



Vol. 10, Nº 22 (junio / junho 2017)

AS CARACTERÍSTICAS DO DESEMPENHO ORGANIZACIONAL EM MICROEMPRESAS BRASILEIRAS DO SETOR DE HOSPEDAGEM

Adriana Ramalho Monte Coco

Universidade Anhanguera Uniderp e-mail: adrianamramalho@gmail.com

Dr. Paulo Augusto Ramalho de Souza

Universidade Federal de Mato Grosso UFMT e-mail: paramalho@gmail.com

MSc. Sandro Ribeiro da Costa

Universidade de Cuiabá- Unic e-mail: sandrorcr@gmail.com

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Adriana Ramalho Monte Coco, Paulo Augusto Ramalho de Souza y Sandro Ribeiro da Costa (2017): "As Características do Desempenho Organizacional em Microempresas Brasileiras do Setor de Hospedagem", Revista Turydes: Turismo y Desarrollo, n. 22 (junio/junho 2017). En línea: <http://www.eumed.net/rev/turydes/22/hospedagem-brasil.html>

RESUMO

Em Mato Grosso do Sul, as microempresas do setor de hospedagem estão presentes na maioria dos municípios e representam um relevante segmento para geração de emprego e renda para um conjunto de atores. Essa interiorização do setor de turismo demanda por estudos específicos acerca dos mecanismos e processos de gestão que operacionalizam e/ou influenciam no desempenho das organizações. O objetivo deste projeto foi de identificar as características do desempenho organizacional de microempresas do setor de hospedagem em MS. Nesta linha, esta pesquisa se configurou como descritiva e foi viabilizada a partir da aplicação de questionários para 10 gestores de meios de hospedagem cadastrados junto ao Ministério do Turismo e que se configuravam como microempresas. Os resultados apontaram que os atributos Qualidade dos Serviços e Nível de Satisfação dos Clientes, como sendo o primeiro o mais utilizado pelos gestores quando realizam a mensuração do desempenho em suas organizações e o segundo considerado o mais importante, entre os entrevistados. Por fim a pesquisa identificou a necessidade do aprofundamento individual dos indicadores presentes na percepção dos gestores acerca do desempenho dos meios de hospedagem, com o intuito de entender sua influência no ambiente organizacional.

Palavras-chave: Desempenho Organizacional; Turismo; Microempresa.

ABSTRACT

In Mato Grosso do Sul, microenterprises in the lodging sector are present in most municipalities and represent a relevant segment for the generation of employment and income for a set of actors. This internalization of the tourism sector demands studies related to the processes and management processes that operationalize and / or influence the performance of organizations. The objective of this project was to identify as characteristics of the organizational performance of microenterprises in the MS hosting industry. In this line, this research is configured as descriptive and was made possible by the application of questionnaires to 10 managers of lodging facilities registered with the Ministry of Tourism and who were configured as micro-enterprises. The results point to the quality of the services and the level of customer satisfaction, as the first or most used for the managers when they perform the measurement of performance in their organizations and the second considered among the interviewees. Finally, a research identified a need for individual deepening of the indicators presented in the perception of the managers on the performance of the means of hosting, in order to understand their influence in the organizational environment.

Key-words: Organizational Performance; Tourism; Micro enterprise.

1 INTRODUÇÃO

As mudanças organizações são o foco das discussões acadêmicas na área da administração, as quais se intensificaram a partir do advento da revolução industrial. A partir deste contexto, diferentes estudos em vários setores ampliaram as pesquisas sobre as mudanças no ambiente de gestão das organizações.

Por outro lado, a busca pelo estabelecimento de processos eficazes é fundamental para se manter o nível de competitividade, no ambiente de gestão de diferentes setores na matriz economia brasileira.

Dentre vários setores o do turismo é um dos que mais crescem no Brasil, gerando empregos, divisas, e investimentos por parte do setor público e privado. O crescimento econômico e o avanço tecnológico proporcionaram que um conjunto de mudanças fossem vivenciadas pelas organizações presentes neste setor nos últimos anos.

Adicionalmente, as discussões em alguns modelos de organizações como no âmbito da Microempresas, como no caso do setor de serviços de hospedagem, ainda são incipientes no Brasil, e essencialmente quando se tratam dos estudos realizados em Mato Grosso do Sul.

