresponde a uma técnica de coleta de dados utilizada em pesquisas de campo que envolve a observação direta da realidade de forma extensiva [...]”.

Cervo, Bervian e Silva (2007) afirmam que o questionário é a ferramenta mais utilizada quando o assunto é coleta de dados, uma vez que propicia mensurar com mais precisão aquilo que se almeja. Para Marconi e Lakatos (2010, p. 184), o “questionário é um instrumento de coleta de dados constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador”.

O questionário que subsidia a coleta de dados deste estudo foi construído a partir de perguntas fechadas, que verificam o perfil demográfico dos respondentes, os dados relativos aos hotéis/pousadas, a motivação para abertura do hotel/pousada, os recursos tecnológicos informacionais disponibilizados, e, por fim, questões relacionadas às variáveis estratégicas organizacionais. As questões, no que diz respeito ao tempo de atuação do hotel/pousada, ao número de funcionários e às variáveis estratégicas organizacionais foram adaptadas da pesquisa de Haberkamp (2005), conforme demonstra a Tabela 6. Foram selecionados, portanto, sete variáveis e 21 itens. A seleção baseou-se nos itens que pudessem ir ao encontro do presente estudo, levando em consideração questões que permitissem contribuir com o problema de pesquisa, relacionando-o ao contexto dos meios de hospedagem.

Tabela 6 - Variáveis estratégicas organizacionais selecionadas

Variáveis	Itens
Competitividade	3
Custos	1
Mercado	5
Produtos e serviços	2
Produtividade	5
Eficiência organizacional interna	4
Eficiência interorganizacional	1
Total	21

Fonte: Haberkamp (2005)

Cabe ressaltar que o instrumento foi validado preliminarmente por um pré-teste, que de acordo com Richardson (2012, p. 202) “refere-se à aplicação prévia do

questionário a um grupo que apresente as mesmas características da população incluída na pesquisa”.

O pré-teste foi aplicado em um total de seis meios de hospedagem: hotéis e pousadas. Em seguida calculou-se o Alfa de Cronbach, cujo valor encontrado foi de 0,82. Após o pré-teste identificou-se a necessidade de alteração do referido instrumento, dada a não clareza na redação de algumas questões. Cabe descrever que os respondentes do pré-teste foram incluídos no total de pesquisados final.

3.5 Procedimento de coleta de dados

Na coleta de dados, o questionário foi entregue aos respondentes pessoalmente, juntamente com a apresentação e explicação da pesquisa e do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, conforme Anexo A.

Segundo Marconi e Lakatos (2010, p. 149), a coleta dos dados expressa a “etapa da pesquisa em que se inicia a aplicação dos instrumentos elaborados e as técnicas selecionadas, a fim de se efetuar a coleta dos dados previstos”.

Cabe salientar que a coleta de dados iniciou-se após a aprovação do projeto pelo Comitê de Ética em Pesquisa Humana da Universidade de Taubaté, de acordo com o Anexo B.

3.6 Procedimento de análise de dados

Após a coleta de dados realizou-se a caracterização do perfil demográfico dos respondentes; a apresentação dos dados relativos aos meios de hospedagem pesquisados; e a descrição da motivação para a abertura do hotel/pousada.

Além disso, foram descritos os recursos tecnológicos informacionais existentes nos empreendimentos e as questões do bloco 5, referentes às variáveis estratégicas organizacionais. Por fim, foi feita a correlação entre as variáveis do estudo.

Para verificar a fidedignidade dos dados coletados, o instrumento de pesquisa foi validado pelo Alfa de Cronbach, cujo valor encontrado foi de 0,81. Hora, Monteiro e Arica (2010) destacam que “o coeficiente alfa de Cronbach foi apresentado por Lee

J. Cronbach, em 1951, como forma de estimar a confiabilidade de um questionário aplicado em uma pesquisa”.

De acordo com Freitas e Rodrigues (2005), um instrumento de pesquisa é considerado satisfatório desde que atinja um valor de *alfa* maior ou igual a 0,70. Para o cálculo do Alfa de Cronbach utilizou-se o *software* PSPP, um programa para análise estatística dos dados amostrados (GNU, 2016).

No presente estudo utilizou-se a correlação entre variáveis, uma vez que “a possível existência de relação entre variáveis orienta análises, conclusões e evidenciação de achados da investigação” (MARTINS; DOMINGUES, 2011, p. 484).

Para a realização da correlação entre as variáveis utilizou-se o *software* Bioestat, “um programa gratuito para estudantes de graduação e pós-graduação, pesquisadores e professores, com 210 aplicativos estatísticos de fácil uso pelos iniciantes, voltados sobretudo para as áreas das ciências biológicas e médicas” (MAMIRAUÁ, 2016).

Segundo Triola (2012, p. 411), “existe uma correlação entre duas variáveis quando uma delas está relacionada com outra de alguma maneira”. A correlação entre as variáveis foi desenvolvida utilizando o coeficiente de correlação de Pearson (r), que segundo Figueiredo Filho e Silva Junior (2009, p. 118) “é uma medida de associação linear entre variáveis”.

Segundo Martins e Domingues (2011):

Um indicador da força de uma relação linear entre duas variáveis intervalares é o Coeficiente de Correlação do Produto de Pearson, ou simplesmente Coeficiente de Pearson. Trata-se de uma medida de associação que independe das unidades de medidas das variáveis. Varia entre -1 ou +1 ou, expresso em porcentagem, entre -100% e +100%. Quanto maior a qualidade do ajuste (ou associação linear), mais próximo de +1 ou -1 estará o valor do coeficiente r próximo de zero (MARTINS; DOMINGUES, 2011, p. 484).

Para Martins e Domingues (2011, p. 485), “ $(x_1, y_1), (x_2, y_2), (x_3, y_3) \dots (x_n, y_n)$ é uma amostra aleatória das variáveis (X, Y) ”. É apresentada a seguir a equação 2 para cálculo do coeficiente de correlação entre X e Y, segundo os autores.

$$r_{xy} = \frac{S_{xy}}{\sqrt{S_{xx}S_{yy}}} \quad (2)$$

Em que:

$$S_{xy} = \sum XY - \frac{\sum X \sum Y}{n} \quad S_{yy} = \sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{n}$$

$$S_{xx} = \sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n} \quad \text{Sendo} \quad \sum XY = \sum_{i=1}^n x_i y_i$$

A mensuração desse coeficiente irá corroborar, portanto, com a análise da relação entre as variáveis investigadas no presente estudo. Conforme já mencionado em seções anteriores, a pesquisa foi realizada nos meios de hospedagem do município de Campos do Jordão, sobretudo nos hotéis e pousadas.

O instrumento foi dividido em cinco blocos, a saber: 1º perfil demográfico; 2º dados relativos ao hotel/pousada; 3º motivação para a abertura do hotel/pousada; 4º quanto aos recursos tecnológicos informacionais existentes no hotel/pousada; e 5º questões relacionadas às variáveis estratégicas organizacionais. Para cada um desses blocos foram definidas questões denominadas variáveis, descritas a seguir. O Quadro 3 mostra o bloco 1, referente ao perfil demográfico do questionário.

Quadro 3 - Perfil demográfico

Variável	Questão	Numeração	Resposta
PD1	Tipo de relação com a empresa (Cargo).	1	Proprietário
		2	Gerente
		3	Outro. Qual?
PD2	Idade.	1	Até 20 anos
		2	21 a 25 anos
		3	26 a 30 anos
		4	31 a 35 anos
		5	36 a 40 anos
		6	Mais de 40 anos
PD3	Gênero.	1	Feminino
		2	Masculino
PD4	Escolaridade.	1	Ensino Fundamental Incompleto
		2	Ensino Fundamental Completo
		3	Ensino Médio Incompleto
		4	Ensino Médio Completo
		5	Ensino Superior Incompleto
		6	Ensino Superior Completo
		7	Especialização
		8	Mestrado
		9	Doutorado
PD5	Tempo de vínculo com a empresa.	1	Até 5 anos
		2	6 a 10 anos
		3	11 a 15 anos
		4	16 a 20 anos
		5	Mais de 20 anos

Fonte: elaborado pelo autor

Em seguida, o Quadro 4 mostra o bloco 2, com os dados relativos ao hotel/pousada do questionário.

Quadro 4 - Dados relativos ao hotel/pousada

Variável	Questão	Numeração	Resposta
HP1	O meio de hospedagem é:	1	Hotel
		2	Pousada
		3	Outro. Qual?
HP2	Tempo de atuação do hotel/pousada no mercado.	1	Até 5 anos
		2	6 a 10 anos
		3	11 a 15 anos
		4	16 a 20 anos
		5	Mais de 20 anos
HP3	Há quanto tempo o hotel/pousada iniciou a implantação da Tecnologia da Informação.	1	Até 5 anos
		2	6 a 10 anos
		3	11 a 15 anos
		4	16 a 20 anos
		5	Mais de 20 anos
HP4	Número de funcionários.	1	Até 5 funcionários
		2	6 a 10 funcionários
		3	11 a 15 funcionários
		4	16 a 20 funcionários
		5	Mais de 20 funcionários
HP5	Número de Unidades Habitacionais.	1	Até 19 Unidades Habitacionais
		2	20 a 29 Unidades Habitacionais
		3	30 a 39 Unidades Habitacionais
		4	40 a 49 Unidades Habitacionais
		5	Mais de 49 Unidades Habitacionais
HP6	O hotel/pousada oferece treinamento para os funcionários quanto à Tecnologia da Informação?	1	Sim
		2	Não
HP7	O hotel/pousada possui alguma pesquisa de satisfação do hóspede com relação ao uso da Tecnologia da Informação?	1	Sim
		2	Não

Fonte: elaborado pelo autor

Para os blocos 3 e 5 foi utilizada a escala likert onde “cada item se classifica ao longo de um contínuo de cinco pontos que varia entre ‘muito de acordo a muito em desacordo’” (RICHARDSON, 2012, p. 271).

O bloco 3, referente à motivação para a abertura do hotel/pousada do questionário, é apresentado no Quadro 5. As questões variam em uma escala de 1 (pouco) a 5 (muito).

Quadro 5 - Motivação para a abertura do hotel/pousada

Variável	Questão
MO1	Motivação econômica.
MO2	Motivação relacionada à qualidade de vida.
MO3	Motivação ambiental.

Fonte: elaborado pelo autor

O Quadro 6 apresenta o bloco 4, referente aos recursos tecnológicos informacionais existentes no hotel/pousada.

Quadro 6 - Recursos tecnológicos informacionais existentes no hotel/pousada

Variável	Questão	Numeração	Resposta
RT1	Possui computador de mesa para a área administrativa?	1	Sim. Quantos?
		2	Não
RT2	Possui computador de mesa para uso dos hóspedes?	1	Sim. Quantos?
		2	Não
RT3	Possui <i>notebook</i> para a área administrativa?	1	Sim. Quantos?
		2	Não
RT4	Possui <i>notebook</i> para uso dos hóspedes?	1	Sim. Quantos?
		2	Não
RT5	Possui acesso à internet para a área administrativa?	1	Sim
		2	Não
RT6	Possui acesso à internet no hall de entrada para uso dos hóspedes?	1	Sim
		2	Não
RT7	Possui acesso à internet nas unidades habitacionais?	1	Sim
		2	Não
RT8	Possui <i>Smart TV</i> nas unidades habitacionais	1	Sim
		2	Não
RT9	Possui fechaduras eletrônicas nas unidades habitacionais?	1	Sim
		2	Não
RT10	Possui sistema de gestão hoteleira?	1	Sim
		2	Não
RT11	Possui <i>website</i> do hotel/pousada?	1	Sim
		2	Não
RT12	Possui aplicativo do hotel/pousada para dispositivos móveis?	1	Sim
		2	Não
RT13	Participa regularmente de redes sociais?	1	Sim
		2	Não
RT14	Possui cadastro em <i>website</i> de reservas <i>on-line</i> ?	1	Sim
		2	Não

Fonte: elaborado pelo autor

Por fim, o Quadro 7 mostra o bloco 5, que trata das questões relacionadas às variáveis estratégicas organizacionais. As questões variam em uma escala de 1 (pouco) a 5 (muito).

Quadro 7 - Questões relacionadas às variáveis estratégicas organizacionais

Variável	Questão
TI1	Auxilia o hotel/pousada nas primeiras investidas contra seus concorrentes (oferecer serviços que os concorrentes não conseguem oferecer).
TI2	Auxilia o hotel/pousada a oferecer novos serviços antes dos concorrentes.
TI3	Ajuda a aumentar e aperfeiçoar a eficiência competitiva do hotel/pousada.
TI4	Reduz os custos de modificação ou melhora dos serviços já oferecidos aos clientes.
TI5	Identifica tendências de mercado.
TI6	Ajuda o hotel/pousada a atender novos mercados.
TI7	Auxilia o hotel/pousada a antecipar as necessidades de mercado.
TI8	Reforça a fidelidade do cliente.
TI9	Aumenta a fatia de mercado do hotel/pousada.
TI10	Proporciona ao hotel/pousada a oportunidade de oferecer serviços inovadores aos seus clientes.
TI11	Permite ao hotel/pousada oferecer serviços de maior valor agregado.
TI12	Melhora a produtividade do hotel/pousada através da automação.
TI13	Permite ao hotel/pousada realizar as tarefas em menos tempo.
TI14	Aumenta a produtividade através da utilização de <i>software</i> e <i>hardware</i> .
TI15	Permite ao hotel/pousada realizar tarefas com mais facilidade.
TI16	Ajuda a realizar tarefas antes extremamente complexas.
TI17	Ajuda a melhorar as decisões operacionais relativas ao hotel/pousada.
TI18	Incrementa as margens de lucro do hotel/pousada.
TI19	Ajuda na organização dos processos internos do hotel/pousada.
TI20	Melhora o planejamento estratégico.
TI21	Melhora a troca de dados entre o hotel/pousada e seus clientes.

Fonte: elaborado pelo autor

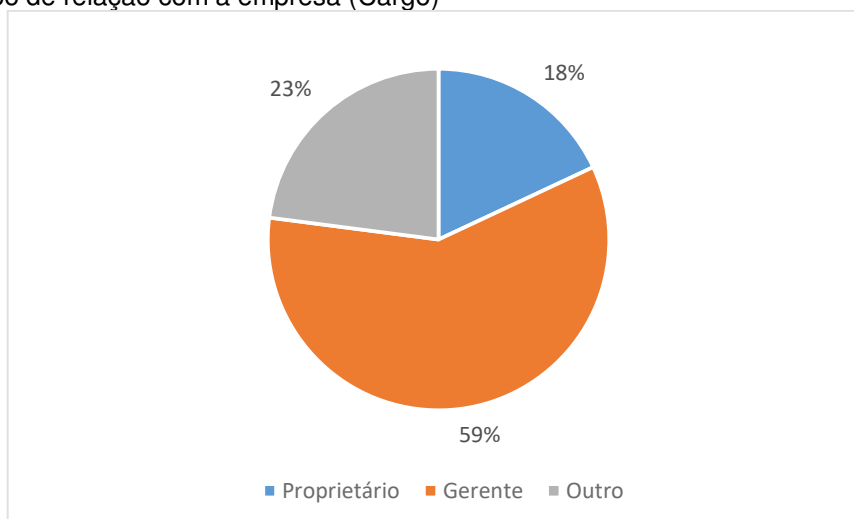
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Esta seção apresenta os resultados e discussão da pesquisa. Para tanto, foi realizada inicialmente a caracterização da amostra, demonstrando os dados coletados, e em seguida foi feita a análise estatística descritiva, utilizando a frequência, média aritmética e o desvio padrão, evidenciando a análise dos dados e demonstrando os recursos tecnológicos informacionais utilizados pelos meios de hospedagem pesquisados. Finalmente, realizou-se a correlação entre variáveis pelo coeficiente de correlação de Pearson. Do total de questionários aplicados foram respondidos 68. Desses, 61 foram considerados válidos e utilizados para a apresentação dos resultados e discussão da presente pesquisa.

4.1 Caracterização da amostra

No intuito de caracterizar os pesquisados do estudo apresentam-se, a seguir, os dados a respeito do perfil demográfico dos respondentes. A primeira questão trata do tipo de relação com a empresa, o cargo que o respondente ocupa no hotel/pousada. O resultado demonstrou que a maioria deles é gerente, representado por 36 respondentes, correspondendo a 59%; 11 são proprietários equivalente a 18%; e 14 referem-se a outros o que representa 23%, que incluem recepcionista, analista financeiro, etc. conforme indica o Gráfico 2.

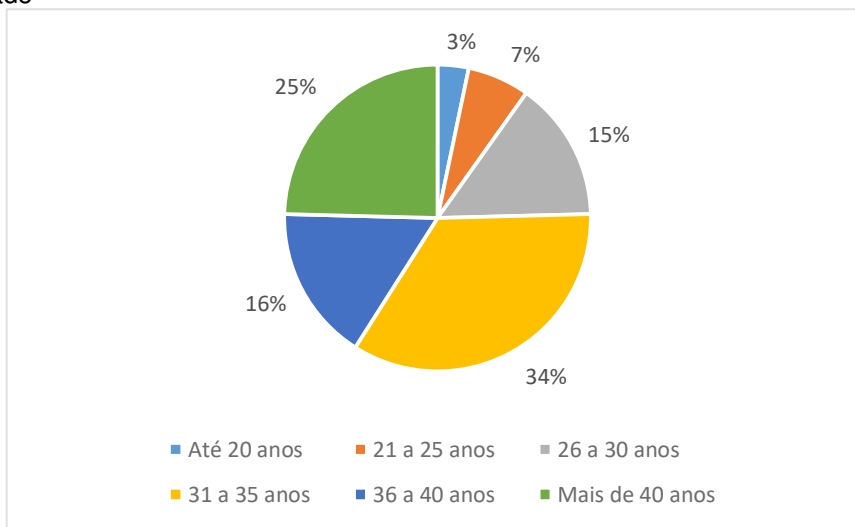
Gráfico 2 - Tipo de relação com a empresa (Cargo)



Fonte: dados da pesquisa

A pesquisa apontou que a maioria dos respondentes tem idade entre 31 a 35 anos, portanto 21 deles, o que representa 34%. Seguem os que têm mais de 40 anos, com 15 pesquisados, representando 25% do total, somando mais da metade dos respondentes. Cabe ressaltar que apenas 2 deles têm até 20 anos de idade, equivalendo a 3%, segundo mostra o Gráfico 3.

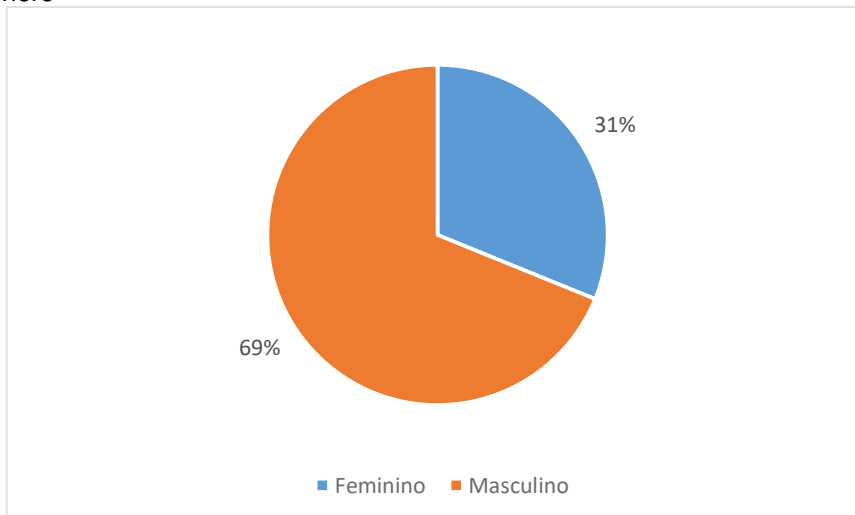
Gráfico 3 - Idade



Fonte: dados da pesquisa

O Gráfico 4 mostra a relação entre homens e mulheres como respondentes da pesquisa e os dados revelam que a maioria pertence ao gênero masculino, 42 pesquisados, correspondendo a 69%. Apenas 19 são do gênero feminino, refletindo 31%.

Gráfico 4 - Gênero

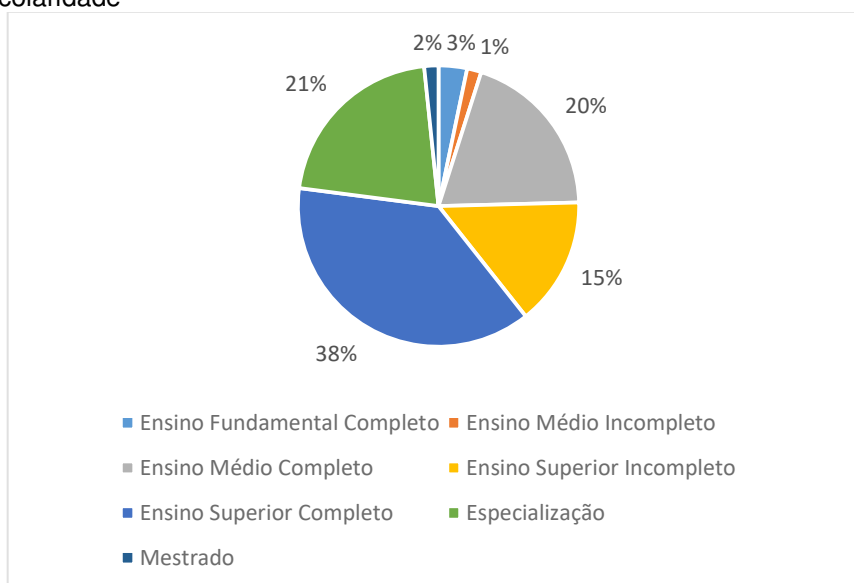


Fonte: dados da pesquisa

Quanto à escolaridade, a maioria dos pesquisados tem o ensino superior completo, equivalente a 23 deles, representando 38% do total. Seguem os respondentes com especialização, com 13 respondentes, expressando 21%, e os com ensino médio completo representando 12 indivíduos, o que equivale a 20%. Apenas 1 respondente tem o mestrado, correspondendo a 2% do total.

