

EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL COMO INSTRUMENTO DE GESTIÓN

Un análisis de los hoteles brasileños de grandes dimensiones

Joice Denise Schäfer
Daiane Antonini Bortoluzzi
Stefânia Maria Maier
Rogério João Lunkes
Universidade Federal de Santa Catarina
Florianópolis, Brasil

El objetivo de la presente investigación es comparar la percepción del desempeño de los grandes hoteles brasileños, en la perspectiva de los clientes y los gestores. La percepción adecuada de la (in)satisfacción por parte de los gestores permite que se implementen estrategias para mejorar el servicio prestado. Para el relevamiento de datos, en lo que se refiere a la satisfacción de los clientes, se consultaron las evaluaciones generales de los hoteles ("índice de popularidad") en los sitios TripAdvisor y Trivago. Para captar la percepción de los gestores en lo que hace a la satisfacción de los clientes se empleó un cuestionario estructurado. Los resultados fueron analizados usando el test t de student, que indicó que no existía diferencia significativa entre la satisfacción de los clientes y la percepción de los gestores. Los factores indicados por los clientes como decisivos para la evaluación se relacionan primeramente con la atención prestada y luego con la estructura física de los hoteles. La investigación contribuyó con la literatura en lo que hace a la comprensión de la tecnología como materialidad necesaria para el contacto de los huéspedes con el hotel. En esta perspectiva la consulta de sitios que contemplan la evaluación de los clientes por parte de los gestores, así como los resultados del presente estudio, llevan a reevaluar las estrategias operativas y las metas de gestión en base a los requisitos entendidos por el cliente como esenciales para un hospedaje satisfactorio, actuando como herramientas para la gestión hotelera; y en otra perspectiva permite que el cliente transforme el lugar en el cual se hospeda en lo que él entiende como ideal.

PALABRAS CLAVE: *Desempeño organizacional, instrumento de gestión, hoteles.*