

Julia Chacha

**Hospitalidade nas micro e pequenas empresas de turismo.
Estudo de caso: Região da Serra da Bodoquena, Mato Grosso do Sul.**

Orientador: Profa. Dra. Elizabeth Kyoko Wada

Defesa: 18.08.05

RESUMO

As micro e pequenas empresas no Brasil são de relevante importância para o desenvolvimento do país, chegando a 99,2% das empresas existentes e são ainda responsáveis pela absorção de mão de obra de milhões de pessoas. Ainda assim enfrentam grandes dificuldades para prosperar, chegando a um índice de mortalidade de 59,9% em empresas de até 4 anos. Este índice é resultado da falta de capital de giro, dificuldade de acesso ao crédito e desconhecimento de técnicas gerenciais. Para as empresas que ainda estão no mercado as dificuldades encontram-se no excesso de burocracia, na pesada tributação. As micro e pequenas empresas de turismo da Região da Serra da Bodoquena pesquisadas também sinalizaram dificuldades em comum com as empresas do Brasil, mas apresentaram organização interna bastante diferente, com uso de processos consagrados (conhecimento operacional técnico) e de tecnologia (computadores e internet). Os empresários entrevistados mostraram preocupação com a qualidade e com a hospitalidade. Pelas características das micro e pequenas empresas, a hospitalidade foi considerada um diferencial competitivo, baseado principalmente na presença constante do dono e na simplicidade dos processos.

Palavras-chave: micro e pequenas empresas, turismo, Serra da Bodoquena, qualidade e hospitalidade.