Registre-se que o setor de serviços de hospedagem é um relevante gerador de divisas, tanto para a iniciativa privada quanto para a pública, sendo estratégica a sua capacidade de gerar renda, trabalho e tributos se comparado com outros setores da economia, como no caso de MS.

Em MS as microempresas no setor de hospedagem estão presentes na maioria dos municípios e representam um relevante segmento para geração de emprego em renda para um conjunto de atores.

A discussão da temática da presente pesquisa é de fundamental importância para o fortalecimento do setor turístico e conseqüentemente para a economia de MS e cidades desprovidas de um próprio centro financeiro, que precisam de meios secundários para o crescimento e desenvolvimento econômico (SOUZA; ANJOS, 2012)

Nesta linha, a justificativa para esta pesquisa se dá, tanto em virtude da representatividade das microempresas do setor de hospedagem presentes em MS, quanto pelo o ainda incipiente aprofundamento de estudos sobre o ambiente de gestão dessas organizações.

A partir destas constatações preliminares esta pesquisa buscou como objetivo identificar as características do desempenho organizacional de microempresas do setor de hospedagem em Mato Grosso do Sul.

Como metodologia abordada para presente pesquisa foi utilizada a pesquisa com abordagem quantitativa por meio da aplicação de questionários estruturados para os gestores das microempresas selecionados, enviados pela da plataforma *Google Forms*.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo evidencia-se a discussão dos conceitos teóricos relacionados com a problemática central da presente pesquisa.

2.1 O Turismo no Brasil

O surgimento do turismo está diretamente ligado ao capitalismo e ao desenvolvimento tecnológico, estando relacionado com viagens, deslocamentos e visitas a locais diferentes, isso se definiu, quando o homem deixou de ser sedentário, passou a viajar, no início motivado pelo comércio com outros povos, depois tratamento de saúde, estudos, troca de informações, conhecimento de outra cultura ou por lazer, independente do motivo, o hábito de viajar é um fenômeno antigo, na história da humanidade. De acordo com Dias (2003) o turismo passou a ser considerado uma das mais importantes "faces" da globalização, cooperando para diminuir as distâncias entre as localidades e também para o aumento de uma consciência global.

Determinados autores avaliam as viagens que os jovens aristocratas ingleses realizavam aos grandes centros europeus nos séculos XVIII e XIX como o início da atividade turística, mas outros autores consideram que as romarias, as peregrinações e as viagens em busca de meios de cura e repouso, presentes desde os tempos remotos, já representavam manifestações turísticas (ANDRADE, 1995).

A atividade turística só emergiu a partir da década de 30, quando o Estado do bem-estar social que se estruturou nos Estados Unidos e na Europa proporcionou conquistas à classe trabalhadora (ROCHA, 2002). O turismo passou, então, a chamar atenção e acender maior interesse pelas pessoas a partir da Revolução Industrial, momento de grande desenvolvimento para sociedade, que impulsionou os avanços nos transportes, comunicações e técnicas mercadológicas, assim como a conquista pelos trabalhadores de um tempo livre cada vez maior, contribuindo para o desenvolvimento do setor turístico.

Tais acontecimentos provocaram um acelerado desenvolvimento tecnológico no mundo, facilitando ao homem a percorrer grandes distâncias em menor tempo através dos aviões, trens, automóveis e navios e também pelo desenvolvimento tecnológico da comunicação.

A Organização Mundial de Turismo (OMT) e os órgãos oficiais do setor, especialmente a Embratur adotam o seguinte conceito de turismo: “fenômeno que ocorre quando um ou mais indivíduos trasladam a um ou mais locais diferentes de sua residência habitual por um período maior que 24 horas e menor que 180 dias, sem participar nos mercados de trabalho nos locais visitados” (ARENDIT, 1999).

O turismo pode ser também entendido como o movimento temporário de pessoas para locais de destino diferentes de seus lugares de trabalho e residência, incluindo ainda as atividades praticadas no decorrer da permanência desses viajantes nos locais de destinos e as facilidades para promover as suas necessidades (MATHIESON; WALL, 1982).