O Gráfico 5 mostra a escolaridade dos pesquisados. Cabe citar que nenhum dos respondentes tem ensino fundamental incompleto ou doutorado.

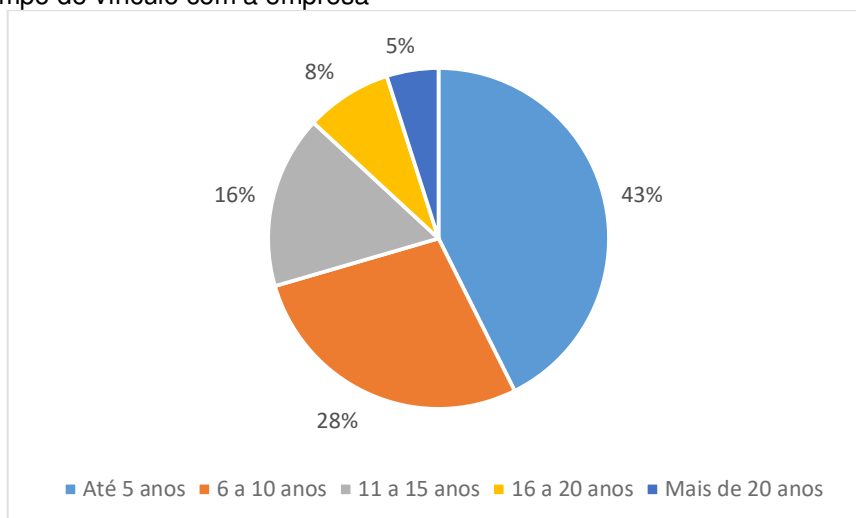
Gráfico 5 - Escolaridade



Fonte: dados da pesquisa

Quase a metade dos respondentes tem vínculo com a empresa por um período de até cinco anos com 26 indivíduos, representando 43% do total. Seguem os respondentes que têm vínculo entre seis e 10 anos, com 17 pesquisados, equivalendo a 28% do total. Apenas 3 respondentes têm uma ligação com a empresa por mais de 20 anos, refletindo 5%, conforme mostra o Gráfico 6.

Gráfico 6 - Tempo de vínculo com a empresa

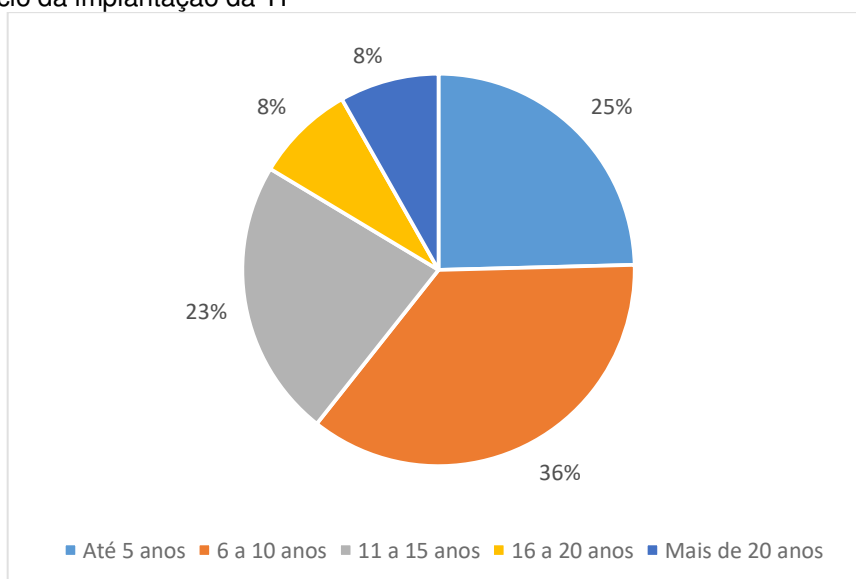


Fonte: dados da pesquisa

No que diz respeito aos dados relativos ao hotel/pousada, é importante demonstrar a questão referente ao tempo que o empreendimento iniciou a implantação da TI; se o meio de hospedagem propicia treinamento para os funcionários quanto à TI; e se apresenta pesquisa de satisfação com relação ao seu uso.

Os dados revelam que 36% dos hotéis/pousadas iniciaram a implantação da TI entre seis e 10 anos com 22 respostas, e 25% deles começaram a implantação em até cinco anos, o que corresponde a 15 respostas, conforme mostra o Gráfico 7.

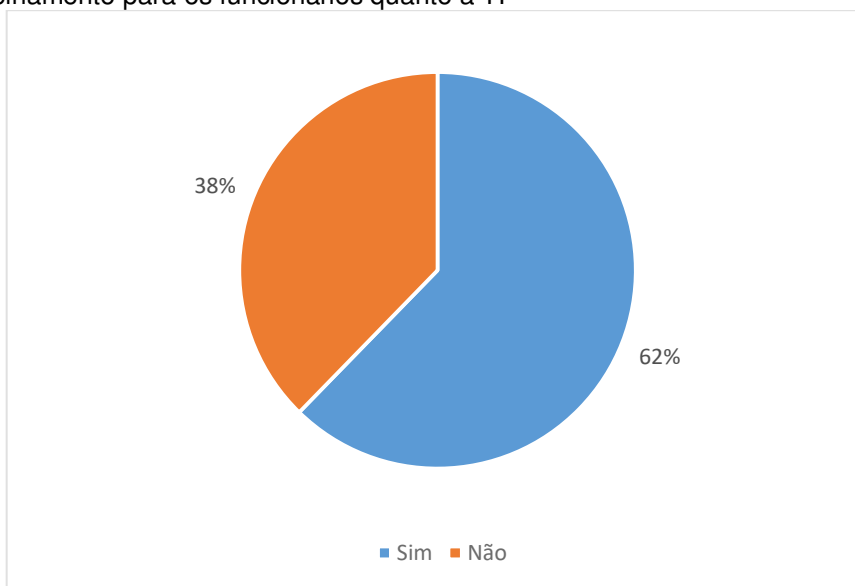
Gráfico 7 - Início da implantação da TI



Fonte: dados da pesquisa

Em relação aos hotéis/pousadas oferecerem treinamento para os funcionários quanto à TI, a maioria oferece esse tipo de treinamento, sendo representado por 38 respostas, 62% do total. Por outro lado, 38% deles não oferecem, o que equivale a 23 respostas, conforme apresenta o Gráfico 8.

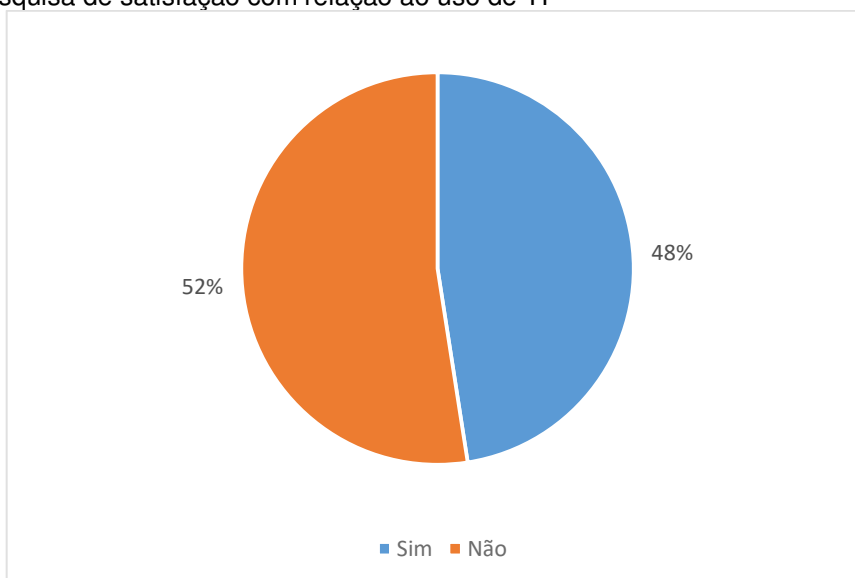
Gráfico 8 - Treinamento para os funcionários quanto à TI



Fonte: dados da pesquisa

No tocante à questão que verifica se o hotel/pousada aplica alguma pesquisa de satisfação ao hóspede com relação ao uso de TI, menos da metade aplica essa pesquisa, ou seja, 29 deles, equivalente a 48% do total, segundo mostra o gráfico 9.

Gráfico 9 - Pesquisa de satisfação com relação ao uso de TI



Fonte: dados da pesquisa

4.2 Análise estatística descritiva

Foi realizada análise estatística descritiva dos dados referentes ao bloco 3, que trata da motivação para a abertura do hotel/pousada, e ao bloco 5, que versa sobre as variáveis estratégicas organizacionais.

A Tabela 7 apresenta os dados para abertura do hotel/pousada relacionados à motivação econômica; à qualidade de vida; e ambiental. Para a apresentação desses resultados é demonstrado nesta tabela a frequência e a porcentagem de cada uma das três motivações, abrangendo uma escala de 1 (pouco) a 5 (muito).

Tabela 7 - Frequência e porcentagem (Bloco 3)

Variáveis	Escala de 1 (pouco) a 5 (muito)									
	1		2		3		4		5	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
MO1	0	0,00	3	4,92	19	31,15	9	14,75	30	49,18
MO2	4	6,55	0	0,00	20	32,79	22	36,07	15	24,59
MO3	7	11,47	5	8,20	21	34,43	14	22,95	14	22,95

Fonte: dados da pesquisa

Os dados revelam que quase metade dos meios de hospedagem classificou a motivação econômica no nível 5, portanto, essa motivação contribuiu muito para a abertura do negócio. Já a motivação relacionada à qualidade de vida foi considerada pela maioria no nível 4. Muitos respondentes acreditam que esse tipo de motivação contribuiu em um grau bastante elevado para a abertura do negócio.

Em se tratando da motivação ambiental, a maioria dos respondentes indicou o nível 3 como motivação para a abertura do negócio, logo, um valor intermediário. A motivação econômica e a relacionada à qualidade de vida tiveram suas pontuações pautadas no mais alto nível da escala, nos níveis 5 e 4, respectivamente.

Isso posto, há evidências de que no cenário dos meios de hospedagem esses dois fatores podem contribuir para o desenvolvimento. Para essas três variáveis foram calculados a média aritmética e o desvio padrão, conforme demonstra a Tabela 8.

Tabela 8 - Média e desvio padrão (Bloco 3)

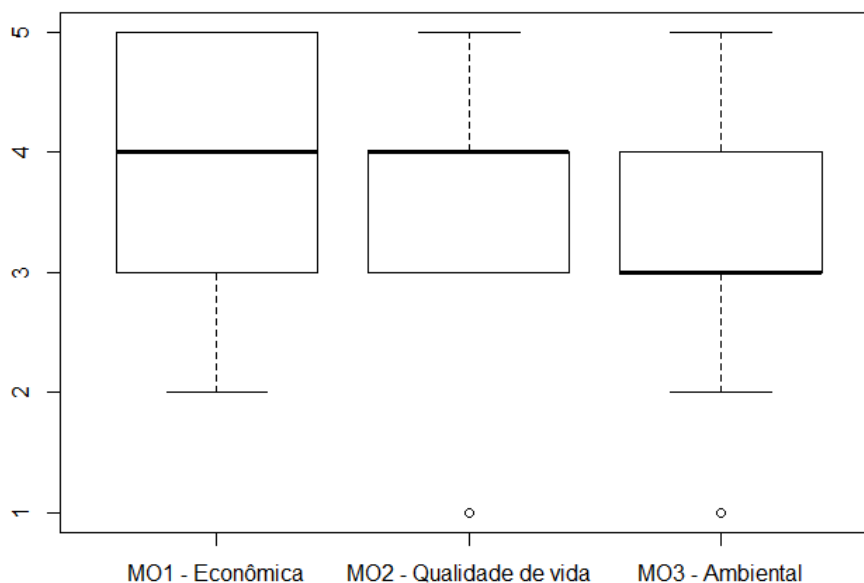
Variáveis	Média	Desvio Padrão
MO1	4,08	1,00
MO2	3,72	1,05
MO3	3,38	1,25

Fonte: dados da pesquisa

Os dados da Tabela 8 mostram que a média decresce no sentido da variável MO1 para a variável MO3, indicando que os meios de hospedagem se preocuparam, em um primeiro momento, com o aspecto econômico para a abertura do negócio. Por outro lado, o desvio padrão aumenta no sentido da variável MO1 para a variável MO3, havendo uma dispersão mais alta dos dados coletados na motivação ambiental.

Com o intuito de melhorar a visualização dos dados, o Gráfico 10 apresenta o *boxplot* das variáveis MO1, MO2 e MO3, referentes às motivações econômica, qualidade de vida e ambiental, respectivamente. “O box plot introduzido pelo estatístico John Tukey em 1977 é a forma de representar graficamente os dados da distribuição de uma variável quantitativa em função de seus parâmetros” (MEDRI, 2011, p. 41).

Gráfico 10 – *Boxplot* (Bloco 3)



Fonte: dados da pesquisa

O Gráfico 10, do *boxplot*, demonstra maior concentração dos dados entre os níveis 3 e 4, apesar de apontar valores discrepantes na motivação relacionada à qualidade de vida e ambiental. Evidencia-se que a motivação econômica apresenta sua maior aglomeração de dados entre os níveis 3 e 5, explicitando que os respondentes avaliaram essa variável como a que mais motiva a abertura do negócio em relação às demais.

A seguir, a Tabela 9 demonstra a frequência e a porcentagem das questões referentes ao bloco 5, que trata das variáveis estratégicas organizacionais, abrangendo uma escala de 1 (pouco) a 5 (muito).

Tabela 9 - Frequência e porcentagem (Bloco 5)

Variáveis	Escala de 1 (pouco) a 5 (muito)									
	1		2		3		4		5	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
TI1	8	13,11	1	1,64	17	27,87	14	22,95	21	34,43
TI2	2	3,27	3	4,92	15	24,59	21	34,43	20	32,79
TI3	0	0,00	0	0,00	12	19,67	20	32,79	29	47,54
TI4	2	3,27	5	8,20	14	22,95	21	34,43	19	31,15
TI5	1	1,64	3	4,92	8	13,11	17	27,87	32	52,46
TI6	1	1,64	1	1,64	10	16,39	11	18,03	38	62,30
TI7	1	1,64	2	3,28	13	21,31	20	32,79	25	40,98
TI8	1	1,64	6	9,84	9	14,75	10	16,39	35	57,38
TI9	0	0,00	2	3,28	14	22,95	16	26,23	29	47,54
TI10	1	1,64	6	9,84	15	24,59	15	24,59	24	39,34
TI11	0	0,00	5	8,19	13	21,31	22	36,07	21	34,43
TI12	2	3,28	4	6,56	12	19,67	16	26,23	27	44,26
TI13	0	0,00	5	8,20	11	18,03	10	16,39	35	57,38
TI14	1	1,63	4	6,56	6	9,84	14	22,95	36	59,02
TI15	1	1,64	2	3,28	9	14,75	14	22,95	35	57,38
TI16	2	3,28	3	4,92	14	22,95	18	29,51	24	39,34
TI17	0	0,00	5	8,20	10	16,39	17	27,87	29	47,54
TI18	1	1,64	5	8,20	14	22,95	18	29,51	23	37,70
TI19	0	0,00	3	4,92	8	13,11	16	26,23	34	55,74
TI20	1	1,64	4	6,56	11	18,03	13	21,31	32	52,46
TI21	0	0,00	1	1,64	6	9,84	11	18,03	43	70,49

Fonte: dados da pesquisa

Os dados indicam que os respondentes elencaram, considerando as questões citadas, que a tecnologia da informação favorece a gestão no âmbito da estratégia organizacional, uma vez que na maioria das questões o nível 5 obteve maior representação. Calculou-se também, para essas variáveis, a média aritmética e o desvio padrão, conforme demonstra a Tabela 10.

Tabela 10 - Média e desvio padrão (Bloco 5)

Variáveis	Média	Desvio Padrão
TI1	3,64	1,33
TI2	3,89	1,03
TI3	4,28	0,78
TI4	3,82	1,07
TI5	4,25	0,98
TI6	4,38	0,93
TI7	4,08	0,95
TI8	4,18	1,12
TI9	4,18	0,90
TI10	3,90	1,09

Variáveis	Média	Desvio Padrão
TI11	3,97	0,95
TI12	4,02	1,10
TI13	4,23	1,02
TI14	4,31	1,01
TI15	4,31	0,96
TI16	3,97	1,06
TI17	4,15	0,98
TI18	3,93	1,05
TI19	4,33	0,89
TI20	4,16	1,05
TI21	4,57	0,74

Fonte: dados da pesquisa

Os dados apontam uma frequência maior da média no nível 4, evidenciando mais aspectos positivos do que negativos no cenário organizacional. Cabe destacar que dentre as médias, as variáveis TI3, TI5, TI6, TI14, TI15, TI19 e TI21 apresentaram as maiores, com 4,28, 4,25, 4,38, 4,31, 4,31, 4,33 e 4,57 respectivamente. Para essa discussão foi considerada uma média maior ou igual a 4,25. Constata-se que a variável TI21 foi a que apresentou a maior média, com valor 4,57. O Quadro 8 mostra as variáveis juntamente com suas questões.

Quadro 8 - Variáveis e questões

Variáveis	Questões
TI3	Ajuda a aumentar e aperfeiçoar a eficiência competitiva do hotel/pousada.
TI5	Identifica tendências de mercado.
TI6	Ajuda o hotel/pousada a antecipar as necessidades de mercado.
TI14	Aumenta a produtividade através da utilização de <i>software</i> e <i>hardware</i> .
TI15	Permite ao hotel/pousada realizar tarefas com mais facilidade.
TI19	Ajuda na organização dos processos internos do hotel/pousada.
TI21	Melhora a troca de dados entre o hotel/pousada e seus clientes.

Fonte: elaborado pelo autor

Com o propósito de enfatizar as questões com as variáveis apresentadas nesta pesquisa apresentam-se, no Quadro 9, as variáveis estratégicas organizacionais juntamente com suas variáveis relacionadas.

Dentre as variáveis estratégicas organizacionais, selecionadas neste estudo, apenas as de custo e produtos e serviços não apresentaram questões com média maior ou igual a 4,25. Todas as outras evidenciaram, em pelo menos uma questão, a média supracitada.

A variável estratégica organizacional custo TI4 (reduz os custos de modificação ou melhora dos serviços já oferecidos aos clientes) obteve média igual a 3,82, apresentando a segunda menor média no presente estudo. Na pesquisa de

Haberkamp (2005) esse fato também é observado nessa variável, uma vez que os custos atingiram a menor média do instrumento (3,52).

Ainda segundo a autora, “a TI não contribui com a redução dos custos nas empresas prestadoras de serviços contábeis pesquisadas em função da necessidade constante de investimentos e treinamento dos recursos humanos” (HABERKAMP, 2005, p. 82).

Quadro 9 - Variáveis estratégicas organizacionais e variáveis relacionadas

Variáveis estratégicas organizacionais	Variáveis
Competitividade	TI3
Mercado	TI5
	TI6
Produtividade	TI14
	TI15
Eficiência organizacional interna	TI19
Eficiência interorganizacional	TI21

Fonte: elaborado pelo autor

Considerada a média das respostas das questões relacionadas às variáveis estratégicas organizacionais, os pesquisados apontaram que a TI ajuda a aumentar e aperfeiçoar a eficiência competitiva do hotel/pousada, uma vez que a média dessa questão foi 4,28. Nesse contexto, Rodrigues (2007) afirma que a TI exerce uma função indispensável a fim de propiciar e capacitar a competitividade dos negócios.

Os respondentes avaliaram que a TI identifica tendências de mercado, média igual a 4,25, e também ajuda o hotel/pousada a atender novos mercados, média referente a 4,38, itens que evidenciam a variável mercado. Para Castells (1999), a TI refere-se a ferramentas decisivas para gerar lucros, bem como para apoderar-se de fatias de mercado.

Do ponto de vista dos pesquisados, a TI aumenta a produtividade através da utilização de *software* e *hardware*, com média equivalente a 4,31, e similarmente permite ao hotel/pousada realizar tarefas com mais facilidade, apresentando a mesma média. Esses itens pertencem à variável estratégica organizacional produtividade. Medeiros e Sauv  (2003) destacam que a TI colabora tanto no aprimoramento quanto na facilitação, que vai desde a automatização de tarefas à tomada de decisão gerencial.

Com média correspondente a 4,33, segundo os respondentes, a TI ajuda na organização dos processos internos do hotel/pousada, revelando a variável eficiência organizacional interna. Santos Junior, Freitas e Luciano (2005), corroborando com

esse debate, reiteram que a TI vem cada vez mais figurando como mecanismo fundamental no que tange à sobrevivência das organizações, por viabilizar maior rapidez aos processos internos e proporcionar aos gestores conhecimento/relacionamento extenso com o seu universo de influência.

Por fim, os respondentes indicaram que a TI melhora a troca de dados entre o hotel/pousada e seus clientes, representando a maior média de respostas desse bloco de questões, com valor igual a 4,57, evidenciando a variável eficiência interorganizacional.

