

LA GESTIÓN DE LA EXCELENCIA EN LA HOTELERÍA BRASILEÑA
Influencia de los criterios liderazgo y estrategia en los resultados del desempeño

*Jéssica Vieira de Souza Meira
Sara Joana Gadotti dos Anjos
Universidade do Vale do Itajaí
Balneário Camboriú – SC, Brasil*

Las transformaciones sociales, políticas y económicas ocasionadas por la globalización ocasionaron un significativo crecimiento a la actividad turística y la gestión en el segmento del turismo pasó a cumplir un rol fundamental en el desarrollo del mercado, considerando los cambios de comportamiento de los turistas y el aumento de la competitividad entre los destinos. En este sector la hotelería se ha destacado como la mayor generadora de empleo. Con la llegada de redes hoteleras internacionales creció la competencia y la búsqueda de excelencia se tornó fundamental para sobrevivir en el mercado. El objetivo de este artículo es analizar la influencia de los criterios liderazgo y estrategia en el resultado final del desempeño de los hoteles de Brasil. La investigación es cualitativa y cuantitativa. Se realizó un análisis de la información obtenida mediante la aplicación de cuestionarios electrónicos en 52 redes hoteleras. Los resultados son optimistas en relación a la excelencia en la prestación de servicios y la información puede ayudar a las redes hoteleras de este estudio a mejorar sus servicios y aumentar la competitividad.

PALABRAS CLAVE: turismo, redes hoteleras, excelencia, liderazgo, estrategia, Brasil.