2.2. Os Meios de Hospedagem

O turismo engloba uma série de serviços com o objetivo de atender as necessidades dos turistas dentre os quais se destacam os meios de hospedagem, alimentação, serviços de transporte e informações sobre as atrações turísticas, entretenimento e venda de produtos regionais (DINIZ; VERSIANI, 2006). Os referidos autores afirmam que os serviços turísticos apresentados acima são apenas alguns exemplos, enfatizando outro ponto relevante da oferta do serviço que é a qualidade oferecida, que está diretamente associada ao êxito na entrega final do produto turístico.

Nesta vertente, outros autores como Beni (2000) Medlik e Ingram (2002), destacam que os elementos que fazem parte do produto turístico, não podem ser implementados separadamente, pois estes não se estabelecem com robustez suficiente para atrair turistas em potencial. Assim, complementa-se que o produto turístico eficiente se dá pela união dos diferentes elementos, que juntos fortalecem o produto final, atraindo e mantendo os turistas no local pelo tempo necessário para disfrutar de todos os serviços ofertados.

Inicialmente a hospedagem apresentava características únicas, pois era ofertada por pessoas que disfrutavam de condições necessárias para acomodar os viajantes em suas residências. Fatos que corroboram as explicações de Goeldner et al. (2002, p. 121) pois “no início, os quartos de hóspedes eram parte de domicílios particulares. Depois vieram as hospedarias e os quartos nos monastérios”.

Nos dias atuais os hotéis se propõe a oferecer acomodações aos que estão transitando e/ou visitando determinada região. Assim, segundo Medlik e Ingram (2002, p. 3) “a função essencial do hotel é acomodar aqueles que estão longe de casa e atender as suas necessidades básicas”.

Recentemente no mercado existem diferentes tipos de hospedagem que se correlacionam as especificidades de cada cliente. Dessa forma, para Castelli (2001) os tipos são hotel, hotel fazenda, pousada, hotel histórico e lazer.

Para Beni (2000, p.118), essa tipologia é mais ampla, “composta por hotel, hotel-residência, hotel clube, spa, hotel fazenda, eco hotel, hotel em terminal de transporte, motel, timeshare, pensão, pousadas, flat, imóvel locado e outros”. E ainda considera que os meios de hospedagem são compostos de Unidade Habitacional (UH).

Em relação ao porte das empresas do setor de turismo, de acordo com Teixeira e Morrison (2004), as empresas em sua maioria são de pequeno porte, o que pode ser justificado por três fatores principais que são “o capital para iniciar o negócio pode ser pequeno, não é necessário conhecimento específico e as barreiras para entrada no setor são relativamente baixas, quando comparadas com as de outras indústrias” (TEIXEIRA; MORRISON, 2004, p. 112).

As características apresentadas anteriormente acerca do pequeno porte das empresas do setor do turismo, para Petrocchi (2007) estas podem apresentar algumas deficiências no processo de gestão financeira e visão limitada para traçar estratégias de ocupação o ano todo.

2.3 As Microempresas no Brasil

As microempresas no Brasil possuem um papel de destaque em virtude de sua capilaridade dentre as regiões brasileiras e sua reconhecida capacidade de incremento da, a partir do auto emprego (PANPLONA, 2013).

Corroborando com Pamplona (2013), Lunardi et al. (2010) destacam as microempresas como tendo uma influência significativa no desenvolvimento da economia local, como no caso dos meios de hospedagem presentes em MS.

Contudo, apesar de estudos e iniciativas buscarem facilitar o desenvolvimento das microempresas (BATISTA et al., 2015; SOUZA et. al., 2016), os índices de mortalidade são altos

preocupantes, o que justifica o aprofundamento teórico conceitual, acerca dos possíveis fatores que influenciam o desempenho destas organizações.

Adicionalmente, Lunardi et al. (2010) destacam o incipiente aprofundamento de pesquisas acerca dos atributos relacionados com a tomada de decisão no ambiente de gestão destas organizações, tendo em vista que as suas decisões são concentradas na figura de um gestor ou um número reduzido de atores.