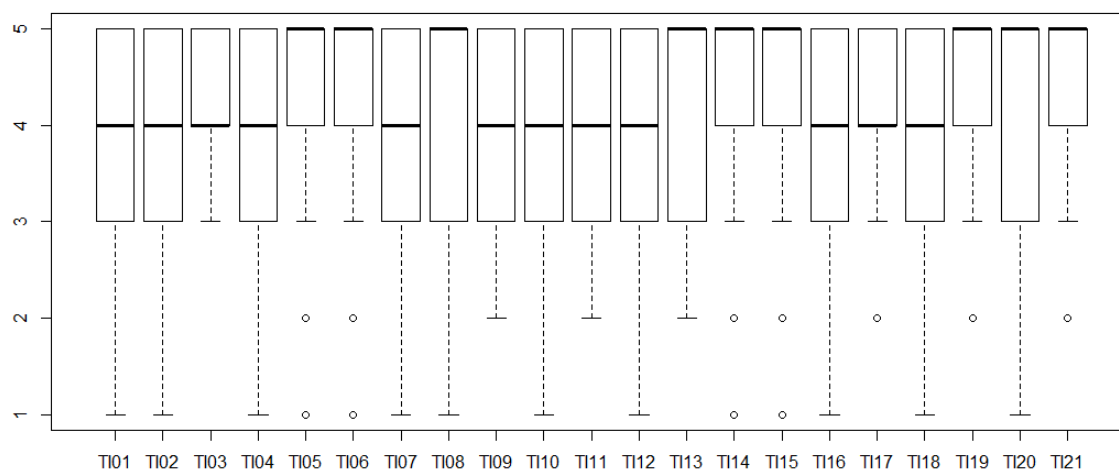
Bezerra *et al.* (2015), levando em conta a hotelaria, em clara expansão no cenário brasileiro e mundial, consideram a internet uma necessidade, uma vez que ela exerce um estreitamento da relação entre os meios de hospedagem e os hóspedes. Além disso, atua como meio de divulgação da imagem de produtos e serviços oferecidos pelo empreendimento, possibilitando angariar mais clientes.

Há evidências, portanto, que a TI gera efeitos positivos nas seguintes variáveis estratégicas organizacionais: competitividade; mercado; produtividade, eficiência organizacional interna e eficiência interorganizacional, apoiando, auxiliando e beneficiando os gestores em suas atividades do cotidiano.

Em relação à média geral de cada variável estratégica organizacional, a eficiência interorganizacional e o mercado apresentaram as maiores médias, 4,57 e 4,21, respectivamente. A variável produtividade manteve-se em terceiro lugar.

O estudo de Haberkamp (2005), realizado em empresas prestadoras de serviços contábeis, apontou que a produtividade e a coordenação interorganizacional, nessa ordem, foram as obtiveram as maiores médias. Já na pesquisa de Basso (2015), desenvolvida em micros e pequenas empresas (MPE), os investimentos em TI impactaram de forma principal a variável 'clientes' e 'eficiência organizacional interna', que atingiram as maiores médias.

Para melhor visualização, o Gráfico 11 mostra os dados no *boxplot*.

Gráfico 11 - *Boxplot* (Bloco 5)

Fonte: dados da pesquisa

Os dados apontam maior concentração entre os níveis 3 e 5, o que ocorre em todas entre os níveis 4 e 5, embora existam valores discrepantes para algumas questões. O *boxplot* demonstra um destaque positivo para as variáveis TI03, TI05, TI06, TI14, TI15, TI17, TI19 e TI21, evidenciando de forma específica um agrupamento maior dos dados entre os níveis 4 e 5 da escala de 1 (pouco) a 5 (muito) para essas questões.

4.3 Análise dos dados

Foi realizada a análise dos dados a respeito dos recursos tecnológicos informacionais existentes nos hotéis/pousadas, identificando a tecnologia utilizada pelos meios de hospedagem pesquisados.

Inicialmente, o Gráfico 12 mostra os dados referentes às seguintes questões:

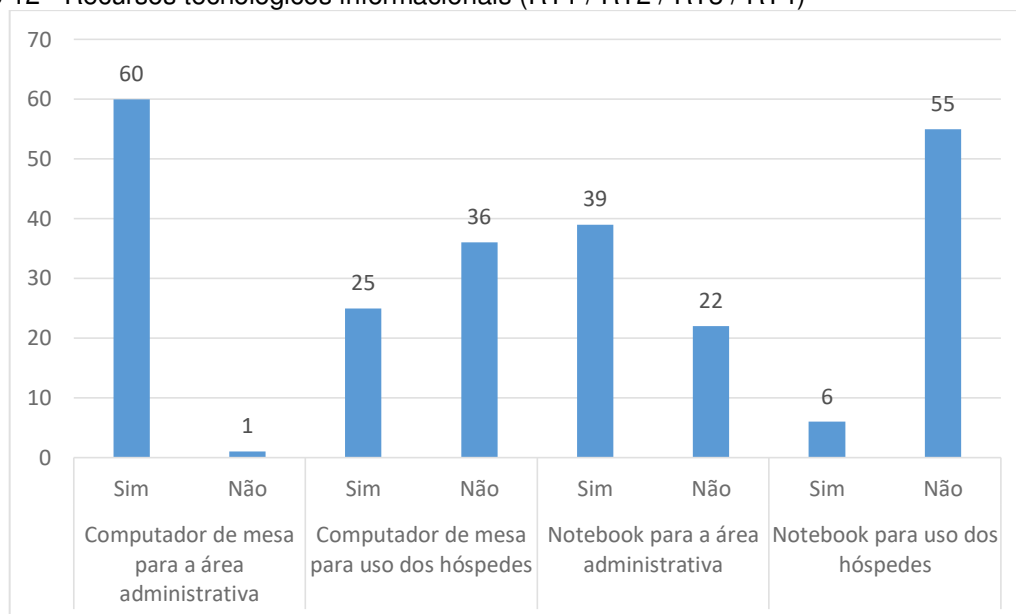
RT1 - Possui computador de mesa para a área administrativa?

RT2 - Possui computador de mesa para uso dos hóspedes?

RT3 - Possui *notebook* para a área administrativa?

RT4 - Possui *notebook* para uso dos hóspedes?

Gráfico 12 - Recursos tecnológicos informacionais (RT1 / RT2 / RT3 / RT4)



Fonte: dados da pesquisa

O Gráfico 12 mostra que quase 100% dos meios de hospedagem, ou seja, 98%, têm computador de mesa para a área administrativa. Apenas 2% não têm. Em relação aos hóspedes, a maioria dos hotéis/pousada não disponibiliza esse equipamento, 59%, e 41% disponibilizam.

Quando se trata de *notebooks*, 64% da área administrativa contam com esse equipamento e 36% não. Por outro lado, para uso dos hóspedes 90% não disponibilizam, portanto apenas 10% oferecem esse equipamento. De acordo com Moura (2007), no contexto organizacional a TI é considerada um dos mais prósperos e utilizados recursos no que tange à tecnologia.

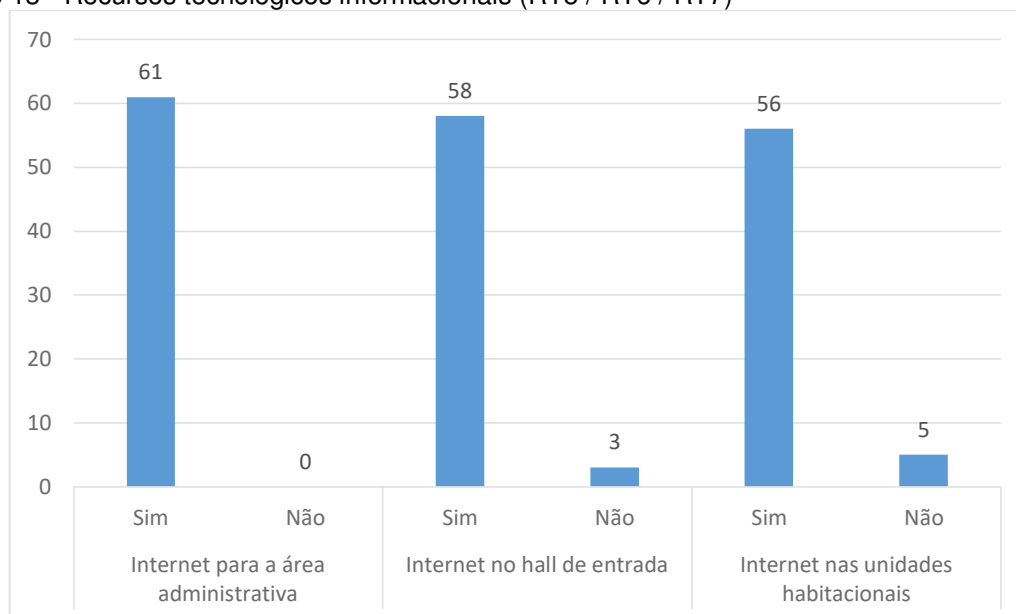
Em relação ao acesso à internet, o Gráfico 13 mostra os dados referentes às questões subsequentes:

RT5 – Possui acesso à internet para a área administrativa?

RT6 – Possui acesso à internet no hall de entrada para uso dos hóspedes?

RT7 – Possui acesso à internet nas unidades habitacionais?

Gráfico 13 - Recursos tecnológicos informacionais (RT5 / RT6 / RT7)



Fonte: dados da pesquisa

Quanto ao acesso à Internet, há uma grande disponibilidade nos ambientes dos meios de hospedagem: 100% têm acesso na área administrativa; 95% no hall de entrada, para uso dos hóspedes; 5% não têm internet; 92% disponibilizam nas unidades habitacionais; e outros poucos, representados por 8%, não disponibilizam.

Bezerra *et al.* (2015) afirmam que a internet se apresenta como ferramenta de vasto diferencial competitivo no mercado e cada vez mais transforma os meios de comunicação com o intuito de melhorar as possibilidades referentes às operações comerciais, oportunizando aos clientes maior confiança, agilidade, fidelidade e excelência.

O Gráfico 14 demonstra os dados referentes às seguintes questões da pesquisa:

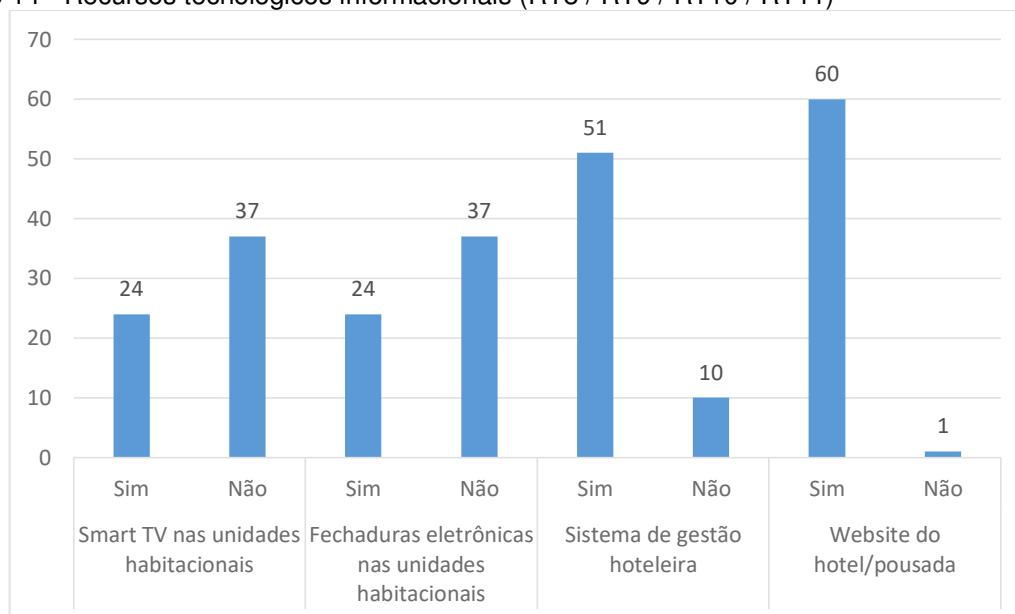
RT8 – Possui *Smart TV* nas unidades habitacionais?

RT9 – Possui fechaduras eletrônicas nas unidades habitacionais?

RT10 – Possui sistema de gestão hoteleira?

RT11 – Possui *website* do hotel/pousada?

Gráfico 14 - Recursos tecnológicos informacionais (RT8 / RT9 / RT10 / RT11)



Fonte: dados da pesquisa

Os resultados mostram que poucos meios de hospedagem dispõem de *Smart TV* nas unidades habitacionais: 39% contam com esse equipamento, porém mais da metade, 61%, não. Em se tratando de fechaduras eletrônicas, nas unidades habitacionais a representação é a mesma.

Em relação ao sistema de gestão hoteleira, grande parte dos meios de hospedagem têm, 84%, enquanto 16% não. Há também uma alta adesão à utilização de *website* nesses empreendimentos, 98%, enquanto 2% não contam com esse recurso tecnológico.

Segundo Turban e Volonino (2003), a área empresarial necessita permanecer atualizada, com a implantação de novos sistemas de informação com o intuito de manter a competitividade.

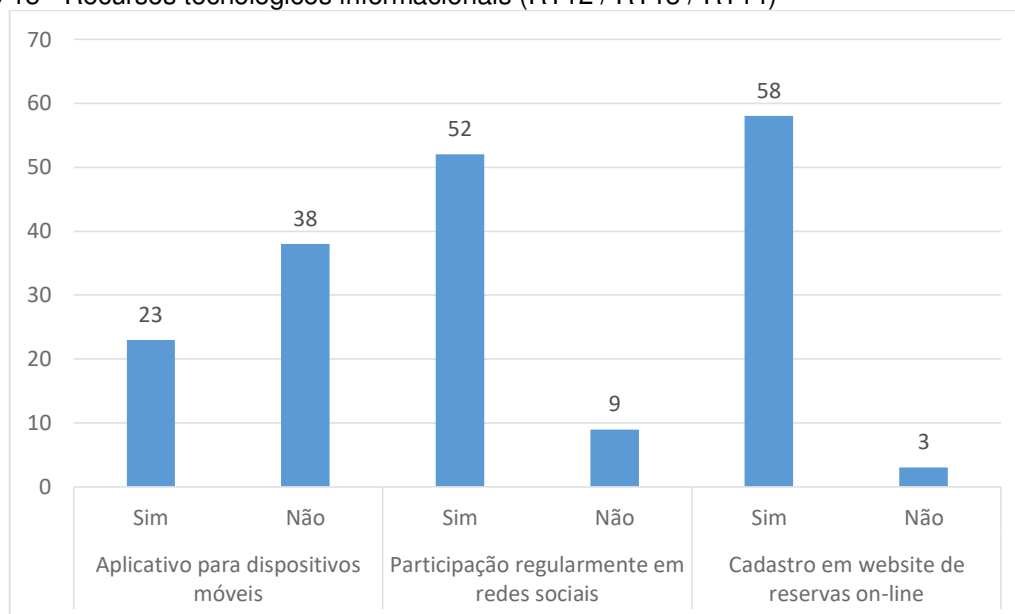
Por fim, o Gráfico 15 apresenta os resultados das questões relacionadas ao aplicativo para dispositivos móveis, uso de redes sociais e cadastro em *website* de reservas *on-line*, conforme se apresenta a seguir.

RT12 – Possui aplicativo do hotel/pousada para dispositivos móveis?

RT13 – Participa regularmente de redes sociais?

RT14 – Possui cadastro em *website* de reservas *on-line*?

Gráfico 15 - Recursos tecnológicos informacionais (RT12 / RT13 / RT14)



Fonte: dados da pesquisa

Os dados mostram que menos da metade dos meios de hospedagem dispõe de aplicativos para dispositivos móveis, uma representação de 38%, e 62% não dispõem. Já a participação de forma regular nas redes sociais é bastante expressiva, com 85% de participação e 15% de não participação.

Finalmente, quase todos os meios de hospedagem têm cadastro em *website* de reservas *on-line*, ocorrendo uma representação de 95%. Apenas 5% não têm o cadastro.

Turban e Volonino (2013) argumentam que uma função satisfatória da TI encontra-se no desenvolvimento de formas de conexão e fornecimento de conteúdo nas redes sociais e nos dispositivos móveis.

Há evidências, portanto, que os meios de hospedagem pesquisados investem, com esses recursos tecnológicos informacionais, em tecnologia da informação. Esses recursos podem contribuir com outras atividades econômicas, podendo oportunizar o crescimento e o desenvolvimento local e regional.

No sentido de corroborar com essa discussão, Kon (2004) revela que a função expressiva dos serviços, na qualidade de impulsionador do desenvolvimento econômico, pode ser esclarecida a partir das consequências sistêmicas micro e macroeconômicas contundentes na economia.

Isso refere-se a um país e tem também dimensão mundial. Decorre da introdução da inovação tecnológica dos processos produtivos e organizacionais

mediante o estabelecimento de novos serviços ou também é concernente à modernização de processos anteriores (KON, 2004).

De acordo com Tomazzoni (2009), a propagação do conhecimento e das inovações e a distribuição de riqueza entre os municípios de uma região são essenciais para o desenvolvimento regional.

4.4 Correlação entre variáveis

Apresenta-se, a seguir, a correlação entre variáveis pelo coeficiente de correlação de Pearson. Esse coeficiente pode ser interpretado conforme demonstra o Quadro 10.

Quadro 10 - Interpretação do coeficiente de correlação

Se $r_{xy} = 0$ → Não há correlação linear entre as variáveis		
Se $r_{xy} = \pm 1$ → Há correlação linear total entre as variáveis		
Se $-1,0 < r_{xy} < +1,0$ → Correlação parcial entre as variáveis:		
•	Se $0,9 \leq r_{xy}$	$< 1,0$ → alta ou ótima correlação
•	Se $0,8 \leq r_{xy}$	$< 0,9$ → boa correlação
•	Se $0,6 \leq r_{xy}$	$< 0,8$ → média correlação
•	Se $0,4 \leq r_{xy}$	$< 0,6$ → baixa correlação
•	Se $0,0 \leq r_{xy}$	$< 0,4$ → péssima correlação

Fonte: Martins e Domingues (2011, p. 487)

Inicialmente realizou-se a correlação envolvendo todas as variáveis do questionário, exceto a RT5, que contém apenas valores numéricos igual a 1. As Tabelas 11 e 12 demonstram a matriz de correlação geral.

