

CARACTERIZACIÓN DEL USO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO NO FINANCIEROS EN EL SECTOR HOTELERO

*Aldo Leonardo Cunha Callado
Universidade Federal da Paraíba - Brasil*

*Antônio André Cunha Callado
Universidade Federal Rural de Pernambuco - Brasil
Fernanda Marques de Almeida Holanda
Universidade Gama Filho - Brasil*

El objetivo de este artículo fue identificar la dinámica de las relaciones entre los principales indicadores de desempeño no financieros utilizados en el ámbito del sector de hotelería de la ciudad de João Pessoa, Brasil. Para alcanzar este objetivo fueron analizados 31 hoteles y se investigaron 15 indicadores de desempeño. El instrumento utilizado para la recolección de datos fue la encuesta. Para alcanzar el objetivo propuesto fueron utilizados tres abordajes metodológicos multivariados complementarios: el análisis de agrupamientos, el escalonamiento multidimensional y el análisis factorial. Los procedimientos se realizaron con la ayuda de la aplicación estadística STATISTICA for Windows. Los resultados arrojaron evidencias empíricas de la existencia de relaciones entre indicadores no financieros a partir de la identificación de tres grupos distintos de indicadores de desempeño.

PALABRAS CLAVE: sector hotelero, indicadores de desempeño, análisis multivariado.