Nesta linha, registre-se, que pare efeito desta proposta de pesquisa serão consideradas microempresas os meios de hospedagem com faturamento anual de até R\$ 240 mil reais e que apresentem até 09 (nove) funcionários (SILVA et al. 2013).

2.4 O Desempenho Organizacional

Ao considerar o aumento da competitividade em nível mundial entre as empresas dos diferentes setores, dentre estes se destacam o setor do turismo. Fato que demanda maior busca por resultados mais satisfatórios para o mercado, realizados a partir do estabelecimento do desempenho competitivo da instituição. A avaliação de desempenho viabiliza o monitoramento das estratégias traçadas pela organização, com o objetivo igualar os resultados aos objetivos propostos inicialmente. Características que conferem a ela *status* de método de mensuração da efetividade das ações realizadas pelas organizações (NEELY; GREGORY; PLATTS, 1995; GONÇALVES; CUNHA; NEVES JÚNIOR, 2011).

Conforme apresentado, se torna indispensável para o controle gerencial entender o processo de desempenho como afirmam Olson e Slater (2002). McAdam e Bailie (2002), destacam o prospero interesse pela mensuração do desempenho nas organizações em virtude das evoluções ocorridas no mercado.

Tema este, que se configura relevante para o desenvolvimento de estudo conceituais e empíricos (CARNEIRO et al., 2005), ao mesmo tempo, de acordo com o referido autor “ainda não há um consenso sobre como caracterizar o construto desempenho e sobre como mensurá-lo” (CARNEIRO et al., 2005, p.1).

Mediante as discussões sobre o processo de mensuração do desempenho, este pode ser dividido em duas vertentes: discussões sobre a subjetividade do desempenho (PELHAM; WILSON, 1996). E a análise objetiva relacionada às características financeiras e operacionais (CHAKRAVARTHY, 1996)

Diante do exposto, os pesquisadores têm apresentado preferência pelo uso de medidas subjetivas para o desempenho, devido as características multidimensionais (SOUZA, 2015). Estudos apontam que os resultados atingidos por meio de procedimentos de auto resposta, apresentam relação com a avaliação objetiva do desempenho

Ademais, de acordo com Venkatraman e Ramanujam (1987), estudos evidenciam que os resultados obtidos acerca da medição do desempenho organizacional por meio de procedimentos de auto-resposta possuem relação com uma avaliação objetiva de desempenho, tanto as obtidas de fontes internas e externas das organizações que evidencia correlações entres as medidas subjetivas e objetivas.

Deste modo, são vários os conceitos e entendimentos acerca da mensuração do desempenho organizacional e de acordo com Venkatraman e Ramanujam (1986), a seleção do método adequado dependerá da disponibilidade de dados, questões de pesquisa, entre outros (CHAKRAVARTHY, 1996).

No caso do setor turístico, por apresentar como característica empresas de pequeno porte, normalmente são definidas medidas subjetivas devido à ausência de dados que implica diretamente na escolha de medidas objetivas (HOQUE, 2005). Assim, o uso de indicadores subjetivos é a solução mais viável para inexistência de dados (PERIN; SAMPAIO, 1999).

Autores como Haber e Reichel (2005), destacam a relevância do uso de medidas que não demandem dados financeiros para medir o desempenho em empresas de pequeno porte. Deste modo, a auto-avaliação do empresário a respeito do desempenho de seu negócio é comumente utilizado em pesquisas realizadas em MPEs, comparando os anos anteriores e concorrentes do mesmo setor. Para Lima (2000), os empresários são a maior fonte de informação aos pesquisadores, uma vez que possuem o domínio das informações essenciais do negócio. Desse modo, “mais do que os demais, médios e grandes empresários, eles estão no centro das decisões e ações em suas empresas, sendo elementos importantes nos levantamentos de dados das pesquisas” (LIMA, 2000, p. 42).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A estrutura metodológica do presente artigo teve por finalidade dar suporte ao estudo dos fenômenos do desempenho e as mudanças organizacionais vivenciadas por microempresas do setor de hospedagem presentes em Mato Grosso do Sul cadastradas no Sistema de Cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atuam no setor do turismo CADASTUR.