Tabela 11 - Matriz de correlação geral (Parte 1)

	PD1	PD2	PD3	PD4	PD5	HP1	HP2	HP3	HP4	HP5	HP6	HP7	MO1	MO2	MO3	RT1	RT2	RT3	RT4	RT6	RT7	RT8	RT9	R10	RT11
PD1	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
PD2	-0,4017	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
PD3	-0,1146	0,1407	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
PD4	-0,3105	0,1345	-0,0833	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
PD5	-0,3779	0,5719	0,0891	0,0811	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
HP1	-0,1815	-0,1812	-0,141	-0,057	-0,1528	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
HP2	-0,0418	0,3399	0,3488	-0,0569	0,3517	-0,2313	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
HP3	-0,0912	0,3586	0,0143	0,0909	0,3682	-0,1526	0,5789	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
HP4	0,2205	0,1564	0,0745	0,148	-0,0546	-0,558	0,217	0,2822	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
HP5	0,0281	0,2798	0,0812	0,214	0,2213	-0,43	0,2932	0,3596	0,6913	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
HP6	-0,0599	-0,0358	-0,1341	-0,0805	0,0252	0,1158	-0,2115	-0,26	-0,329	-0,175	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
HP7	0,0219	-0,0226	0,2103	-0,0201	-0,0725	-0,0225	-0,0158	-0,1559	-0,0036	0,0179	0,131	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
MO1	0,071	-0,1407	0,0553	0,1964	0,0106	-0,2145	0,0138	-0,1113	0,0785	0,1013	-0,03	0,0783	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
MO2	0,0945	0,1622	-0,1459	-0,1231	0,2137	-0,1865	0,1414	0,1562	0,1693	0,1797	-0,2463	-0,1286	-0,12	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
MO3	0,1625	0,1345	-0,0238	-0,2361	0,2587	-0,2552	0,2335	0,2122	0,1328	0,2213	-0,0727	-0,0545	-0,0911	0,587	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
RT1	-0,0099	0,0699	0,0868	-0,1528	-0,0054	0,1045	-0,0127	0,0665	-0,104	0,0121	0,1659	0,1229	-0,1402	-0,0893	-0,0391	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---
RT2	-0,0402	-0,176	-0,2006	0,1324	-0,2509	0,0851	-0,4285	-0,3727	-0,2577	-0,1862	0,2357	0,2746	-0,0318	-0,1269	-0,0422	-0,1549	1	---	---	---	---	---	---	---	---
RT3	0,2096	-0,3109	-0,0109	-0,0143	-0,1782	0,1541	-0,2556	-0,019	-0,2294	-0,2631	0,1905	0,1681	0,0067	-0,094	0,0194	0,1719	0,2788	1	---	---	---	---	---	---	---
RT4	0,1117	-0,2202	-0,1033	0,1345	-0,2222	0,1508	-0,0408	-0,1234	-0,178	-0,1652	0,1434	0,2367	-0,1385	-0,194	-0,1212	0,0426	0,2844	0,2481	1	---	---	---	---	---	---
RT6	0,1012	0,0662	0,153	-0,0926	-0,0746	0,0401	0,1795	0,1172	0,0948	0,0829	-0,0205	-0,0871	0,0574	-0,1574	-0,008	0,5676	-0,2729	-0,0129	0,0751	1	---	---	---	---	---
RT7	-0,023	0,1618	0,0719	0,1103	0,0899	-0,2121	-0,0293	-0,0491	-0,0216	0,1737	0,0142	0,0451	-0,0246	0,0799	0,1497	0,432	0,1275	0,1489	0,0987	0,2084	1	---	---	---	---
RT8	-0,1604	0,0998	0,1087	0,1879	0,0306	-0,0623	-0,0437	-0,1095	0,1282	0,1008	0,2077	0,0702	0,1635	-0,3262	-0,2242	-0,1782	0,0978	-0,0306	-0,0076	-0,1543	-0,1608	1	---	---	---
RT9	-0,0957	-0,159	-0,0345	0,0154	0,0628	0,2403	0,1684	-0,0159	-0,3849	0,3208	0,0726	0,1069	-0,0684	0,1066	-0,0796	0,104	0,0112	0,0458	0,1847	0,028	0,1183	-0,1598	1	---	---
RT10	-0,1035	0,2398	0,1066	0,0259	0,1333	0,0221	0,0449	-0,1104	-0,3567	-0,1388	0,2951	0,1555	-0,0364	-0,0515	-0,0987	0,2915	0,0089	-0,1481	0,1463	0,1041	0,352	-0,0519	0,266	1	---
RT11	0,1923	-0,3177	-0,1919	-0,0526	-0,1162	0,1045	-0,0127	0,0665	-0,1987	-0,093	-0,1004	0,1229	0,1189	0,1584	0,1685	-0,0167	0,1076	0,1719	0,0426	-0,0294	-0,0386	-0,1782	0,104	-0,0572	1
RT12	0,0069	-0,2943	0,2072	0,0805	-0,2574	-0,0516	0,0764	-0,0848	0,1305	-0,0451	-0,0927	0,1399	0,03	-0,0782	-0,1993	-0,1659	0,177	0,0208	0,0838	-0,1359	-0,1375	0,0058	0,0658	-0,021	-0,1659
RT13	0,1128	0,0171	0,18	0,0459	-0,0176	-0,1022	0,0207	-0,139	-0,1317	0,0388	-0,0375	0,3035	0,1513	0,0225	-0,0146	-0,0537	0,1587	-0,0237	0,1374	-0,0946	0,2127	0,0096	0,2404	0,3152	0,3103
RT14	0,1012	-0,2183	-0,1744	-0,2692	-0,1397	0,1841	-0,2242	-0,1404	-0,1832	-0,2871	0,1359	-0,0871	-0,323	0,1336	0,053	-0,0294	0,0354	0,1449	0,0751	-0,0517	-0,068	-0,3139	0,028	0,1041	-0,0294
TI1	0,0211	-0,0454	0,0577	0,0149	-0,2765	0,1563	0,1262	0,0914	0,0653	0,0958	-0,249	-0,3351	0,1348	0,1296	-0,007	-0,0626	-0,1268	-0,2088	-0,2573	-0,0528	-0,1449	0,0112	-0,0421	-0,114	0,0353
TI2	0,0337	-0,0846	-0,0752	0,1696	-0,1735	-0,0298	0,0535	-0,0645	0,2307	0,1715	-0,2757	-0,1385	0,0894	0,1541	0,0853	-0,1114	0,0043	0,084	-0,0906	-0,0485	-0,0831	0,0871	-0,2209	-0,2526	0,0144
TI3	0,2386	-0,1714	-0,0324	0,0674	-0,1977	-0,1112	-0,1487	0,0237	0,0831	-0,1046	-0,0619	-0,1242	0,0343	-0,0258	0,0272	-0,0467	-0,0014	0,1713	-0,0948	-0,2789	-0,108	0,2619	-0,0571	-0,1601	-0,0467
TI4	0,1338	-0,1612	-0,3137	-0,0506	0,0072	-0,0201	-0,168	0,109	0,0009	-0,066	-0,0589	-0,0071	0,0294	0,2356	0,3489	-0,0995	0,1094	0,0952	-0,1595	-0,3891	-0,1741	0,0394	-0,0103	-0,1331	0,1433
TI5	0,1924	-0,1927	-0,2311	-0,0639	-0,2139	0,0769	-0,0925	0,0158	0,1305	0,0237	-0,1276	-0,1988	0,1149	-0,0295	0,0863	-0,0328	-0,1325	0,056	-0,1434	0,0205	-0,0758	0,1126	-0,315	-0,2951	0,1004
TI6	0,135	-0,1649	-0,1466	0,0403	-0,1842	-0,0738	-0,2756	-0,0609	0,0745	0,0092	-0,0611	-0,1087	0,0731	0,0579	0,0331	-0,1919	0,1233	0,1734	-0,1627	-0,1744	-0,0571	0,295	-0,1431	-0,1803	-0,0526
TI7	0,0205	-0,1612	-0,2785	0,1127	-0,0483	0,0372	-0,2507	-0,0437	0,0192	0,0081	-0,1032	-0,2298	0,1668	0,0564	0,0434	-0,1477	-0,0335	0,0793	-0,146	-0,0998	-0,0891	0,2087	-0,1076	-0,3192	-0,0112
TI8	0,0801	-0,0673	-0,3375	-0,0088	-0,0703	-0,121	-0,0258	0,0963	0,1292	0,0633	-0,0045	-0,082	0,1498	0,2421	0,2717	0,0954	0,1055	0,1242	-0,0456	-0,037	0,1131	0,0556	-0,0809	0,0079	0,0954
TI9	0,2137	-0,2892	-0,1806	0,0459	-0,1183	-0,0455	-0,2389	-0,0983	0,1733	0,0337	0,0322	-0,0282	0,0752	0,124	-0,0169	-0,17	0,1676	0,1155	-0,0564	-0,2149	-0,1934	0,1458	-0,1375	-0,2373	-0,026
TI10	0,1969	-0,2198	-0,3229	0,2252	-0,1522	-0,0736	-0,1827	-0,0082	0,2177	0,0285	-0,2106	-0,1472	0,1443	0,1792	0,0032	-0,2269	0,1707	0,1629	-0,1318	-0,2596	0,0272	0,1255	-0,0732	-0,2872	0,1311
TI11	0,3031	-0,1105	-0,0611	0,0413	-0,1481	-0,1606	-0,2055	-0,0328	0,3605	0,1102	-0,3326	0,0017	0,0903	0,2583	-0,0595	-0,1328	-0,0645	0,0988	-0,1286	-0,1533	0,0104	0,0481	-0,1279	-0,2729	0,0045
TI12	0,3745	-0,0931	-0,087	-0,0061	-0,1807	-0,1017	-0,2309	-0,005	0,2078	0,1233	-0,1354	-0,1358	0,2243	0,1766	-0,0648	-0,12	-0,1094	-0,0425	-0,0957	-0,0727	-0,0045	0,137	-0,172	-0,1686	-0,0019
TI13	0,0585	0,1467	-0,0572	0,1337	0,1152	-0,1851	-0,1083	0,0479	0,0666	-0,0052	0,1241	0,0212	0,1435	0,169	-0,0166	-0,1565	-0,0743	-0,0017	-0,0881	-0,2009	-0,0676	0,334	-0,1155	0,0308	-0,1565
TI14	0,1557	-0,0528	-0,2859	0,1149	0,0431	-0,1836	-0,1069	0,216	0,1458	0,1223	-0,0393	-0,2286	0,1223	0,2876	0,0637	-0,2982	-0,0071	0,1756	-0,0072	-0,2981	-0,1527	-0,0503	-0,1517	-0,2706	0,0888
TI15	0,1099	-0,0427	-0,3011	0,121	0,0898	-0,2261	-0,0552	0,1689	0,0017	0,0025	0,101	-0,2407	0,1635	0,3028	0,2058	-0,4499	0,0978	0,1131	-0,0076	-0,3937	-0,0979	0,1286	-0,0185	-0,1451	-0,0423
TI16	-0,0219	-0,1101	-0,2222	-0,0235	0,0253	-0,1431	-0,121	0,0236	-0,0433	0,0603	-0,1681	-0,1229	0,0649	0,3196	0,2218	-0,2407	0,1005	-0,0737	-0,1146	-0,3521	0,0659	-0,0552	-0,0886	-0,196	0,004
TI17	0,0147	-0,1077	-0,3348	0,1869	0,0515	-0,1333	-0,1832	0,0495	0,0014	0,0004	0,0907	-0,2944	0,1905	0,2509	0,2387	-0,2851	0,0236	0,0265	-0,1197	-0,3464	-0,0453	0,039	-0,1539	-0,2038	0,1132
TI18	0,1286	-0,3305	-0,2812	-0,0478	-0,1464	-0,1111	-0,141	-0,113	0,0509	-0,0444	0,2446	0,0347	0,227	0,1346	-0,0316	-0,2406	-0,0205	0,0146	-0,1269	-0,2777	-0,269	0,2534	-0,0185	-0,228	0,0082
TI19	0,1461	-0,3987	-0,2316	0,1228	-0,2709	-0,158	-0,2221	-0,0295	0,0959	0,0045	0,1327	-0,1672	0,1186	-0,0076	0,0966	-0,3408	0,1586	0,0305	0,0604	-0,2565	-0,2466	0,152	-0,0811	-0,4659	0,0984
TI20	-0,0121	-0,2924	-0,2337	0,119	-0,2224	-0,1116	-0,1619	-0,0926	0,0924	0,0019	-0,025	-0,1966	0,0817	0,2381	0,104	-0,2678	-0,0288	-0,1508	-0,1064	-0,1811	-0,1616	0,0808	-0,0665	-0,3668	0,1035
TI21	-0,0602	-0,2974	-0,2939	0,219	-0,2053	-0,0882	-0,1361	-0,1283	-0,04	-0,1631	0,083	-0,1055	0,3388	-0,0053	-0,0753	-0,2766	0,061	-0,1219	0,0332	-0,1776	-0,2334	0,1432	-0,0562	-0,165	0

Tabela 12 - Matriz de correlação geral (Parte 2)

	RT12	RT13	RT14	T11	T12	T13	T14	T15	T16	T17	T18	T19	T110	T111	T112	T113	T114	T115	T116	T117	T118	T119	T120	T121	
PD1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	
PD2	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
PD3	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
PD4	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
PD5	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
HP1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
HP2	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
HP3	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
HP4	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
HP5	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
HP6	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
HP7	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
MO1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
MO2	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
MO3	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
RT1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
RT2	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
RT3	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
RT4	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
RT6	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
RT7	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
RT8	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
RT9	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
RT10	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
RT11	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
RT12	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
RT13	0,0375	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
RT14	0,1769	-0,0946	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
T11	0,1207	-0,0264	-0,1678	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
T12	0,1108	-0,2238	-0,1224	0,5875	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
T13	0,0619	-0,1504	-0,1805	0,4536	0,5793	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
T14	-0,0365	-0,2771	0,0386	0,2108	0,2665	0,581	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
T15	-0,2214	-0,344	0,0987	0,3387	0,457	0,4128	0,4564	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
T16	-0,0485	-0,2692	-0,0107	0,2322	0,4941	0,5415	0,4684	0,4993	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
T17	-0,1829	-0,1826	0,0604	0,3522	0,5165	0,5081	0,422	0,6216	0,6944	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
T18	-0,026	-0,2344	-0,037	0,1902	0,3784	0,4014	0,5279	0,462	0,3647	0,3922	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
T19	0,081	-0,29	-0,0458	0,0134	0,2008	0,3542	0,3092	0,2508	0,4315	0,3885	0,4785	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
T110	-0,0707	-0,1758	-0,1195	0,2624	0,5363	0,5045	0,3977	0,4764	0,6096	0,6165	0,534	0,6437	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
T111	0,1168	-0,0347	-0,0727	0,1227	0,421	0,3744	0,1416	0,2786	0,5036	0,3716	0,2572	0,5905	0,6414	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
T112	-0,0811	0,036	-0,2113	0,2882	0,1624	0,3445	0,1294	0,2591	0,3661	0,4106	0,2949	0,4651	0,5139	0,5424	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
T113	-0,0574	-0,0486	0,0233	0,0006	0,1986	0,4003	0,2662	0,1427	0,4487	0,4245	0,4003	0,4592	0,3641	0,3688	0,5284	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---
T114	-0,0959	-0,1757	0,1565	0,0603	0,1785	0,2062	0,2684	0,1746	0,3509	0,2674	0,3483	0,4126	0,422	0,2896	0,4746	0,5755	1	---	---	---	---	---	---	---	---
T115	-0,0654	-0,1364	0,0052	-0,015	0,1039	0,2843	0,3962	0,1838	0,444	0,3546	0,4445	0,4537	0,4284	0,2499	0,4525	0,64	0,7255	1	---	---	---	---	---	---	---
T116	0,104	-0,1623	0,1507	0,1918	0,1631	0,3336	0,4475	0,3124	0,3649	0,4296	0,2852	0,2662	0,2556	0,2137	0,1993	0,2673	0,2891	0,4516	1	---	---	---	---	---	---
T117	-0,0211	-0,2057	0,0435	0,2589	0,3128	0,4481	0,5171	0,4659	0,4479	0,4859	0,4466	0,3644	0,4501	0,2205	0,3214	0,431	0,5593	0,7132	0,516	1	---	---	---	---	---
T118	0,0812	-0,1518	0,0144	0,0067	0,1007	0,3301	0,4198	0,3256	0,3326	0,3393	0,3805	0,4355	0,257	0,1825	0,2464	0,4968	0,3511	0,5691	0,4918	0,4968	1	---	---	---	---
T119	-0,0176	-0,1547	0,0014	0,0312	0,0959	0,3237	0,3077	0,2701	0,2902	0,2822	0,2916	0,4851	0,3602	0,1316	0,3003	0,2823	0,4601	0,5041	0,3815	0,498	0,5249	1	---	---	---
T120	-0,0399	-0,1097	0,1096	0,0072	0,0942	0,147	0,1892	0,3006	0,3094	0,3353	0,2437	0,4243	0,3339	0,1893	0,3138	0,3363	0,3909	0,4778	0,3772	0,5419	0,4944	0,7079	1	---	---
T121	0,1012	-0,1362	0,132	0,0275	0,1309	0,1808	0,2793	0,2853	0,2844	0,3569	0,3962	0,4901	0,3804	0,2171	0,2127	0,4832	0,4036	0,5424	0,3203	0,5471	0,5653	0,6459	0,6903	1	---

Fonte: dados da pesquisa

A partir disso, buscou-se dentre os valores de r apenas aqueles com valor igual ou superior a 0,6. Com base nesse requisito, as variáveis que apresentaram os valores de correlação foram as apresentadas na Tabela 13. Para todas as correlações descritas nessa Tabela o valor de p foi igual a $<0,0001$.

De acordo com Devore (2006):

O **valor P** (ou *nível de significância observado*) é o menor nível de significância em que H_0 seria rejeitada, quando um procedimento de teste especificado é usado em um determinado conjunto de dados. Uma vez que o valor P tenha sido determinado, a conclusão, em qualquer nível específico α , resulta da comparação do valor de P a α :

1. Valor $P \leq \alpha \rightarrow$ implica rejeição de H_0 no nível α .
2. Valor $P > \alpha \rightarrow$ implica não rejeição de H_0 no nível α (DEVORE, 2006, p. 302).

Para o autor, “é comum chamar os dados de *significativos* quanto H_0 é rejeitada e de *não-significativos* em caso contrário” (DEVORE, 2006, p. 302). Segundo Paes (1998, p. 575), “os níveis de significância usualmente adotados são 5%, 1% e 0,1%. Pode-se dizer, portanto, que o resultado apresentado na Tabela 13 é considerado significativo.

Tabela 13 - Matriz de correlação com valor de r maior ou igual a 0,6

	HP4	TI5	TI6	TI7	TI9	TI10	TI13	TI14	TI15	TI19
HP5	0,6913									
TI7		0,6216	0,6944							
TI10			0,6096	0,6165	0,6437					
TI11						0,6414				
TI15							0,64	0,7255		
TI17									0,7132	
TI20										0,7079

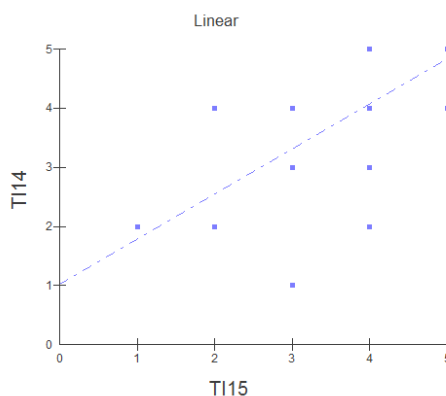
Fonte: dados da pesquisa

É importante enfatizar que dentre as correlações calculadas, as que demonstraram maior valor foram as questões do bloco 5 do questionário, que apresentavam uma indagação padrão (Em que medida a tecnologia da informação...), seguida pelas perguntas com escala de 1 (pouco) a 5 (muito), evidenciando uma relação mais intensa entre essas variáveis. Destas, destaca-se as correlações com valor acima de 0,7, descritas a seguir.

Há correlação entre a variável TI14 (Aumenta a produtividade através da utilização de *software* e *hardware*) e a variável TI15 (Permite ao hotel/pousada realizar tarefas com mais facilidade) que alcançaram valor de r , correspondente a 0,7255. Isso

demonstra que assim que uma variável aumenta seu valor, a outra também cresce na mesma direção. À medida que a TI possibilita aumento na produtividade com o uso de *software* e *hardware*, cresce também o fato de a TI facilitar à empresa realizar suas tarefas, conforme mostra o Gráfico 16.

Gráfico 16 – Variáveis TI14 e TI15

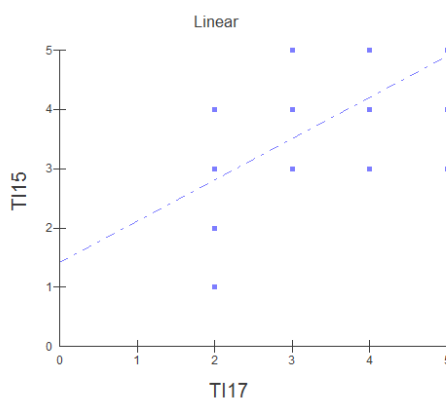


Fonte: dados da pesquisa

Há também correlação entre a variável TI15 (Permite ao hotel/pousada realizar as tarefas com mais facilidade) e a variável TI17 (Ajuda a melhorar as decisões operacionais relativas ao hotel/pousada), que apresentam o valor de r igual a 0,7132.

Da mesma forma, enquanto uma tem o seu valor aumentado, a outra também tem o seu acréscimo, na mesma direção, demonstrando as relações dessas variáveis, em que a TI, além de contribuir com o desempenho das tarefas de uma forma mais fácil, pode auxiliar o gestor nas suas decisões operacionais, conforme mostra o Gráfico 17.

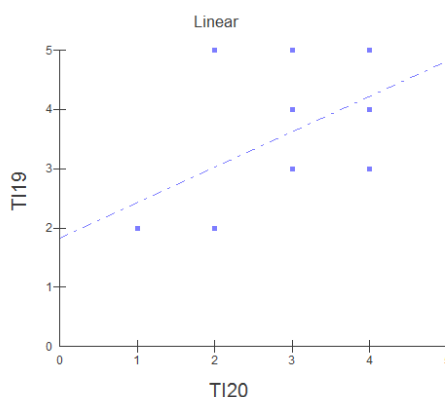
Gráfico 17 – Variáveis TI15 e TI17



Fonte: dados da pesquisa

Constata-se ainda que a correlação entre a variável TI19 (Ajuda na organização dos processos internos do hotel/pousada) e a variável TI20 (Melhora o planejamento estratégico) apresentaram o valor de r equivalente a 0,7079, demonstrando que se uma variável aumenta o seu valor a outra também cresce no mesmo sentido, explicitando o auxílio da TI quanto à organização dos processos internos e também gerando melhoria do planejamento estratégico. O Gráfico 18 ilustra o resultado.

Gráfico 18 – Variáveis TI19 e TI20



Fonte: dados da pesquisa

Dentre a interpretação do coeficiente de correlação de Pearson, as correlações TI14 e TI15; TI15 e TI17; e TI19 e TI20 apresentaram uma média correlação positiva, correspondendo às mais altas entre as variáveis correlacionadas neste estudo. Segundo Baptista e Campos (2015), à medida que aumenta a intensidade de um determinado fenômeno, do mesmo modo aumenta a intensidade do outro, o que denota que os dois fenômenos se correlacionam de forma positiva.

Logo, constata-se uma relação entre essas variáveis, que apresentam os seus valores em uma mesma direção. Cabe salientar que a correlação entre as variáveis TI14 e TI15 foi a mais alta dentre elas, que pertencem à variável estratégica organizacional produtividade. Para Cruz (2014), a TI assume um papel de fundamental importância no aumento da produtividade da organização.

Consideradas essas três maiores correlações, constata-se que o trio faz parte das variáveis estratégicas organizacionais 'produtividade e eficiência organizacional interna', e, especificamente a correlação entre a variável TI15 e TI17, representa a relação entre essas duas variáveis estratégicas.

No que diz respeito aos impactos da TI, Tapscott (1997 *apud* RECH, 2000) enfatiza especialmente os aspectos em relação ao aumento da produtividade e eficiência organizacional.

4.5 Correlação entre hotel e pousada

Com o intuito de estabelecer um paralelo apresenta-se, a seguir, as correlações entre variáveis, separando-as entre os tipos de meios de hospedagem estudados. Primeiramente demonstram-se, nas Tabelas 14 e 15, as correlações das variáveis referentes aos hotéis, exceto HP1, RT1, RT5, RT11 e RT14, que têm apenas valores numéricos equivalente a 1.

