

# COMPETENCIAS Y HABILIDADES NECESARIAS DE LOS GESTORES DE HOTELES DE LUJO Y SUPER LUJO

**Un estudio de caso en el Polo Turístico Via Costeira, Natal, Brasil**

Tuísi Alves Torres  
Márcio Marreiro das Chagas  
Maria Arlete Duarte de Araújo  
Universidade Federal de Rio Grande do Norte  
Natal - Brasil

*Este estudio tuvo por objeto analizar las competencias necesarias para un gestor hotelero bajo la percepción de los propios gestores de hoteles del Polo Turístico Via Costeira, Natal, Brasil. Por lo tanto, se desarrolló un estudio exploratorio-descriptivo con un enfoque analítico cualitativo. Se realizaron entrevistas a los gestores de recursos humanos y a los gerentes generales de los hoteles. Entre los principales resultados se observó que las competencias prioritarias para un gestor hotelero son la gestión de la calidad y la gestión de los recursos humanos. En lo que respecta a las carencias en la formación y dificultades encontradas hubo un mayor enfoque en el dominio de otros idiomas y funciones operativas. En lo que se refiere a la habilidad, las actitudes y las características de la personalidad se presentaron como imprescindibles que les guste el trabajo en el sector y saber comunicarse con eficiencia.*

**PALABRAS CLAVE:** competencias, gestor hotelero, hoteles de lujo, investigación cualitativa.