Com foco nos objetivos da pesquisa, identificar como as mudanças organizacionais em microempresas do setor de hospedagem se relacionam com o desempenho organizacional em MS, utilizou-se a pesquisa de natureza exploratória, visto que há pouca familiaridade com o objeto de estudo e o número reduzido de pesquisas acadêmicas relacionadas ao desempenho em microempresas do setor turístico. Para Vergara (2009, p. 42) “na investigação exploratória as hipóteses poderão surgir durante ou ao final da pesquisa”.

A construção do Instrumento de pesquisa tomou por base o estudo de Siqueira (2014) que teve como título “uma investigação acerca do uso de indicadores de desempenho em empreendimentos hoteleiros situados na região metropolitana de Recife”.

Nesta linha, a presente pesquisa utilizou-se do conjunto de indicadores de mensuração de desempenho estruturado por Siqueira (2014) na visão de gestores de microempresas do setor hoteleiro em Recife, como pode ser visualizado na Figura 1.

Figura 1- Indicadores de mensuração.

INDICADORES DE MENSURAÇÃO
Receita total
Lucro operacional
Evolução da lucratividade
Retorno sobre o investimento
RevPAR (Receita por UH disponível)
Diária média
Participação no mercado
Nível de satisfação dos hóspedes
Retenção e fidelidade dos hóspedes
Captação de novos clientes
Tempo de permanência no hotel
Número de reclamações
Taxa média de ocupação
Tempo de atendimento do hóspede
Tempo para solução de reclamações
Índice de insatisfação com o atendimento
Solicitação não atendida
Investimento em treinamento de funcionários
Satisfação e motivação dos funcionários
Rotatividade de funcionários (turn-over)
Qualidade dos serviços oferecidos pelo hotel
Número de cancelamentos de reservas
Investimento em tecnologia (Sistemas de informação)

Fonte: Siqueira (2014, p. 95).

Quanto aos procedimentos adotados na coleta de dados trata-se de pesquisa de campo com aplicação de questionário. Serão enviados questionários nos e-mails das microempresas cadastradas na plataforma do CADASTUR como “meios de hospedagem”, em Mato Grosso do Sul. Cabe ressaltar que para o envio dos questionários será utilizada a plataforma *Google Forms*.

Nesta linha, o questionário foi enviado para 178 gestores de meios de hospedagem registrados na plataforma do CADASTUR do Ministério do Turismo, presentes em MS, que se configuram como microempresas. Registre-se, que os questionários foram enviados para os e-mails dos gestores.

Quanto ao retorno do processo de envio dos questionários, dos 178 enviados apenas 06 retornaram por erro de digitação no cadastro do Ministério do Turismo. Por outro lado, pouco mais de 5% dos gestores responderam o instrumento de pesquisa, totalizando um total de 10 respondentes.

Dentre os respondentes, pode-se citar os municípios de Aquidauana, Bonito, Campo Grande, Dourados, Miranda e Mundo Novo, sendo que o município de Bonito foi o que apresentou o número maior de respondentes, com um total de 03 respostas.

Como procedimentos de análise será utilizado o método estatístico, pois serão quantificadas as respostas e opiniões dos gestores dos meios de hospedagens das microempresas do setor em MS, com foco em sua percepção acerca das mudanças organizacionais e do desempenho organizacional.

Por fim, segundo (GIL, 2002) a interpretação e as conclusões acerca das pesquisas serão relacionadas os dados empíricos obtidos a partir da pesquisa de campo com a revisão bibliográfica sobre a temática.