Tabela 14 – Matriz de correlação – Hotel (Parte 1)

	PD1	PD2	PD3	PD4	PD5	HP2	HP3	HP4	HP5	HP6	HP7	MO1	MO2	MO3	RT2	RT3	RT4	RT6	RT7	RT8	RT9	R10
PD1	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
PD2	-0,1621	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
PD3	0,0103	0,1285	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
PD4	-0,445	0,3929	-0,2929	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
PD5	-0,1722	0,4791	-0,0388	0,0905	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
HP2	-0,0399	0,4508	0,3747	-0,1115	0,1599	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
HP3	-0,2437	0,587	0,0183	0,0671	0,3747	0,6447	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
HP4	0,0806	-0,0244	-0,1899	0,1631	-0,2578	0,0681	0,1911	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
HP5	-0,0112	0,0583	-0,3161	0,2144	-0,014	0,042	0,1646	0,6397	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
HP6	0,0752	-0,203	-0,2477	-0,3303	0	-0,2488	-0,2161	-0,2091	-0,0099	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
HP7	0,1373	-0,2409	0,0754	0,1005	-0,1286	-0,2205	-0,3945	0,0859	-0,1446	0,2282	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
MO1	0,1142	-0,361	-0,2388	-0,0478	0,1834	-0,3365	-0,2884	-0,136	0,0859	0,0868	-0,1584	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
MO2	-0,0627	0,025	-0,024	0,0985	0,1329	-0,1009	-0,0434	-0,0804	0,0259	-0,4788	-0,2252	0,1636	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---
MO3	-0,0511	0,405	-0,023	0,0767	0,3975	0,0994	0,2258	-0,0415	0,2566	-0,2403	-0,372	0,1632	0,7125	1	---	---	---	---	---	---	---	---
RT2	0,0172	-0,2409	-0,1005	0,1591	-0,3216	-0,314	-0,4476	-0,2481	-0,0813	0,2282	0,4167	-0,1584	0,1457	0,0286	1	---	---	---	---	---	---	---
RT3	0,103	0,0556	0,1005	0,0335	0,1654	-0,1737	-0,0607	-0,3626	-0,2531	0,1826	0,1667	-0,2489	0,0265	-0,1145	0,3333	1	---	---	---	---	---	---
RT4	-0,0485	-0,0524	0,0355	0,0474	0	0,1606	-0,0858	-0,3374	-0,2173	0,2582	0,4714	-0,224	-0,281	-0,1754	0,4714	0,2357	1	---	---	---	---	---
RT6	-0,0572	0,2409	0,1005	0,2122	-0,0429	0,1737	0,3237	0,1591	0,229	-0,1217	-0,2222	0,1584	-0,2384	0,0382	-0,2222	-0,1111	0,0786	1	---	---	---	---
RT7	-0,1213	0,1441	-0,0355	0,2843	0,091	-0,1606	-0,2146	-0,3239	0,0383	-0,0323	-0,0589	0	0,1499	0,1754	0,3536	0,2357	0,1667	-0,0786	1	---	---	---
RT8	0,188	-0,0812	0,055	-0,2477	0	-0,161	0,0416	0,2091	0,0099	0,225	0,0913	-0,1735	-0,3337	-0,1985	-0,0685	0	-0,0323	0,1217	-0,1936	1	---	---
RT9	-0,1783	-0,0321	0,1741	0,1161	0,0955	0,0231	-0,1577	-0,562	-0,4384	0	0,433	0,0392	0,0459	-0,1982	0,2887	0,2474	0,4082	-0,1925	0,2041	-0,1581	1	---
RT10	-0,1213	0,3275	0,2132	0,0355	0,2729	0,1039	0,0107	-0,5129	-0,409	0,1936	0,1473	0	0,0187	0,1754	0,1473	0	0,1667	-0,0786	0,4167	-0,1936	0,4082	1
RT12	-0,1773	-0,243	0,1997	0,0488	-0,1874	0,2212	0,0804	0,139	-0,1485	-0,2418	0,1766	-0,1469	0,1649	-0,2072	0,0221	0,0442	0,1561	-0,2796	-0,1561	-0,266	0,0765	-0,1561
RT13	0,327	-0,0868	0,2435	-0,092	-0,1039	-0,0626	-0,2451	-0,3052	-0,2628	-0,0885	0,2154	0,1791	0,0214	-0,1664	0,2154	0,1615	0,1903	-0,0897	0,3426	-0,118	0,4663	0,3426
TI1	0,2638	-0,0267	0,0322	-0,2012	-0,309	0,2503	0,0923	0,2506	0,2084	-0,3289	-0,5538	0,2029	0,3987	0,3757	-0,1801	-0,3736	-0,4152	0,0712	-0,1132	-0,1316	-0,3698	-0,1793
TI2	0,1396	0,0952	-0,2151	0,0645	-0,0551	0,1487	0,1559	0,384	0,3675	-0,127	-0,3567	-0,0339	0,3912	0,4328	0,0178	0,1427	-0,227	0,0238	-0,0378	-0,0098	-0,4325	-0,3027
TI3	0,253	0,1202	-0,0296	-0,2124	0,0379	-0,0512	0,0089	0,0844	-0,1919	-0,0269	-0,2212	0	0,2343	0,225	-0,1352	0,0983	-0,3475	-0,2949	-0,139	0,3096	-0,1703	-0,0174
TI4	-0,0661	0,1784	-0,2151	-0,1111	0,3304	-0,1315	0,0195	0,0408	-0,0387	0,0098	-0,1694	0,1356	0,4309	0,5185	-0,1694	-0,214	-0,4035	-0,3091	-0,2144	0,1954	-0,0618	0,0504
TI5	0,1351	0,0493	-0,2673	-0,0071	-0,0137	0,1152	0,0807	0,4204	0,3154	-0,1068	-0,3813	0,1854	0,0423	0,1827	-0,3192	-0,3901	-0,326	0,1537	-0,0251	0,3788	-0,3686	-0,2884
TI6	0,052	0,0234	-0,127	0,0085	0	-0,2903	-0,069	-0,0772	0,0731	0,2076	-0,2105	0,08	0,1606	0,1542	0,1579	0,1684	-0,2382	0,1123	0,0298	0,5189	-0,1459	-0,0744
TI7	0,1159	-0,0974	-0,3282	-0,0352	0,0071	-0,2981	-0,1243	0,0919	0,2422	0,0202	-0,4152	0,3244	0,1628	0,1415	-0,0923	-0,0554	-0,287	0,1784	0,013	0,4043	-0,2237	-0,261
TI8	-0,219	0,0487	-0,2641	0,088	0,0897	0,0552	0,0684	0,2078	0,1493	0	-0,3754	0,2464	0,3282	0,3581	0	-0,1966	-0,2655	0,1251	0,0885	0,0685	-0,2167	0
TI9	0,0613	-0,4505	-0,2623	-0,1242	-0,2297	-0,3249	-0,2418	0,27	0,1093	0,2006	0,0458	0,0653	0,0619	-0,1729	0,206	-0,0458	-0,3561	-0,2595	-0,2104	0,4138	-0,2379	-0,3238
TI10	0,1357	-0,1487	-0,289	0,0642	-0,1387	-0,2193	-0,1672	0,295	0,2512	-0,1094	-0,1298	-0,019	0,3079	0,1143	0,2196	0,0399	-0,3247	-0,1731	0,2259	0,339	-0,2767	-0,2683
TI11	0,3124	-0,262	0,0422	-0,1079	-0,1621	-0,2938	-0,1912	0,2913	0,0253	-0,0511	0,07	-0,0222	0,2114	-0,0214	-0,0117	0,14	-0,3135	-0,2334	0,0825	0,3196	-0,3234	-0,1485
TI12	0,3964	-0,3357	-0,091	-0,2807	-0,2039	-0,2633	-0,1409	0,0778	0,1269	-0,155	-0,2831	0,3228	0,174	0,0562	-0,151	-0,151	-0,2268	0,151	0,04	0,3721	-0,2615	-0,3336
TI13	0,1172	0,0924	-0,0396	-0,0836	0,1689	-0,2526	0,012	-0,01	-0,057	0,2158	-0,1422	0,208	0,0209	0,0551	-0,1422	0,1751	-0,2476	0,1167	-0,0774	0,5394	-0,0758	-0,0774
TI14	-0,1804	-0,0195	-0,2113	0,1057	0,2512	0,0421	0,1595	-0,0201	0,2661	0,096	-0,3504	0,3093	0,195	0,2006	-0,0876	0,1502	-0,1239	0,1168	-0,1239	0	-0,1734	-0,3717
TI15	-0,2809	-0,0044	-0,1997	-0,0612	0,2965	-0,0627	0,1785	-0,3231	-0,0259	0,1741	-0,4239	0,3147	0,2674	0,2213	-0,053	0,1325	-0,1124	0,1148	0,1124	0,1306	0,1376	-0,0187
TI16	-0,2077	-0,1741	-0,2329	-0,0388	-0,0497	-0,2219	-0,2031	-0,145	0,0233	-0,2115	-0,3862	0,3059	0,4809	0,2898	-0,0107	-0,3004	-0,1821	-0,2146	0,2883	-0,1175	0	-0,0303
TI17	-0,2478	0,0446	-0,331	0,1231	0,3096	-0,0626	0,0461	0,0121	0,1649	0,0231	-0,475	0,4614	0,3389	0,3479	-0,2533	-0,2111	-0,3284	-0,0422	0,1194	0,0578	-0,1463	-0,0896
TI18	0	-0,4951	-0,3949	-0,3159	-0,1444	-0,357	-0,2146	0,12	-0,0568	0,3587	-0,0655	0,3557	0	-0,2399	-0,131	-0,1497	-0,2779	-0,1746	-0,2779	0,287	0	-0,2779
TI19	-0,0667	-0,2867	-0,369	-0,1037	-0,2871	-0,1799	-0,118	0,1085	0,1431	0,2628	-0,192	0,2394	-0,0858	-0,0247	0,06	-0,2639	-0,0509	0,136	-0,1866	0,1971	-0,2078	-0,4242
TI20	-0,2707	-0,3067	-0,2903	0,1601	-0,3287	-0,1796	-0,1011	0,1591	0,1727	-0,0507	-0,2222	0,264	-0,0736	-0,2289	-0,0926	-0,4074	-0,2881	0,1358	-0,0786	0,1927	-0,0642	-0,3536
TI21	-0,2809	-0,2518	-0,3115	0,0506	-0,1534	-0,1519	-0,0916	0,1016	0,0948	0,1741	-0,2384	0,4154	-0,0274	-0,0758	-0,1457	-0,3974	-0,2435	0,1148	-0,1499	0,1306	-0,1376	-0,281

Fonte: dados da pesquisa

Tabela 15 – Matriz de correlação – Hotel (Parte 2)

	RT12	RT13	TI1	TI2	TI3	TI4	TI5	TI6	TI7	TI8	TI9	TI10	TI11	TI12	TI13	TI14	TI15	TI16	TI17	TI18	TI19	TI20	TI21	
PD1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	
PD2	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
PD3	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
PD4	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
PD5	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
HP2	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
HP3	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
HP4	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
HP5	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
HP6	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
HP7	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
MO1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
MO2	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
MO3	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
RT2	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
RT3	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
RT4	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
RT6	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
RT7	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
RT8	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
RT9	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
RT10	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
RT12	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
RT13	0,1212	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
TI1	0,1414	-0,069	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
TI2	-0,0189	-0,3457	0,594	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
TI3	-0,1302	-0,0476	0,4289	0,5943	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
TI4	-0,2173	-0,3457	0,2742	0,3053	0,5943	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
TI5	-0,3523	-0,3494	0,4799	0,592	0,5282	0,4061	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
TI6	-0,3235	-0,204	0,209	0,401	0,5029	0,3695	0,4122	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
TI7	-0,3642	-0,152	0,4018	0,4936	0,5441	0,3831	0,6616	0,7319	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
TI8	-0,1823	-0,3436	0,4408	0,6428	0,4428	0,4821	0,7057	0,4426	0,5611	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
TI9	-0,0061	-0,318	0,1393	0,3038	0,3443	0,3038	0,3605	0,6247	0,4334	0,4297	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
TI10	-0,1957	-0,1484	0,2878	0,5897	0,5182	0,2906	0,6289	0,6659	0,6168	0,5847	0,7076	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
TI11	0,1422	0,0678	0,1345	0,3596	0,4542	0,045	0,2731	0,4186	0,2558	0,1577	0,5642	0,5928	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
TI12	-0,12	0,0244	0,4714	0,2706	0,345	0,1292	0,498	0,5435	0,6769	0,17	0,3318	0,5155	0,4704	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
TI13	-0,2551	-0,0141	0,1682	0,3185	0,6131	0,4168	0,4284	0,8072	0,6251	0,3944	0,4389	0,4719	0,4351	0,4956	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---
TI14	0,0464	-0,283	0,2245	0,45	0,155	0,1875	0,261	0,5312	0,3686	0,3947	0,3851	0,3359	0,1472	0,2381	0,5522	1	---	---	---	---	---	---	---	---
TI15	-0,214	-0,0813	0,0764	0,2438	0,2031	0,3232	0,3129	0,589	0,4737	0,5271	0,2947	0,3586	0,1002	0,3299	0,6122	0,6963	1	---	---	---	---	---	---	---
TI16	-0,0284	0,0624	0,4123	0,2342	0,3733	0,3949	0,379	0,3469	0,5678	0,435	0,2299	0,473	0,2043	0,5345	0,2817	0,2707	0,4741	1	---	---	---	---	---	---
TI17	-0,0839	-0,1978	0,3651	0,4382	0,4046	0,5331	0,6154	0,5013	0,5633	0,7133	0,3538	0,4755	0,2306	0,3394	0,5987	0,7102	0,7415	0,6305	1	---	---	---	---	---
TI18	-0,0694	-0,0846	0,0839	0,1121	0,309	0,3925	0,3902	0,3309	0,4351	0,4496	0,6117	0,3452	0,2935	0,2966	0,4816	0,3148	0,5413	0,371	0,5309	1	---	---	---	---
TI19	-0,3083	-0,2131	0,0615	0,1284	0,092	0,1284	0,4008	0,3092	0,2749	0,3333	0,4449	0,3133	0,1042	0,2065	0,2772	0,4288	0,4329	0,312	0,4103	0,6034	1	---	---	---
TI20	-0,1423	-0,1735	0,1127	0,0238	0,0491	0,0793	0,4571	0,407	0,408	0,3198	0,5596	0,4482	0,2023	0,3858	0,2869	0,3894	0,4445	0,4864	0,4832	0,553	0,7331	1	---	---
TI21	-0,1158	-0,2011	0,106	0,0454	0,0937	0,2041	0,4312	0,3547	0,3094	0,4475	0,4985	0,3142	0,1521	0,204	0,3687	0,5292	0,5284	0,4263	0,6476	0,6662	0,86	0,8565	1	---

Fonte: dados da pesquisa

Dentre as correlações demonstradas nas Tabelas 14 e 15 foram extraídas as maiores, conforme apresenta a Tabela 16.

Tabela 16 – Maiores correlações dos hotéis

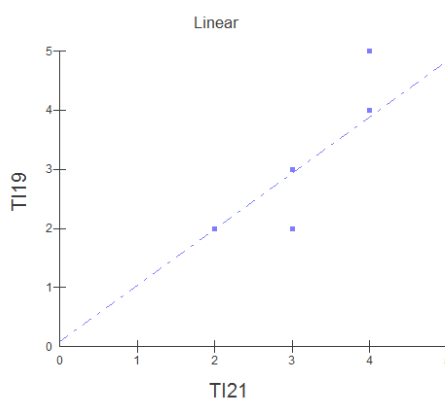
	MO2	TI5	TI6	TI8	TI9	TI14	TI15	TI19	TI20
MO3	0,7125								
TI8		0,7057							
TI7			0,7319						
TI17				0,7133		0,7102	0,7415		
TI10					0,7076				
TI20								0,7331	
TI21								0,86	0,8565

Fonte: dados da pesquisa

Dada a correlação com valor de r maior ou igual a 0,7, percebe-se que quando calculado de modo separado os hotéis alcançaram um número maior de correlações em relação ao cálculo geral. Identifica-se também para esse tipo de meio de hospedagem duas correlações com valor de r acima de 0,8, o que demonstra uma boa correlação entre as variáveis.

Logo, cabe ressaltar a correlação entre a variável TI19 (Ajuda na organização dos processos internos do hotel/pousada) e a variável TI21 (Melhora a troca de dados entre o hotel/pousada e seus clientes), que apresentou o valor de r igual a 0,86. Isso explica que a TI auxilia na organização dos processos internos e aperfeiçoa a permuta de dados entre as partes interessadas, ou seja, entre a empresa e seus clientes, conforme mostra o Gráfico 19.

Gráfico 19 – Variáveis TI19 e TI21

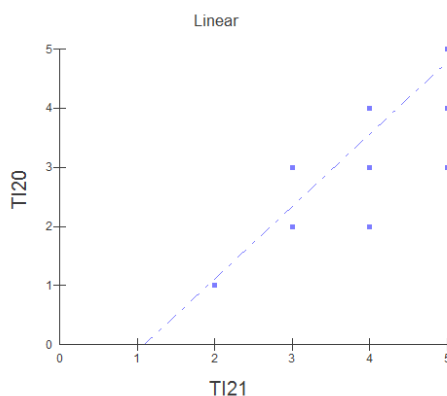


Fonte: dados da pesquisa

Outra correlação que vale destacar é entre a variável TI20 (Melhora o planejamento estratégico) e a variável TI21 (Melhora a troca de dados entre o

hotel/pousada e seus clientes), obtendo o valor de r correspondendo a 0,8565. Dessa forma, a TI é vista pelos respondentes como a criação de uma melhoria do planejamento estratégico e evolução no que tange à troca de dados entre o empreendimento e seus clientes. O resultado é ilustrado no Gráfico 20.

Gráfico 20 – Variáveis TI20 e TI21



Fonte: dados da pesquisa

Cabe ressaltar ainda, que o cálculo das correlações dos hotéis produziu alguns resultados com r igual a 0, demonstrando que não há correlação linear entre as variáveis, conforme interpretação do coeficiente de correlação. A Tabela 17 apresenta essas correlações.

Tabela 17 – Correlações com valor de r igual a 0 dos hotéis

	PD1	PD5	HP6	MO1	MO2	RT2	RT3	RT8	RT9	RT10
HP6		0								
RT4		0								
RT7				0						
RT8		0					0			
RT9			0							
RT10				0			0			
TI3				0						
TI6		0								
TI8			0			0				0
TI14								0		
TI16									0	
TI18	0				0				0	

Fonte: dados da pesquisa

Na sequência, as Tabelas 18 e 19 trazem as correlações das variáveis referentes às pousadas, exceto HP1 e RT5, que têm apenas valores numéricos correspondentes a 1.

