

EL COMPROMISO DEL CONTROLLER EN LA PLANIFICACIÓN Y LA TOMA DE DECISIONES EN LOS GRANDES HOTELES DEL SUR DE BRASIL

João Teles
Rogério João Lunkes
Cristiano do Nascimento
Universidade Federal de Santa Catarina
Florianópolis - Brasil

Las organizaciones atraviesan procesos de cambios frente a las reformulaciones de la escena global las cuales influyen directamente en la economía de una empresa. El sector hotelero insertado en este contexto necesita profesionales capaces de entender esas demandas y ayudar en la gestión. De este modo, el objetivo general de este estudio consiste en identificar las prácticas del controller en los grandes hoteles del sur de Brasil, abordando el compromiso de este profesional en la planificación y la toma de decisiones. Se realizó una investigación mediante una entrevista estructurada a los controllers asociados a la ABIH de las ciudades de Curitiba, Florianópolis y Porto Alegre. Este artículo amplía la investigación de Freitas & Lunkes (2011) buscando más información sobre el controller en los hoteles brasileños. La investigación es de carácter descriptivo, práctico, cuali-cuantitativo y aplicado; se llevó a cabo un trabajo de campo y encuesta. La investigación contó con el apoyo de 23 controllers y sus principales resultados revelan la participación de éstos en la formulación de estrategias y la provisión de información para la planificación, aunque con poco compromiso en la decisión de las estrategias adoptadas. En cuanto a las contribuciones de la Contraloría en el proceso de gestión se observó un índice elevado de compromiso en las decisiones estratégicas y operativas. Es claro que es necesario ampliar la investigación sobre la Contraloría en los hoteles brasileños en contextos y muestras que permitan el desarrollo de nuevas alternativas para la contraloría en los procesos de decisión.

PALABRAS CLAVE: contraloría, controller, hoteles.