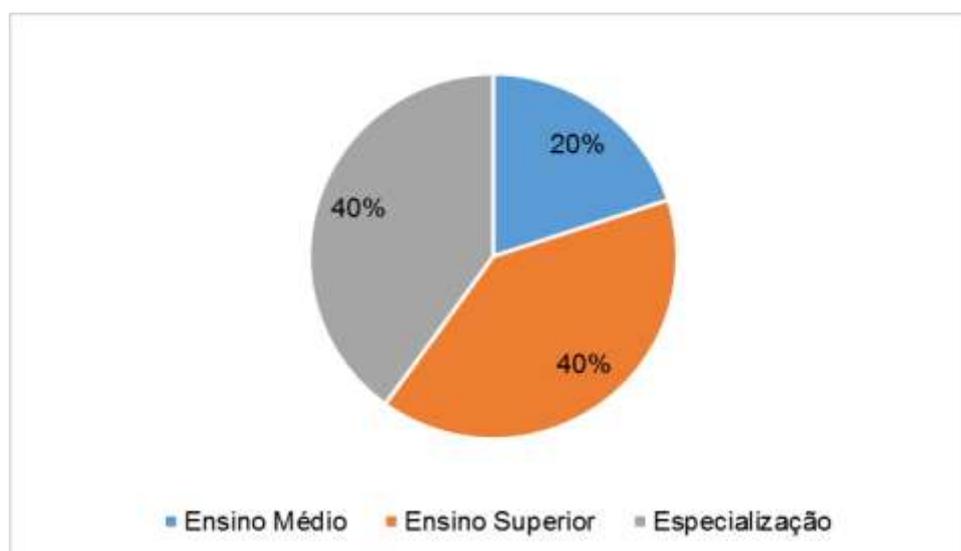
4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

Como resultado da pesquisa nas microempresas do setor de hospedagem presentes em Mato Grosso do Sul cadastradas no Sistema de Cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atuam no setor do turismo CADASTUR, considerando os respondentes que totalizarão mais de 5% da amostra. Os dados demonstram que os respondentes possuem de 2 a 23 anos de atuação no mercado, possuem de 3 a 80 unidades habitacionais (UH) e empregam de 3 a 27 funcionários no total. Informações relevantes que demonstram a heterogeneidade dos gestores pesquisados, tanto em relação ao tempo de atuação dos mesmos, como em relação ao porte das microempresas, fatos estes que podem revelar uma melhor caracterização desses ambientes de gestão.

Os municípios abrangidos pela pesquisa foram, Aquidauana, Bonito, Campo Grande, Dourados, Miranda e Mundo Novo, sendo que o município de Bonito foi o município que apresentou o número maior de respondentes, com um total de 03 respostas.

Com relação ao nível de instrução dos gestores apenas 20% possuem apenas o Ensino médio, e os demais igualmente representando 80% possuem Ensino Superior e destes a metade, ou seja, 40% possuem Especialização. Como apresentado na figura 2, abaixo. Dados estes que representam elevado grau de formação por parte dos gestores das referidas microempresas pesquisadas.

Figura 2- Grau de instrução dos Gestores.



Fonte: Elaborado pela autora.

Ao perguntar se a empresa faz algum tipo de avaliação de desempenho, apenas 10% alegou não realizar. Por outro lado, 90% realizam algum tipo de avaliação de desempenho, sendo que destes 50% realizam avaliação de curto e longo prazo, 20% apenas a curto prazo e os demais 20% realizam, porém não regularmente. Como apresentado na figura 3.

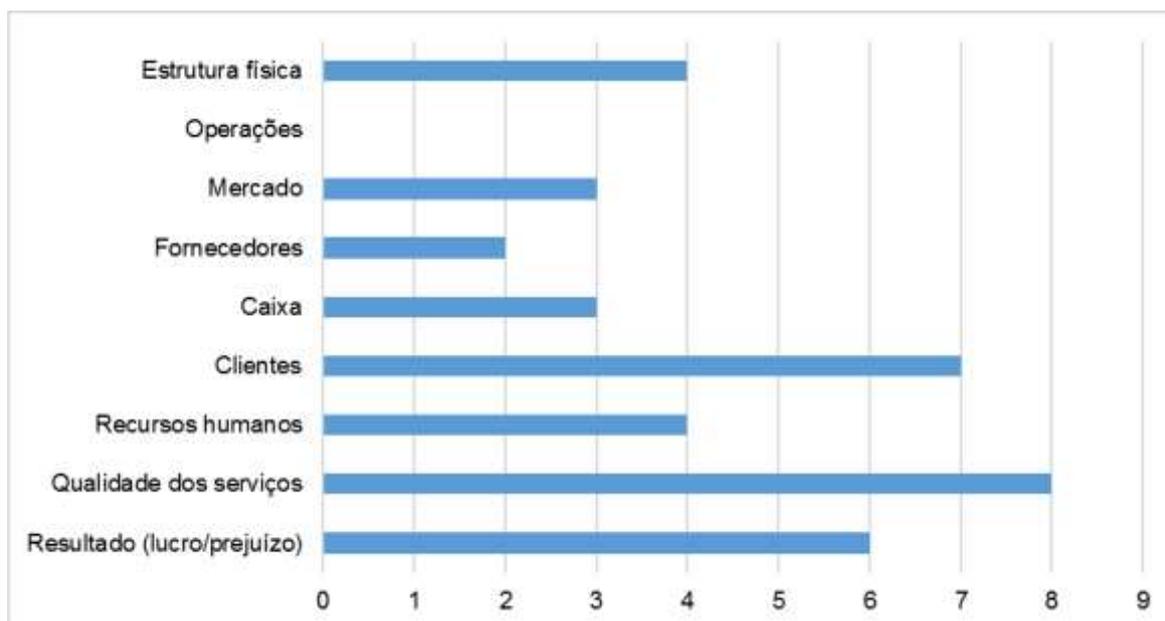
Figura 3- Avaliação de desempenho da empresa.