Tabela 18 – Matriz de correlação – Pousada (Parte 1)

	PD1	PD2	PD3	PD4	PD5	HP2	HP3	HP4	HP5	HP6	HP7	MO1	MO2	MO3	RT1	RT2	RT3	RT4	RT6	RT7	RT8	RT9	R10	RT11
PD1	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
PD2	-0,651	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
PD3	-0,2666	0,0864	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
PD4	-0,2519	-0,0477	0,0241	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
PD5	-0,6065	0,6111	0,128	0,0525	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
HP2	-0,1553	0,1878	0,2689	-0,0611	0,4787	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
HP3	-0,0388	0,0925	-0,0967	0,0826	0,3245	0,4174	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
HP4	0,1766	0,0229	0,0102	0,0893	-0,1967	-0,0015	0,1091	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
HP5	-0,1848	0,3088	0,2199	0,1955	0,3475	0,3271	0,4493	0,3351	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
HP6	-0,1024	0,1272	-0,0113	0,121	0,0942	-0,1066	-0,2545	-0,372	-0,1805	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
HP7	-0,0963	0,0845	0,2858	-0,1274	-0,0548	0,1294	0,0704	-0,255	0,0765	0,0886	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
MO1	-0,0054	-0,081	0,191	0,3472	-0,1545	0,2265	-0,0241	0,0468	-0,0496	-0,0637	0,2308	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
MO2	0,1196	0,1605	-0,2778	-0,2743	0,2193	0,211	0,2506	0,1077	0,1117	-0,0888	-0,1149	-0,3184	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
MO3	0,2235	-0,1166	-0,1276	-0,5125	0,1043	0,217	0,0754	-0,1619	-0,1142	0,1444	0,2103	0,2282	0,4947	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
RT1	0,0165	0,1231	0,1425	-0,1898	0,0182	0,0318	0,1701	-0,0465	0,1507	0,1936	0,1822	-0,1593	-0,0769	-0,0042	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---
RT2	-0,0753	-0,1296	-0,2692	0,1176	-0,1888	-0,5586	-0,3005	-0,3933	-0,3384	0,2378	0,1617	0,0721	-0,2778	-0,0786	-0,2193	1	---	---	---	---	---	---	---	---
RT3	0,3668	-0,4664	-0,0113	-0,0167	-0,3722	-0,242	0,1454	0,09	-0,1121	0,1444	0,2103	0,2282	-0,0888	0,2183	0,1936	0,2378	1	---	---	---	---	---	---	---
RT4	0,3679	-0,3539	-0,2048	0,2727	-0,4588	-0,2339	-0,1054	0,2045	0,0693	-0,0232	-0,0077	-0,0148	-0,104	0,0061	0,0449	0,0551	0,2319	1	---	---	---	---	---	---
RT6	0,2196	0	0,2048	-0,2727	-0,0819	0,2339	-0,0337	0,2087	0,0736	0,0232	0,0077	0,0148	-0,1105	-0,0061	0,696	-0,315	0,0232	0,0645	1	---	---	---	---	---
RT7	0,0165	0,1231	0,1425	-0,1898	0,0182	0,0318	0,1701	-0,0465	0,1507	0,1936	0,1822	-0,1593	-0,0769	-0,0042	1	-0,2193	0,1936	0,0449	0,696	1	---	---	---	---
RT8	-0,4579	0,1728	0,1115	0,4916	0,0224	-0,007	-0,3684	-0,0571	0,0804	0,2378	0,0376	0,3695	-0,3826	-0,3234	-0,2193	0,2385	-0,0113	0,0551	-0,315	-0,2193	1	---	---	---
RT9	0,0401	-0,1837	-0,1268	-0,0377	0,1004	0,468	0,3042	-0,1127	-0,0427	0,0722	-0,1519	-0,1016	0,2312	0,1199	0,1166	-0,2617	-0,1926	-0,1675	0,1675	0,1166	-0,1268	1	---	---
RT10	-0,0771	0,2189	0,0585	0,0269	0,0487	0,0265	-0,2347	-0,3795	0,1366	0,3586	0,1715	-0,0479	-0,0724	-0,2593	0,375	-0,1023	-0,2725	0,1197	0,2095	0,375	0,0585	0,1399	1	---
RT11	0,2891	-0,3694	-0,2193	-0,0565	-0,1323	0,0318	0,1701	-0,2382	-0,0482	-0,1614	0,1822	0,1798	0,2217	0,2748	-0,0313	0,1425	0,1936	0,0449	-0,0449	-0,0313	-0,2193	0,1166	-0,0833	1
RT12	0,1089	-0,3844	0,1863	0,0896	-0,3496	-0,1088	-0,3561	0,0262	-0,1108	0,0448	0,0967	0,1265	-0,248	-0,2698	-0,2059	0,3118	0,0448	0,0389	-0,0389	-0,2059	0,1863	0,1011	0,0867	-0,2059
RT13	-0,1085	0,0647	0,1094	0,1612	0,0383	0,0667	-0,0493	-0,1983	0,3166	0,0339	0,3828	0,1106	-0,0048	0,0644	-0,0657	0,1094	-0,1526	0,0943	-0,0943	-0,0657	0,1094	0,0429	0,3064	0,476
RT14	0,1921	-0,2203	-0,1765	-0,3395	-0,1469	-0,2557	-0,1574	-0,0831	-0,3235	0,1347	-0,0959	-0,386	0,2186	0,1588	-0,0559	0,0392	0,1347	0,0803	-0,0803	-0,0559	-0,3922	-0,0209	0,1242	-0,0559
T1	-0,1928	0	0,1546	0,2926	-0,2129	0,0753	0,2111	0,2006	0,2404	-0,2459	-0,0625	0,1274	0,0022	-0,3125	-0,1368	-0,08	-0,1308	-0,0437	-0,1965	-0,1368	0,2132	0,3231	-0,0675	0,0304
T2	-0,0614	-0,2346	0,0564	0,2862	-0,2971	-0,0431	-0,0603	0,2822	0,0276	-0,4488	0,098	0,2202	0,0155	-0,2102	-0,1786	-0,0125	0,0246	0,1155	-0,1155	-0,1786	0,1942	0,0067	-0,2143	0,0179
T3	0,234	-0,4174	-0,0398	0,3285	-0,434	-0,2797	0,0426	0,1308	-0,0569	-0,0938	-0,0311	0,0634	-0,2038	-0,1443	-0,0681	0,1354	0,25	0,2772	-0,2772	-0,0681	0,2229	0,0677	-0,2925	-0,0681
T4	0,3144	-0,4536	-0,4288	-0,0007	-0,3128	-0,2459	0,2326	-0,1111	-0,185	-0,1132	0,1485	-0,0721	0,1207	0,2255	-0,1425	0,3962	0,385	0,2048	-0,4647	-0,1425	-0,1115	0,0593	-0,2997	0,2193
T5	0,3674	-0,4015	-0,1583	-0,1091	-0,4355	-0,3005	0,0191	0,2165	-0,146	-0,2405	0,0574	0,1101	-0,0242	0,1172	-0,0946	0,0945	0,5036	0,1359	-0,1359	-0,0946	-0,114	-0,0887	-0,359	0,1456
T6	0,1955	-0,3373	-0,1888	0,0608	-0,373	-0,3162	-0,0884	0,2	-0,1427	-0,2778	-0,0231	0,0553	-0,0195	-0,091	-0,269	0,0944	0,2084	-0,0483	-0,3865	-0,269	0,0944	-0,1254	-0,269	-0,0673
T7	-0,0393	-0,1952	-0,216	0,3155	-0,0775	-0,1349	0,1873	0,1973	-0,1556	-0,2997	0,0073	0,0524	0,0307	0,0259	-0,276	0,0298	0,1827	0,061	-0,3966	-0,276	0,0298	-0,0158	-0,4246	-0,0425
T8	0,3174	-0,1782	-0,4318	-0,1006	-0,2303	-0,1481	0,1094	0,0318	-0,095	0,0104	0,1741	0,0611	0,1906	0,1992	0,1457	0,208	0,4099	0,2671	-0,148	0,1457	0,0335	0,075	0,0201	0,1457
T9	0,3303	-0,2131	-0,1412	0,1762	-0,0403	-0,1962	0,0519	0,1396	-0,0846	-0,0869	-0,0968	0,0751	0,1557	0,0764	-0,2283	0,137	0,2544	0,328	-0,1856	-0,2283	-0,0717	-0,0359	-0,1682	-0,03
T10	0,2399	-0,2823	-0,3636	0,3401	-0,1722	-0,1796	0,1623	0,2628	-0,2137	-0,2812	-0,1655	0,2528	0,1155	-0,0827	-0,2961	0,134	0,2614	0,0858	-0,3122	-0,2961	-0,0318	0,1051	-0,2993	0,1767
T11	0,2753	-0,0648	-0,1635	0,1332	-0,1712	-0,2062	0,0844	0,5034	0,1036	-0,5095	-0,0658	0,1415	0,2635	-0,1439	-0,159	-0,1	0,1132	0,0985	-0,0985	-0,159	-0,1635	-0,1493	-0,1827	0,0219
T12	0,3372	0,0195	-0,1249	0,1956	-0,1992	-0,2846	0,103	0,2951	0,0229	-0,0919	-0,0305	0,1293	0,1547	-0,2188	-0,1483	-0,0677	0,0766	0,0959	-0,2132	-0,1483	-0,0677	-0,0553	-0,033	0,0148
T13	-0,0394	0,1215	-0,1316	0,2662	0,0307	-0,0973	-0,0077	-0,1413	-0,2121	0,122	0,1181	0,0591	0,1957	-0,162	-0,1798	-0,0126	-0,0531	0,1366	-0,3802	-0,1798	0,1658	-0,0881	0,1233	-0,1798
T14	0,309	-0,1338	-0,3948	0,1009	-0,126	-0,3211	0,2222	0,083	-0,1609	-0,0701	-0,188	-0,0183	0,288	-0,0899	-0,3444	0,0545	0,2605	0,1499	-0,1499	-0,3444	-0,114	-0,0887	-0,207	0,1358
T15	0,2812	-0,1424	-0,4438	0,2049	-0,0874	-0,1739	0,0805	-0,1257	-0,262	0,128	-0,1718	0,0348	0,2699	0,1125	-0,5319	0,2138	0,1867	0,1521	-0,6418	-0,5319	0,0942	-0,0501	-0,2065	-0,0207
T16	0,0732	-0,1129	-0,253	-0,0265	-0,0342	-0,0995	0,2215	-0,1474	-0,0009	-0,1184	0,0508	-0,1099	0,2296	0,1519	-0,2961	0,1893	0,0987	-0,0274	-0,4255	-0,2961	-0,0318	-0,13	-0,2993	0,0191
T17	0,2025	-0,2406	-0,3739	0,2303	-0,1775	-0,3555	0,0219	-0,1269	-0,2731	0,1663	-0,1542	-0,0246	0,1978	0,1465	-0,383	0,2688	0,2293	0,1555	-0,5504	-0,383	0,0117	-0,1429	-0,2887	0,1665
T18	0,2275	-0,2592	-0,2269	0,1799	-0,1712	0,0467	-0,0175	-0,1019	-0,1406	0,1755	0,1203	0,1117	0,2111	0,1009	-0,3399	0,0904	0,1755	0,0985	-0,3584	-0,3399	0,2173	-0,0143	-0,1827	0,0219
T19	0,2889	-0,5178	-0,1697	0,2848	-0,2851	-0,321	0,0336	0,03	-0,235	0,0617	-0,1598	0,0177	0,0104	0,1527	-0,448	0,2452	0,2653	0,2188	-0,502	-0,448	0,1069	0,0535	-0,4937	0,1433
T20	0,2029	-0,324	-0,2173	0,0772	-0,1456	-0,1846	-0,1183	0,001	-0,2781	0,0113	-0,1824	-0,082	0,4437	0,3642	-0,3837	0,0365	0,0736	0,1615	-0,4214	-0,3837	-0,0269	-0,0532	-0,3801	0,159
T21	0,149	-0,3348	-0,2791	0,3792	-0,2446	-0,1021	-0,1638	-0,1349	-0,4841	-0,008	0,0265	0,3022	0,0257	-0,0554	-0,4093	0,2574	0,0798	0,405	-0,405	-0,4093	0,168	0,0058	-0,0721	0,1004

Fonte: dados da pesquisa

Tabela 19 – Matriz de correlação – Pousada (Parte 2)

	RT12	RT13	RT14	TI1	TI2	TI3	TI4	TI5	TI6	TI7	TI8	TI9	TI10	TI11	TI12	TI13	TI14	TI15	TI16	TI17	TI18	TI19	TI20	TI21
PD1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
PD2	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
PD3	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
PD4	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
PD5	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
HP2	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
HP3	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
HP4	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
HP5	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
HP6	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
HP7	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
MO1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
MO2	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
MO3	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
RT1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
RT2	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
RT3	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
RT4	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
RT6	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
RT7	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
RT8	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
RT9	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
RT10	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
RT11	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
RT12	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
RT13	-0,0569	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
RT14	0,2714	-0,1174	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
TI1	0,1423	0,0638	-0,3443	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
TI2	0,2539	-0,0657	-0,2023	0,5876	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
TI3	0,244	-0,2742	-0,2707	0,5113	0,562	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
TI4	0,1274	-0,2044	0,0686	0,1386	0,2193	0,5653	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
TI5	-0,0404	-0,3249	0,1172	0,0142	0,237	0,259	0,5796	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
TI6	0,1866	-0,3532	0	0,2943	0,6149	0,5861	0,5781	0,6892	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
TI7	0,0442	-0,2119	0,0633	0,2306	0,5581	0,4728	0,5027	0,5241	0,6853	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
TI8	0,0976	-0,1293	-0,036	-0,1148	0,0746	0,3576	0,5773	0,1708	0,2811	0,198	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
TI9	0,1458	-0,2713	-0,0537	-0,1314	0,0927	0,3665	0,3151	0,1399	0,2456	0,3632	0,5225	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
TI10	0,0166	-0,2082	-0,1538	0,2624	0,4994	0,4995	0,5018	0,3515	0,5653	0,6684	0,4937	0,594	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
TI11	0,0818	-0,144	-0,0686	0,1546	0,5043	0,3105	0,2269	0,3613	0,5781	0,5623	0,334	0,6122	0,6778	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
TI12	-0,072	0,0312	-0,2654	0,1178	0,0537	0,3484	0,1249	0,0069	0,1916	0,131	0,4031	0,5789	0,5147	0,5907	1	---	---	---	---	---	---	---	---	---
TI13	0,0499	-0,1106	0,0827	-0,1274	0,1027	0,2239	0,1316	-0,1101	0,1437	0,2932	0,4022	0,479	0,2913	0,3046	0,5414	1	---	---	---	---	---	---	---	---
TI14	-0,2154	-0,135	0,243	-0,0283	-0,0166	0,2572	0,3387	0,1875	0,2297	0,2571	0,319	0,4383	0,4797	0,354	0,6195	0,571	1	---	---	---	---	---	---	---
TI15	-0,0179	-0,2224	0,0647	-0,0352	0,0118	0,3675	0,4737	0,1756	0,3556	0,3578	0,3977	0,5698	0,4814	0,3134	0,5221	0,6375	0,7246	1	---	---	---	---	---	---
TI16	0,1806	-0,3738	0,2221	0,007	0,1092	0,3087	0,5018	0,3148	0,3803	0,3472	0,1643	0,291	0,1088	0,2078	-0,0589	0,2395	0,2839	0,4293	1	---	---	---	---	---
TI17	0,0173	-0,2274	0,0794	0,1647	0,184	0,4959	0,5025	0,3336	0,3943	0,4337	0,1955	0,3714	0,4302	0,2045	0,2978	0,2957	0,4705	0,7155	0,4302	1	---	---	---	---
TI18	0,2072	-0,239	0,0392	-0,08	0,0908	0,3543	0,449	0,277	0,3303	0,2346	0,3049	0,2645	0,1801	0,0798	0,19	0,5128	0,3821	0,6123	0,5948	0,4616	1	---	---	---
TI19	0,1927	-0,1129	0,0214	0,0203	0,0683	0,5509	0,4809	0,1586	0,2699	0,3287	0,2506	0,5167	0,3943	0,1414	0,3686	0,274	0,4784	0,5507	0,4245	0,5666	0,4526	1	---	---
TI20	0,0437	-0,0461	0,1765	-0,1253	0,1848	0,2588	0,3125	0,1021	0,2005	0,257	0,1604	0,2919	0,2346	0,174	0,2394	0,3794	0,4042	0,5235	0,2899	0,5989	0,4279	0,6883	1	---
TI21	0,308	-0,0568	0,1796	-0,0976	0,2339	0,2804	0,3685	0,0665	0,2161	0,425	0,3514	0,4884	0,445	0,2872	0,2346	0,6196	0,3548	0,6138	0,2502	0,461	0,466	0,4649	0,5175	1

Fonte: dados da pesquisa

Dentre as correlações apresentadas nas Tabelas 17 e 18, as que obtiveram os maiores valores são demonstradas na Tabela 20.

Tabela 20 – Maiores correlações das pousadas

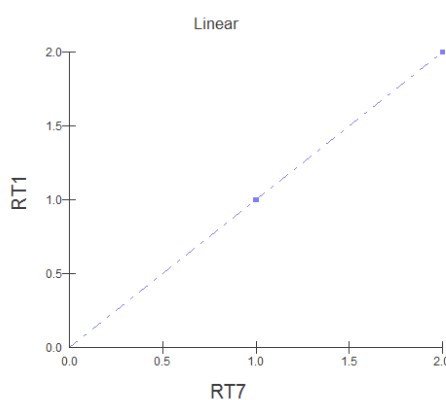
	RT1	TI14	TI15
RT7	1		
TI15		0,7246	
TI17			0,7155

Fonte: dados da pesquisa

No âmbito das pousadas, o resultado revela três correlações com valor de r superior a 0,7, dentre as quais é revelado o valor igual a 1, demonstrando que há correlação total entre as variáveis, segundo a interpretação do coeficiente de correlação.

Especificamente, para as pousadas foi desvelado a correlação entre a variável RT1 (Possui computador de mesa para a área administrativa) e a variável RT7 (Possui acesso à internet nas unidades habitacionais), atingindo o valor de r correspondente a 1. Esse resultado demonstra uma correlação total entre as variáveis, segundo indica o Gráfico 21.

Gráfico 21 – Variáveis RT1 e R7

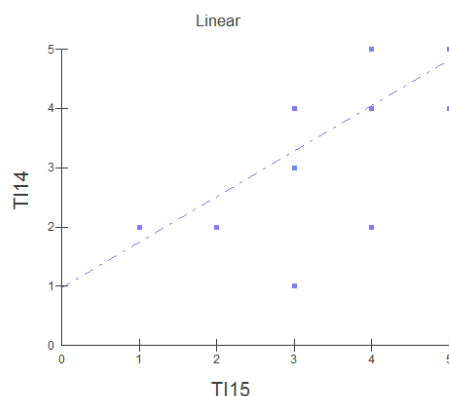


Fonte: dados da pesquisa

Nesse tipo de meio de hospedagem há correlação entre a variável TI14 (Aumenta a produtividade através da utilização de *software* e *hardware*) e a variável TI15 (Permite o hotel/pousada realizar tarefas com mais facilidade), obtendo o valor de r equivalente a 0,7246, que evidenciou-se com mais destaque em relação aos hotéis.

O Gráfico 22 ilustra o resultado, demonstrando que assim que uma variável aumenta o seu valor, a outra também cresce no mesmo sentido.

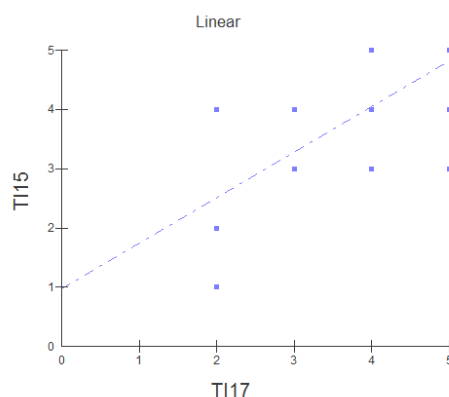
Gráfico 22 – Variáveis TI14 e TI15



Fonte: dados da pesquisa

Houve também a correlação entre a variável TI15 (Permite o hotel/pousada realizar tarefas com mais facilidade) e a variável TI17 (Ajuda a melhorar as decisões operacionais relativas ao hotel/pousada) apresentando o valor de r igual a 0,7155. Nessa correlação, o valor se destacou nos hotéis em relação às pousadas. A ilustração do resultado está no Gráfico 23, que mostra a mesma situação do anterior: quando uma variável tende a aumentar o seu valor, o mesmo ocorre com a outra.

Gráfico 23 – Variáveis TI15 e TI17



Fonte: dados da pesquisa

Além disso, cabe apresentar as correlações com valores negativos, apresentadas na Tabela 21, uma vez que especificamente para as pousadas o cálculo apresentou esses valores com r menor ou igual a -0,6.

Tabela 21 – Correlações negativas

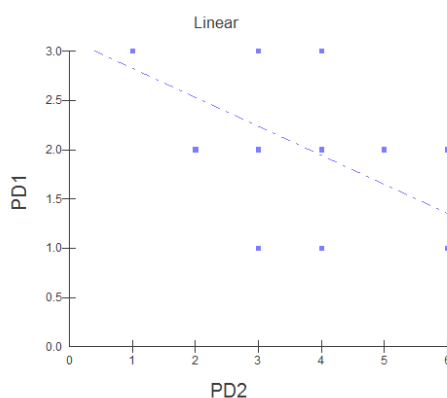
	PD1	RT6
PD2	-0,651	
PD5	-0,6065	
TI15		-0,6418

Fonte: dados da pesquisa

Em sentido oposto, esse resultado implica que quando uma variável aumenta a outra diminui o seu valor. Nesse âmbito, houve uma correlação negativa entre a variável PD1 (Tipo de relação com a empresa (Cargo)) e a variável PD2 (Idade), com valor de r igual a -0,651.

O tipo de relação do respondente com a empresa tende a diminuir o seu valor (1: proprietário; 2: gerente; 3: outro) à medida que a idade aumenta (1: até 20 anos; 2: de 21 a 25 anos; 3: de 26 a 30 anos; 4: 31 a 35 anos; 5: de 36 a 40 anos; 6: mais de 40 anos), segundo mostra o Gráfico 24.

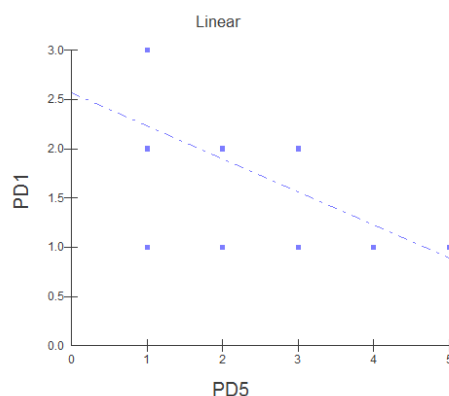
Gráfico 24 – Variáveis PD1 e PD2



Fonte: dados da pesquisa

Há também uma correlação negativa entre a variável PD1 (Tipo de relação com a empresa (Cargo)) e a variável PD5 (Tempo de vínculo com a empresa), logrando um valor de r equivalente a -0,6065. Esse resultado elucidada que ao passo que diminui o valor do tipo de relação do respondente (1: proprietário; 2: gerente; 3:outro), aumenta o tempo de vínculo com a empresa (1: até 5 anos; 2: de 6 a 10 anos; 3: de 11 a 15 anos; 4: de 16 a 20 anos; 5: mais de 20 anos), conforme demonstra o Gráfico 25.

Gráfico 25 – Variáveis PD1 e PD5

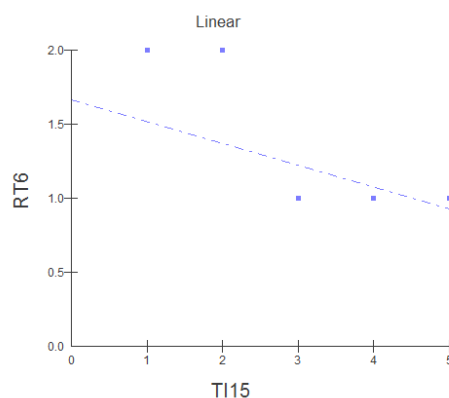


Fonte: dados da pesquisa

Há, ainda, uma correlação negativa entre a variável RT6 (Possui acesso à internet no hall de entrada para uso dos hóspedes) e a variável TI15 (Permite ao hotel/pousada realizar tarefas com mais facilidade), atingindo o valor de r correspondente a -0,6418.

Esse valor revela que enquanto o acesso à internet no hall de entrada para uso dos hóspedes diminui o seu valor (1: sim e 2: não), a capacidade da TI em permitir que a pousada realize tarefas com mais facilidade cresce de 1 pouco a 5 muito. O Gráfico 26 ilustra o resultado.

Gráfico 26 – Variáveis RT6 e TI15



Fonte: dados da pesquisa

Finalmente, levando em conta a interpretação do coeficiente de correlação de Pearson, as correlações PD1 e PD2; PD1 e PD5; e RT6 e TI15 apresentaram uma média correlação negativa, que de acordo com Baptista e Campos (2015) aponta uma correlação negativa quando em um determinado fenômeno a intensidade aumenta e em outro diminui.

A correlação das pousadas também apresentou resultados com valor de r igual a 0, evidenciando que não há correlação linear entre as variáveis, conforme interpretação do coeficiente de correlação. A Tabela 22 demonstra essas correlações.

Tabela 22 – Correlações com valor de r igual a 0 das pousadas

	PD2	RT14
RT6	0	
T11	0	
T16		0

Fonte: dados da pesquisa

Consideradas as maiores correlações do cálculo geral, chega-se ao cenário seguinte, comparando esse resultado com os cálculos por tipo de meio de hospedagem. O resultado da correlação entre as variáveis T114 e T115 apontou em todos os casos valores de r acima de 0,6, no entanto, no cálculo geral o valor foi maior em relação ao cálculo por tipo de meio de hospedagem.

Dentre os hotéis e pousadas, estas apresentaram um valor de r maior, mostrando que nesse tipo de meio de hospedagem as variáveis tendem a ter uma relação mais acentuada do que nos hotéis. A correlação entre as variáveis T115 e T117 apresentou tanto no cálculo geral quanto no cálculo por tipo de meio de hospedagem valores de r acima de 0,6, contudo, o valor maior foi constatado nos hotéis, revelando que nesses empreendimentos a relação entre essas variáveis é mais intensa.

O cálculo da correlação entre as variáveis T119 e T120 também demonstrou valores de r acima de 0,6 nos casos em que foi realizado o cálculo geral e também nos cálculos da correlação, separando os tipos de meio de hospedagem. O valor de r foi maior quando calculado para os hotéis, evidenciando que para esse tipo de empreendimento, o comportamento das duas variáveis tende a ser mais alinhado. Para todos os casos, as três correlações apresentaram média correlação e decorreram de forma positiva e no mesmo sentido.

Finalmente, a Tecnologia da Informação de forma geral favorece a gestão no âmbito estratégico dos meios de hospedagem pesquisados, dado que os respondentes avaliaram as questões que tratavam das variáveis estratégicas organizacionais de uma forma positiva, principalmente na troca de dados entre os hotéis/pousadas e seus clientes.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve como objetivo geral analisar o uso da tecnologia da informação e sua influência na gestão estratégica dos meios de hospedagem do município de Campos do Jordão (SP).

Para atingir esse objetivo elencaram-se três objetivos específicos, a saber: identificar os recursos tecnológicos informacionais utilizados pelos meios de hospedagem de Campos do Jordão; determinar a influência que a TI provoca nas variáveis estratégicas organizacionais estudadas nesta pesquisa; e avaliar o uso da TI no setor de turismo.

Como método realizou-se uma pesquisa quantitativa, de cunho descritivo e de campo como delineamento. Cabe descrever que no presente estudo cumpriram-se os objetivos propostos, uma vez que se demonstrou a caracterização dos respondentes, traçando o seu perfil demográfico; foram apresentados dados relativos aos meios de hospedagem pesquisados; e por meio da análise estatística descritiva chegou-se ao resultado quanto à motivação para a abertura do hotel/pousada e às variáveis estratégicas organizacionais.

Além disso, foram apresentados os recursos tecnológicos informacionais existentes nos meios de hospedagem estudados. Por fim, avaliou-se a correlação entre as variáveis do estudo.

No que diz respeito ao perfil demográfico, o estudo revelou que a maioria dos respondentes atuava como gerente, com idade predominante entre 31 a 35 anos. O gênero masculino prevaleceu entre os pesquisados. Quanto à escolaridade, a maior parte possui ensino superior completo e há o predomínio de vínculo com a empresa de até 5 anos.

Em relação ao início da implantação da TI, grande parte dos meios de hospedagem iniciou a implantação de 6 a 10 anos. A maioria oferece treinamento específico, mas não dispõe de pesquisa de satisfação com relação ao uso de TI.

Os respondentes indicaram que a motivação econômica foi a que mais motivou no momento da abertura do negócio, seguida pela qualidade de vida e, por fim, a ambiental. Considerado o aspecto motivacional para a abertura do empreendimento, há indícios de que o resultado possa contribuir com o desenvolvimento, já que os

respondentes apontaram no mais alto grau de importância, níveis 5 e 4, respectivamente, a motivação econômica e a qualidade de vida.

No que tange às variáveis estratégicas organizacionais, o estudo revelou que as variáveis competitividade, mercado, produtividade, eficiência organizacional interna e eficiência interorganizacional foram as que apresentaram maiores médias em suas questões. A variável que obteve a maior média foi a referente à questão TI21: 'melhora a troca de dados entre o hotel/pousada e seus clientes', que pertence à variável estratégica organizacional 'eficiência interorganizacional'.

No que concerne aos recursos tecnológicos informacionais existentes nos meios de hospedagem pesquisados, o estudo apontou que a maioria tem computador de mesa e *notebook* para a área administrativa, no entanto, a maior parte não disponibiliza esses recursos para uso dos hóspedes.

Há uma grande disponibilidade de acesso à internet nos ambientes dos meios de hospedagem: 100% têm acesso à internet na área administrativa; grande parte dispõe de internet no hall de entrada para uso dos hóspedes e a maioria tem acesso à internet nas unidades habitacionais.

A maioria dos meios de hospedagem não possui *Smart TV*, tampouco fechaduras eletrônicas nas unidades habitacionais. Em relação ao sistema de gestão hoteleira e *website*, a maioria dispõe desses recursos, mas não dispõe de aplicativo do hotel/pousada para dispositivos móveis.

Por fim, houve o predomínio dos meios de hospedagem que participam regularmente de redes sociais e têm cadastro em *website* de reservas *on-line*. Há evidências, portanto, que os meios de hospedagem pesquisados investem em recursos tecnológicos informacionais, portanto em TI. Além do mais, os recursos tecnológicos informacionais podem colaborar com outras atividades econômicas, oportunizando assim o crescimento e o desenvolvimento local e regional.

Finalmente, foi realizada a correlação entre as variáveis pelo coeficiente de correlação de Pearson. Dentre as correlações realizadas, o estudo apontou que as maiores correlações foram entre as variáveis TI14 (Aumenta a produtividade através da utilização de *software* e *hardware*) e TI15 (Permite ao hotel/pousada realizar tarefas com mais facilidade); TI15 (Permite ao hotel/pousada realizar tarefas com mais facilidade) e TI17 (Ajuda a melhorar as decisões operacionais relativas ao hotel/pousada) e também TI19 (Ajuda na organização dos processos internos do

hotel/pousada) e TI20 (Melhora o planejamento estratégico). De acordo com a interpretação do coeficiente de correlação de Pearson, essas correlações equivalem a uma média correlação positiva.

A correlação entre as variáveis TI14 (Aumenta a produtividade através da utilização de *software* e *hardware*) e TI15 (Permite o hotel/pousada realizar tarefas com mais facilidade), que pertencem à variável estratégia organizacional produtividade, foi a que atingiu maior valor. Essas três correlações mencionadas fazem parte das variáveis estratégicas organizacionais 'produtividade e eficiência organizacional interna', e a correlação entre as variáveis TI15 (Permite o hotel/pousada realizar tarefas com mais facilidade) e TI17 (Ajuda a melhorar as decisões operacionais relativas ao hotel/pousada) representa a relação entre essas duas variáveis estratégicas.

Os hotéis apresentaram duas correlações, quando calculadas de forma separada, com valores acima de 0,8: TI19 (Ajuda na organização dos processos internos do hotel/pousada) e TI21 (Melhora a troca de dados entre o hotel/pousada e seus clientes); e TI20 (Melhora o planejamento estratégico) e TI21 (Melhora a troca de dados entre o hotel/pousada e seus clientes), o que demonstra boa correlação positiva. Por outro lado, as pousadas apresentaram três correlações negativas: PD1 (Tipo de relação com a empresa (Cargo)) e PD2 (Idade); PD1 (Tipo de relação com a empresa (Cargo)) e PD5 (Tempo de vínculo com a empresa); e RT6 (Possui acesso à internet no hall de entrada para uso dos hóspedes) e TI15 (Permite ao hotel/pousada realizar tarefas com mais facilidade), explicitando média correlação negativa.

Consideradas as três maiores correlações do cálculo geral, destaca-se o resultado entre a variável TI14 (Aumenta a produtividade através da utilização de *software* e *hardware*) e TI15 (Permite o hotel/pousada realizar tarefas com mais facilidade) que apresentou maior valor nesse cálculo, entretanto, ao considerar o cálculo isoladamente, as pousadas demonstraram o valor de r maior do que nos hotéis, evidenciando uma relação mais acentuada nesses meios de hospedagem.

A correlação entre a variável TI15 (Permite o hotel/pousada realizar tarefas com mais facilidade) e TI17 (Ajuda a melhorar as decisões operacionais relativas ao hotel/pousada) resultou em um maior valor nos hotéis. O mesmo aconteceu com a correlação entre a variável TI19 (Ajuda na organização dos processos internos do

hotel/pousada) e TI20 (Melhora o planejamento estratégico), revelando maior intensidade da relação entre essas variáveis.

Este estudo apresentou limitações em sua população e amostra, uma vez que alguns questionários respondidos não foram validados por conter informações incompletas. Como contribuição para o mercado, pode servir como aporte para os gestores de meios de hospedagem para consulta.

Por meio deste estudo pode-se constatar a tecnologia utilizada pelos hotéis e pousadas do município pesquisado, além da influência que a TI provoca na gestão estratégica desses empreendimentos turísticos, segundo a percepção dos respondentes. Desta forma, conclui-se que há indícios de investimentos em TI pelos meios de hospedagem pesquisados e os mesmos a consideram um recurso que influencia positivamente a gestão estratégica do negócio, principalmente no que diz respeito a troca de dados entre os hotéis/pousadas e seus clientes.

Como proposta para estudo futuro sugere-se o desenvolvimento de uma pesquisa qualitativa com os gestores dos meios de hospedagem para identificar e analisar fatores facilitadores e dificultadores na adoção de uma nova tecnologia.

REFERÊNCIAS

- ABLAS, L. Efeitos do turismo no desenvolvimento regional. **Revista Turismo em Análise**, v. 2, n. 1, p. 42-52, 1991.
- ALBANO, J. W. **As Redes Sociais Voltadas ao Turismo e o Conceito dos Meios de Hospedagem Alternativos**: Uma Perspectiva de Oferta no Leste da Ilha de Santa Catarina. 2015.
- ALBERTIN, A. L.; ALBERTIN, R. M. M. **Tecnologia de Informação e desempenho empresarial**: as dimensões de seu uso e sua relação com os benefícios de negócio. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- ALDRIGUI, M. **Meios de Hospedagem**. São Paulo: Aleph, 2007.
- AUDY, J. L. N.; ANDRADE, G. K.; CIDRAL, A. **Fundamentos de sistemas de informação**. Porto Alegre: Bookman, 2005.
- AULICINO, M. P. Turismo e desenvolvimento regional: um estudo no Estado de São Paulo. **Revista Turismo em Análise**, v. 22, n. 1, p. 220-234, 2011.
- BAPTISTA, M. N.; CAMPOS, D. C. **Metodologias de pesquisa em ciências**: análises quantitativas e qualitativa. Rio de Janeiro: LTC, 2015.
- BARBOSA JÚNIOR, L. H. L. B.; SILVA, J. O.; GONDIM, C. B.; BRANDÃO, J. M. F. Ferramentas de comunicação online na hotelaria: Um estudo das empresas hoteleiras associadas à ABIH-RN. **Revista Eletrônica Gestão e Serviços**, v. 6, n. 1, p. 1135-1149, 2015.
- BASSO, S. M. **Impacto dos investimentos em tecnologia da informação nas variáveis estratégicas organizacionais e no desempenho de Micro e Pequenas Empresas (MPE)**. 2015. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre. 2015.
- BEZERRA, Á. V. M.; SAEGER, M. M. M. T.; ANDRADE, T. S.; LIMA, A. G. A. A internet como ferramenta de acesso aos meios de hospedagem na Paraíba. **Revista Eletrônica Gestão e Serviços**, v. 6, n. 2, p. 1359-1383, 2015.
- BIANCHI, M.; BACKES, R. G.; GIONGO, J. A participação da controladoria no processo de gestão organizacional. **Contexto**. Porto Alegre, RS. v. 6, n. 10 (2. sem. 2006), p. 69-92, 2006.
- BOAVENTURA, J. M. G.; FISCHMANN, A. A. Estudo dos Conceitos sobre o conteúdo da estratégia: uma ilustração no campo da tecnologia da informação. **FEA, USP**, 2003.

BRASIL. Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008. Dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico; revoga a Lei nº 6.505, de 13 de dezembro de 1977, o Decreto-Lei nº 2.294, de 21 de novembro de 1986, e dispositivos da Lei nº 8.181, de 28 de março de 1991; e dá outras providências.

Presidência da República. Disponível em:

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11771.htm>. Acesso em: 16 jul. 2015.

_____. Ministério do Turismo. **Cartilha de Orientação Básica.** Brasília, 2010.

Disponível em: <<http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/downloadCartilha.action?tipo=1>>. Acesso em: 16 jul. 2015.

CAMARGOS, M. A.; DIAS, A. T. Estratégia, administração estratégica e estratégia corporativa: uma síntese teórica. **Caderno de Pesquisas em Administração**, São Paulo, v. 10, n. 1, p. 27-39, 2003.

CAMPOS, L. C. A. M.; GONÇALVES, M. H. B. **Introdução a turismo e hotelaria.** Rio de Janeiro: Senac Nacional, 1998.

CANTINHO, G. M. R. **As redes sociais on-line na hotelaria.** 2016. Dissertação (Mestrado em Direção e Gestão Hoteleira) – Universidade do Algarve.

CASTELLI, G. **Administração hoteleira.** 7. ed. Caxias do Sul: Educus, 2000.

CASTELLS, M. **A galáxia da internet: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade.** Rio de Janeiro: Zahar, 2003.

_____. **A sociedade em rede.** São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A.; SILVA, R. **Metodologia Científica.** 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

CLEMENTE, A.; HIGACHI, H. Y. **Economia e Desenvolvimento Regional.** São Paulo: Atlas, 2000.

CORREIA NETO, J. F.; LEITE, J. C. **Decisões de Investimentos em Tecnologia da Informação: vencendo os desafios da avaliação de projetos em TI.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2015.

COSTA, R. **Introdução à Gestão Hoteleira.** 4. ed. atualizada. Lisboa: Lidel, 2012.

CRUZ, T. **Sistemas de Informações Gerenciais: Tecnologias da Informação e as Organizações do Século XXI & Introdução ao BPM & BPMS Introdução ao CMM-I.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

DALLABRIDA, V. R. Desenvolvimento Regional na Região ou Território do Contestado: algumas reflexões a partir da análise da sua matriz produtiva. In: DALLABRIDA, V. R. (Org.). **Território, identidade territorial e desenvolvimento regional**: reflexões sobre Indicação Geográfica e novas possibilidades de desenvolvimento com base em ativos com especificidade territorial. São Paulo: LiberArs, 2013. p. 111-123.

DEVORE, J. L. **Probabilidade e estatística: para engenharia e ciências**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2006.

FERREIRA, A. B. H. **Mini Aurélio**: o Dicionário da Língua Portuguesa. 8. ed. ver. atual. e ampl. Curitiba: Positivo, 2010.

FIGUEIREDO FILHO, D. B.; SILVA JUNIOR, J. A. Desvendando os Mistérios do Coeficiente de Correlação de Pearson (r). **Revista Política Hoje**, v. 18, n. 1, 2009.

FREITAS, A. L. P.; RODRIGUES, S. G. A avaliação da confiabilidade de questionários: uma análise utilizando o coeficiente alfa de Cronbach. **XII SIMPEP**, p. 1-15, 2005.

GALLO JUNIOR, H.; CAVALHEIRO, F.; OLIVATO, D. Os trabalhos de campo nas pesquisas sobre percepção ambiental-estudo de caso em Campos do Jordão. **GEOUSP: Espaço e Tempo (Online)**, n. 9, p. 139-147, 2001.

GNU. **GNU PSPP**. *On-line*. Disponível em: <<https://www.gnu.org/software/pspp/>>. Acesso em: 03 ago. 2016.

GOOGLE. **SÃO PAULO: CAMPOS DO JORDÃO**. 2016. Disponível em: <https://www.google.com.br/imgres?imgurl=http%3A%2F%2F4.bp.blogspot.com%2F-jdeorPSru0k%2FUGhz1yrXyEI%2FAAAAAAAAAAzHg%2Fuq26RiC4uwU%2Fs1600%2F280px-SaoPaulo_Municip_CamposdoJordao.svg.png&imgrefurl=http%3A%2F%2Fthymonth-y-saopaulo.blogspot.com%2F2012%2F09%2Fcampos-do-jordao-suica-brasileira.html&docid=S9db8_m5IWvJ9M&tbnid=-MX-dwtfcK98QM%3A&vet=1&w=280&h=189&client=firefox-b-ab&bih=604&biw=1252&q=mapa%20de%20campos%20do%20jord%C3%A3o%20%2B%20brasil&ved=0ahUKEwjF3MPU0bjRAhWCDZAKHRcJD-YQMwgtKBEwEQ&iact=mr&uact=8>. Acesso em: 10 jan. 2016.

HABERKAMP, A. M. **Impacto dos investimentos em Tecnologia da Informação (TI) nas variáveis estratégicas das empresas prestadoras de serviços contábeis**. 2005. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre. 2005.

HORA, H. R. M.; MONTEIRO, G. T. R.; ARICA, J. Confiabilidade em questionários para qualidade: um estudo com o Coeficiente Alfa de Cronbach. **Produto & Produção**, v. 11, n. 2, p. 85-103, 2010.

IBGE. **Cidades**. 2016. Disponível em:
<<http://cidades.ibge.gov.br/v3/cidades/municipio/3509700>>. Acesso em: 15 dez. 2016.

_____. **Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística**. Disponível em:
<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/pib/pib-vol-val_201604_2.shtm>. Acesso em: 23 mar. 2017.

ISS. **Relatório meios de hospedagem**. [mensagem pessoal]. Mensagem recebida por <alissonribeiro01@gmail.com> em 27 abr. 2016.

KAEWCHUR, O.; ANUSSORNITISARN, P.; PASTUSZAK, Z. Mediating role of knowledge sharing on information technology and innovation. In: **Proceedings of 2013 International Conference on Technology Innovation and Industrial Management**. 2013.

KON, A. **Economia de serviços**: teoria e evolução no Brasil: inclui uma análise sobre o impacto do setor de serviços no desenvolvimento econômico. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

KRZYZANOWSKI, A.; CRUZ, G. ESTUDO COMPARATIVO DA SAZONALIDADE TURÍSTICA. In: CRUZ, G. (Org.) **Turismo**: Desafios e especificações para turismo sustentável. Ilhéus: Editus, 2011.

LAURINDO, F. J. B. **Tecnologia da Informação**: Eficácia na Organizações. São Paulo: Futura, 2002.

LIMA, M. C. **Monografia**: a engenharia da produção acadêmica. 2. ed. rev. e atualizada. São Paulo: Saraiva, 2008.

MAÇADA, A. C. G. **IMPACTO DOS INVESTIMENTOS EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NAS VARIÁVEIS ESTRATÉGICAS E NA EFICIÊNCIA DOS BANCOS BRASILEIROS**. 2001. Tese (Doutorado em Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre. 2001.

MAMIRAUÁ. **Bioestat - versão 5.3**. 2016. Disponível em:
<<http://www.mamiraua.org.br/pt-br/downloads/programas/bioestat-versao-53/>>. Acesso em: 19 out. 2016.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARTINS, G. A.; DOMINGUES, O. **Estatística Geral e Aplicada**. 4. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2011.

MEDEIROS, E. M. S.; SAUVÉ, J. P. **Avaliação do Impacto de Tecnologias da Informação Emergentes nas Empresas**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

MEDRI, W. **Análise exploratória de dados**. Curso de Especialização Lato Sensu em Estatística - Londrina, 2011.

- MEIRELLES, F. S. **Tecnologia de Informação**. 2016. Disponível em: <<http://eaesp.fgvsp.br/sites/eaesp.fgvsp.br/files/pesti2016gvciappt.pdf>>. Acesso em: 01 out. 2016.
- MELLAHI, K.; SMINIA, H. Guest Editors' Introduction: The frontiers of strategic management research. **International Journal of Management Reviews**, v. 11, n. 1, p. 1-7, 2009.
- MINTZBERG, H.; AHLSTRAND, B.; LAMPEL, J. **Safári da estratégia: um roteiro pela selva do planejamento estratégico** 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.
- MIRANDA, R. L.; WBATUBA, B. B. R. A estratégia em processos de mudança organizacional: evolução e tendências. **Desenvolvimento Socioeconômico em Debate**, v. 2, n. 2, p. 4-21, 2016.
- MOTA, K. C. N. **Marketing turístico: promovendo uma atividade sazonal**. São Paulo: Atlas, 2001.
- MOURA, R. M. O Papel da Tecnologia de Informação. In: ALBERTIN, A. L.; MOURA, R. M. (Orgs.). **Tecnologia de Informação**. São Paulo: Atlas, 2007. p. 13-23.
- MTE. **Perfil do Município**. 2016. Disponível em: <http://bi.mte.gov.br/bgcaged/caged_perfil_municipio/index.php>. Acesso em: 19 jul. 2016.
- NIELSEN, C. **Turismo e mídia: o papel da comunicação na atividade turística**. Tradução de Edite Sciulli. São Paulo: Contexto, 2002.
- OLIVEIRA, A. L. B.; CARREIRA, M. L.; MORETI, T. M. Aprimorando a Gestão de Negócios com a utilização de Tecnologia de Informação. **Revista de Ciências Gerenciais**, v. 13, n. 17, p. 141-159, 2009.
- ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE TURISMO. **Turismo internacional: uma perspectiva global**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.
- PAES, Â. T. Itens essenciais em bioestatística. **Arquivos brasileiros de cardiologia**, v. 71, n. 4, p. 575-580, 1998.
- PANOZZO, R.; SILVA, J. P.; MEOTI, S. ZANANDRÉA, G.; CRUZ, M. R. Tecnologia da informação: estratégia para os negócios do sistema Unimed do Rio Grande do Sul. **Revista de Administração Imed – RAIMED**, vol. 1, n. 1, p.172-186, 2011.
- PORTER, M. E. O que é estratégia. **Harvard Business Review**, v. 74, n. 6, p. 61-78, 1996.
- PROSERPIO, R. **O avanço das redes hoteleiras internacionais no Brasil**. São Paulo: Aleph, 2007.

QUINTAIROS, P. C. R.; OLIVEIRA, E. A. A. Q.; CAMPOS, A. R.; SILVA JUNIOR, L. C. F. A tecnologia da informação na gestão da pecuária de corte: um estudo sobre a utilização do software GPEC em empresas do Estado do Tocantins. **Latin American Journal of Business Management**, v. 3, n. 1, 2012.

RECH, I. **Adoção de Novas Tecnologias de Informação (TI):** Estudo sobre Problemas e Ações. Porto Alegre, PPGA/UFRGS, 2000. Proposta de Dissertação (Mestrado em Administração).

REZENDE, D. A.; ABREU, A. F. **Tecnologia da Informação Aplicada a Sistemas de Informação Empresariais:** o papel estratégico da informação e dos sistemas de informação nas empresas. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

RIBEIRO, J. C.; VAREIRO, L. C. Turismo e desenvolvimento regional: O espaço rural como destino turístico. In: **Atas do 1º Congresso Internacional Casa Nobre:** um património para o futuro. 2007. p. 470-486.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa Social:** Métodos e Técnicas. 3. ed. 14. reimpr. São Paulo: Atlas, 2012.

RODRIGUES, L. C. Tecnologia da Informação na Empresa. In: SANTOS, Rubens da Costa (Org.). **Manual de Gestão Empresarial.** São Paulo: Atlas, 2007. p. 234-262.

RUSSO, S. M. E.; MARINI, G. H.; SILVA, C. R. M.; SANTOS, I. C.; RICCI, F. Desenvolvimento regional através de uma concepção multicultural sob o prisma da tecnologia. In: XIII Encontro Latino Americano de Iniciação Científica e IX Encontro Latino de Pós-Graduação, 2009, São José dos Campos. **XIII Encontro Latino Americano de Iniciação Científica e IX Encontro Latino de Pós-Graduação.** São José dos Campos: UNIVAP, 2009. v. 1. p. 1-5.

SANDRONI, P. **Novíssimo Dicionário de Economia.** São Paulo: Editora Best Seller, 1999.

SANTOS JUNIOR, S.; FREITAS, H. M. R.; LUCIANO, E. M. Dificuldades para o uso da tecnologia da informação. **RAE-eletrônica**, v. 4, n. 2, Art. 20, jul./dez. 2005.

SANTOS, E. L.; BRAGA, V. SANTOS, R. S.; BRAGA, A. M. S. Desenvolvimento: um conceito multidimensional. **Desenvolvimento Regional em Debate**, p. 44-61, 2012.

SANTOS, F. R.; VIEIRA, E. T. A economia criativa sobre a perspectiva do desenvolvimento regional. **Alumni-Revista Discente do UNIABEU**, v. 2, n. 3, p. 26-37, 2014.

SANTOS, G. E. O. **Cálculo amostral:** calculadora on-line. Disponível em: <<http://www.calculoamostral.vai.la>>. Acesso em: 05 abr. 2017.

SEADE. **Informações dos Municípios Paulistas.** 2016. Disponível em: <<http://www.imp.seade.gov.br/frontend/#/perfil>>. Acesso em: 02 jun. 2016.

SEN, A. **Desenvolvimento como liberdade**. Tradução de Laura Teixeira Motta. São Paulo: Companhia da Letras, 2010.

SILVA JÚNIOR, L. C. F. **PAPEL DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E MATURIDADE DA GESTÃO DE TI**. 2015. Tese (Doutorado em Administração) – Universidade Nove de Julho, São Paulo. 2015.

SOUZA, C. M. M.; THEIS, I, M. Desenvolvimento Regional: abordagens contemporâneas – Uma breve introdução. In: SOUZA, C. M. M.; THEIS, I. M. (Orgs.). **Desenvolvimento Regional: abordagens** Blumenau: Edifurb, 2009. p. 11-18.

SOUZA, V. B. R.; OLIVEIRA, E. A. A. Q.; MORAES, M. B.. **ESTRATÉGIA ORGANIZACIONAL EM PEQUENAS EMPRESAS DE BASE TECNOLÓGICA NA REGIÃO METROPOLITANA DO VALE DO PARAÍBA E LITORAL NORTE. XIX SEMEAD Seminários em Administração**, 2016.

SPCIDADES. **Campos do Jordão – Economia**. 2015. Disponível em: <http://spcidades.com.br/cidade_texto.asp?codigo=336&texto=296>. Acesso em: 21 jul. 2015.

TOMAZZONI, E. L. **Turismo e desenvolvimento regional: dimensões, elementos e indicadores**. Caxias do Sul, RS: Educs, 2009.

TRIOLA, M. F. **Introdução à Estatística**. 10. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2012.

TURBAN, E.; VOLONINO, L. **Tecnologia da informação para gestão: em busca de um melhor desempenho estratégico e operacional**. 8. ed. Porto Alegre: Bookman, 2013.

VALLE, A. B. **Gestão da tecnologia da informação**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2013.

VICENTIN, I. C.; HOPPEN, N. A internet no negócio de turismo no Brasil: utilização e perspectivas. **REAd: revista eletrônica de administração**. Porto Alegre. Edição 31, vol. 9, n. 1 (jan./fev. 2003), p. 1-26, 2003.

VIEIRA, A. E. R.; BREZOLIN, L. M. T. F. Benefícios do uso da tecnologia da informação no desempenho empresarial. **Revista de Administração do Unisal**, v. 3, n. 3, 2013.

VIEIRA, E. T. **Industrialização e Políticas de Desenvolvimento Regional: O Vale do Paraíba Paulista na Segunda Metade do Século XX**. 2009. Tese (Doutorado em História Econômica) – Universidade de São Paulo, São Paulo. 2009.

VIEIRA, E. T.; SANTOS, M. J. Desenvolvimento econômico regional—uma revisão histórica e teórica. **Revista Brasileira de Gestão e Desenvolvimento Regional**, v. 8, n. 2, 2012.

WRIGHT, P.; KROLL, M. J.; PARNELL, J. **Administração estratégica: conceitos**. São Paulo: Atlas, 2009.

APÊNDICE A – Questionário de pesquisa



Universidade de Taubaté
Mestrado em Gestão e Desenvolvimento Regional
Orientadora: Profa. Dra. Rita de Cássia Rigotti Vilela Monteiro
Mestrando: Alisson Ribeiro

QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

ANÁLISE DO USO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SEUS IMPACTOS NA GESTÃO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM DO MUNICÍPIO DE CAMPOS DO JORDÃO

1. Perfil Demográfico.

1.1. Tipo de relação com a empresa (Cargo).

<input type="checkbox"/>	Proprietário
<input type="checkbox"/>	Gerente
<input type="checkbox"/>	Outro. Qual? _____

1.2. Idade.

<input type="checkbox"/>	Até 20 anos
<input type="checkbox"/>	21 a 25 anos
<input type="checkbox"/>	26 a 30 anos
<input type="checkbox"/>	31 a 35 anos
<input type="checkbox"/>	36 a 40 anos
<input type="checkbox"/>	Mais de 40 anos

1.3. Sexo

<input type="checkbox"/>	Feminino
<input type="checkbox"/>	Masculino

1.4. Escolaridade.

<input type="checkbox"/>	Ensino Fundamental Incompleto
<input type="checkbox"/>	Ensino Fundamental Completo
<input type="checkbox"/>	Ensino Médio Incompleto
<input type="checkbox"/>	Ensino Médio Completo
<input type="checkbox"/>	Ensino Superior Incompleto
<input type="checkbox"/>	Ensino Superior Completo
<input type="checkbox"/>	Especialização
<input type="checkbox"/>	Mestrado
<input type="checkbox"/>	Doutorado

1.5. Tempo de vínculo com a empresa.

<input type="checkbox"/>	Até 5 anos
<input type="checkbox"/>	6 a 10 anos
<input type="checkbox"/>	11 a 15 anos
<input type="checkbox"/>	16 a 20 anos
<input type="checkbox"/>	Mais de 20 anos

2. Dados relativos ao hotel/pousada.

2.1. O meio de hospedagem é:

<input type="checkbox"/>	Hotel
<input type="checkbox"/>	Pousada
<input type="checkbox"/>	Outro. Qual? _____

2.2. Tempo de atuação do hotel/pousada no mercado.

<input type="checkbox"/>	Até 5 anos
<input type="checkbox"/>	6 a 10 anos
<input type="checkbox"/>	11 a 15 anos
<input type="checkbox"/>	16 a 20 anos
<input type="checkbox"/>	Mais de 20 anos

2.3. Há quanto tempo o hotel/pousada iniciou a implantação da tecnologia da informação.

- | | |
|--------------------------|-----------------|
| <input type="checkbox"/> | Até 5 anos |
| <input type="checkbox"/> | 6 a 10 anos |
| <input type="checkbox"/> | 11 a 15 anos |
| <input type="checkbox"/> | 16 a 20 anos |
| <input type="checkbox"/> | Mais de 20 anos |

2.4. Número de funcionários.

- | | |
|--------------------------|-------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Até 5 funcionários |
| <input type="checkbox"/> | 6 a 10 funcionários |
| <input type="checkbox"/> | 11 a 15 funcionários |
| <input type="checkbox"/> | 16 a 20 funcionários |
| <input type="checkbox"/> | Mais de 20 funcionários |

2.5. Número de Unidades Habitacionais.

- | | |
|--------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Até 19 Unidades Habitacionais |
| <input type="checkbox"/> | 20 a 29 Unidades Habitacionais |
| <input type="checkbox"/> | 30 a 39 Unidades Habitacionais |
| <input type="checkbox"/> | 40 a 49 Unidades Habitacionais |
| <input type="checkbox"/> | Mais de 49 Unidades Habitacionais |

2.6. O hotel/pousada oferece treinamento para os funcionários quanto à tecnologia da informação?

- | | |
|--------------------------|-----|
| <input type="checkbox"/> | Sim |
| <input type="checkbox"/> | Não |

2.7. O hotel/pousada possui alguma pesquisa de satisfação do hóspede com relação ao uso da tecnologia da informação?

- | | |
|--------------------------|-----|
| <input type="checkbox"/> | Sim |
| <input type="checkbox"/> | Não |

3. Motivações para a abertura do hotel/pousada.

Considerando as 3 (três) motivações abaixo marque para cada uma delas o valor em uma escala de 1 (pouco) a 5 (muito).

	1	2	3	4	5
Motivações econômicas.					
Motivações relacionadas à qualidade de vida.					
Motivações ambientais.					

4. Quanto aos recursos tecnológicos existentes no hotel/pousada.

4.1. Possui computador de mesa para a área administrativa?

<input type="checkbox"/>	Sim. Quantos? _____
<input type="checkbox"/>	Não

4.2. Possui computador de mesa para uso dos hóspedes?

<input type="checkbox"/>	Sim. Quantos? _____
<input type="checkbox"/>	Não

4.3. Possui *notebook* para a área administrativa?

<input type="checkbox"/>	Sim. Quantos? _____
<input type="checkbox"/>	Não

4.4. Possui *notebook* para uso dos hóspedes?

<input type="checkbox"/>	Sim. Quantos? _____
<input type="checkbox"/>	Não

4.5. Possui acesso à internet para a área administrativa?

<input type="checkbox"/>	Sim
<input type="checkbox"/>	Não

4.6. Possui acesso à internet no hall de entrada para uso dos hóspedes?

<input type="checkbox"/>	Sim
<input type="checkbox"/>	Não

4.7. Possui acesso à internet nas Unidades Habitacionais?

<input type="checkbox"/>	Sim
<input type="checkbox"/>	Não

4.8. Possui Smart TV nas Unidades Habitacionais?

<input type="checkbox"/>	Sim
<input type="checkbox"/>	Não

4.9. Possui fechaduras eletrônicas nas Unidades Habitacionais?

<input type="checkbox"/>	Sim
<input type="checkbox"/>	Não

4.10. Possui Sistema de Gestão Hoteleira?

<input type="checkbox"/>	Sim
<input type="checkbox"/>	Não

4.11. Possui *website* do hotel/pousada?

<input type="checkbox"/>	Sim
<input type="checkbox"/>	Não

4.12. Possui aplicativo do hotel/pousada para dispositivos móveis?

<input type="checkbox"/>	Sim
<input type="checkbox"/>	Não

4.13. Participa regularmente de redes sociais?

<input type="checkbox"/>	Sim
<input type="checkbox"/>	Não

4.14. Possui cadastro em *website* de reservas *on-line*?

<input type="checkbox"/>	Sim
<input type="checkbox"/>	Não

5. Considerando uma escala de 1 (pouco) a 5 (muito):

Em que medida a tecnologia da informação

	1	2	3	4	5
Auxilia o hotel/pousada nas primeiras investidas contra seus concorrentes (oferecer serviços que os concorrentes não conseguem oferecer).					
Auxilia o hotel/pousada a oferecer novos serviços antes dos concorrentes.					
Ajuda a aumentar e aperfeiçoar a eficiência competitiva do hotel/pousada.					
Reduz os custos de modificação ou melhora dos serviços já oferecidos aos clientes.					
Identifica tendências de mercado.					
Ajuda o hotel/pousada a atender novos mercados.					
Auxilia o hotel/pousada a antecipar as necessidades de mercado.					
Reforça a fidelidade do cliente.					
Aumenta a fatia de mercado do hotel/pousada.					
Proporciona ao hotel/pousada a oportunidade de oferecer serviços inovadores aos seus clientes.					
Permite ao hotel/pousada oferecer serviços de maior valor agregado.					
Melhora a produtividade do hotel/pousada através da automação.					
Permite ao hotel/pousada realizar as tarefas em menos tempo.					
Aumenta a produtividade através da utilização de <i>software</i> e <i>hardware</i> .					

Permite ao hotel/pousada realizar tarefas com mais facilidade.					
Ajuda a realizar tarefas antes extremamente complexas.					
Ajuda a melhorar as decisões operacionais relativas ao hotel/pousada.					
Incrementa as margens de lucro do hotel/pousada.					
Ajuda na organização dos processos internos do hotel/pousada.					
Melhora o planejamento estratégico.					
Melhora a troca de dados entre o hotel/pousada e seus clientes.					

Obrigado pela sua colaboração.

ANEXO A – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

O Sr. (a) está sendo convidado (a) a participar da pesquisa “ANÁLISE DO USO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SEUS IMPACTOS NA GESTÃO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM DO MUNICÍPIO DE CAMPOS DO JORDÃO”. Nesta pesquisa pretendemos “IDENTIFICAR E ANALISAR O USO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SEUS IMPACTOS NA GESTÃO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM DO MUNICÍPIO DE CAMPOS DO JORDÃO”.

A pesquisa se dará por meio de aplicação de questionário e apresenta baixa probabilidade de provocar desconforto e os procedimentos utilizados não oferece riscos à sua dignidade. Acredita-se que a pesquisa possa gerar informações relevantes, a fim de contribuir com o ambiente organizacional, subsidiando os gestores nas suas ações do cotidiano.

Para participar deste estudo o Sr (a) não terá nenhum custo, nem receberá qualquer vantagem financeira. Terá o esclarecimento sobre o estudo em qualquer aspecto que desejar e estará livre para recusar-se a participar. A sua participação é voluntária e a recusa em participar não acarretará qualquer penalidade ou modificação na forma em que é atendido pelo pesquisador, que tratará a sua identidade com padrões profissionais de sigilo.

Os resultados da pesquisa estarão à sua disposição quando finalizada. Seu nome ou o material que indique sua participação não será liberado sem a sua permissão. O (A) Sr (a) não será identificado em nenhuma publicação que possa resultar. Os dados e instrumentos utilizados na pesquisa ficarão arquivados com o pesquisador responsável por um período de cinco anos, e após esse tempo serão destruídos.

Este termo de consentimento encontra-se impresso em duas vias, sendo que uma cópia será arquivada pelo pesquisador responsável, e a outra será fornecida ao senhor.

PESQUISADOR RESPONSÁVEL: ALISSON RIBEIRO

Eu, _____, portador do documento de Identidade _____ fui informado (a) dos objetivos da pesquisa “ANÁLISE DO USO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SEUS IMPACTOS NA GESTÃO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM DO MUNICÍPIO DE CAMPOS DO JORDÃO”, de maneira clara e detalhada e esclareci minhas dúvidas. Sei que a qualquer momento poderei solicitar novas informações e modificar minha decisão de participar se assim o desejar.

Declaro que concordo em participar. Recebi uma cópia deste termo de consentimento livre e esclarecido e me foi dada a oportunidade de ler e esclarecer as minhas dúvidas.

Campos do Jordão, _____ de _____ de 2016.

Assinatura do(a) Participante

ANEXO B – Parecer Consubstanciado do CEP



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: ANÁLISE DO USO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SEUS IMPACTOS NA GESTÃO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM DO MUNICÍPIO DE CAMPOS DO

Pesquisador: Alisson Ribeiro

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 55603616.0.0000.5501

Instituição Proponente: Universidade de Taubaté

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 1.587.984

Apresentação do Projeto:

O estudo da TI ligada aos empreendimentos turísticos, especificadamente, aos meios de hospedagens localizados no município em questão. Neste contexto, este trabalho busca analisar o uso da Tecnologia da Informação e seus impactos na gestão dos meios de hospedagem do município de Campos do Jordão (transcrito do projeto)

Objetivo da Pesquisa:

Identificar e analisar o uso da Tecnologia da Informação e seus impactos na gestão dos meios de hospedagem do município de Campos do Jordão.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Atende as recomendações da Resolução 486/12 e as normas operacionais.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

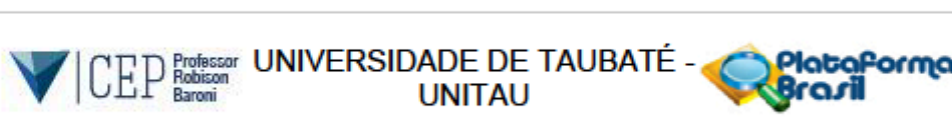
Tema da pesquisa relevante como subsídio à política pública na área de gestão.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Atende as recomendações da Resolução 486/12 e as normas operacionais.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Endereço: Rua Visconde do Rio Branco, 210
 Bairro: Centro CEP: 12.020-040
 UF: SP Município: TAUBATE
 Telefone: (12)3635-1233 Fax: (12)3635-1233 E-mail: cepunitau@unitau.br



Continuação do Parecer: 1.587.984

Atende aos protocolo de pesquisa do sistema CEP-CONEP.

Considerações Finais a critério do CEP:

O Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade de Taubaté, em reunião de 10/06/2016, e no uso das competências definidas na Resolução CNS/MS 466/12, considerou o Projeto de Pesquisa: APROVADO.

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_P ROJETO_705055.pdf	31/05/2016 17:57:03		Aceito
Outros	Questionario.pdf	28/04/2016 21:35:10	Alisson Ribeiro	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE.pdf	28/04/2016 21:32:56	Alisson Ribeiro	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto.pdf	28/04/2016 21:31:42	Alisson Ribeiro	Aceito
Folha de Rosto	Folha_de_Rosto.pdf	28/04/2016 21:30:37	Alisson Ribeiro	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

TAUBATE, 10 de Junho de 2016

Assinado por:
Maria Dolores Alves Cocco
 (Coordenador)

Endereço: Rua Visconde do Rio Branco, 210
 Bairro: Centro CEP: 12.020-040
 UF: SP Município: TAUBATE
 Telefone: (12)3635-1233 Fax: (12)3635-1233 E-mail: cepunitau@unitau.br