Fonte: Elaborado pela autora.

Considerando os 90% gestores anteriores que afirmam realizar algum tipo de avaliação de desempenho na empresa, as variáveis de desempenho consideradas em maior destaque são: A qualidade dos Serviços, Clientes e resultados (lucro/prejuízo), respectivamente. Por outro lado, as variáveis menos consideradas no momento da avaliação de desempenho são, operações (processos internos) com nenhuma indicação, seguida dos fornecedores apontada por poucos gestores. Demais informações apresentadas abaixo na Figura 4, abaixo.

Figura 4- Variáveis consideradas na avaliação de desempenho.

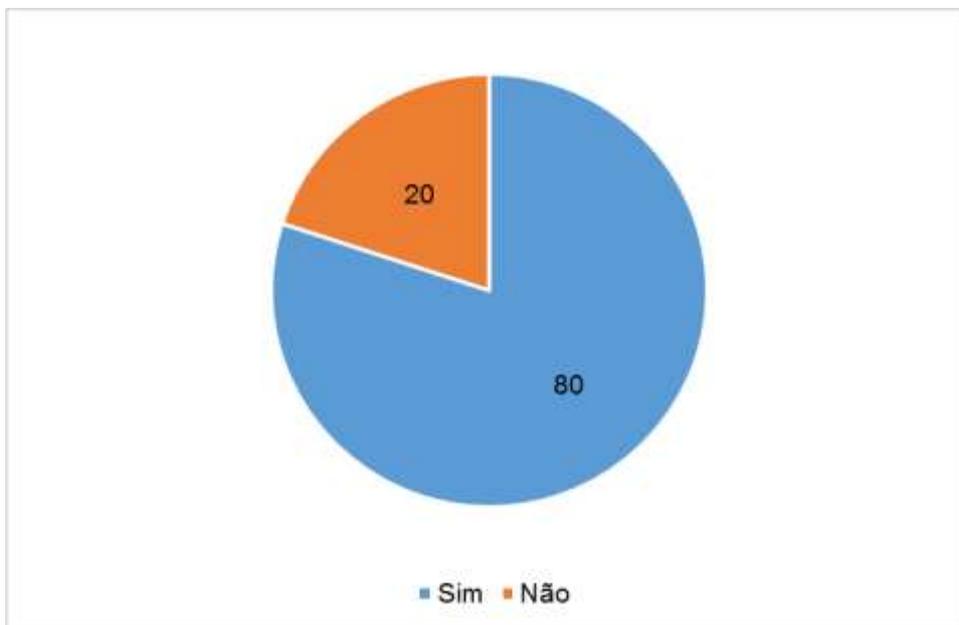


Fonte: Elaborado pela autora.

Com relação a utilização ao uso de algum software de gestão da organização, 80% dos gestores afirmam usar algum tipo de software de apoio a gestão, enquanto apenas 20% não fazem

uso. Considerando o grande percentual de gestores que utilizam, subentendesse que o uso de softwares de apoio está bastante difundido no setor de hospedagem. Apresentado na figura 5.

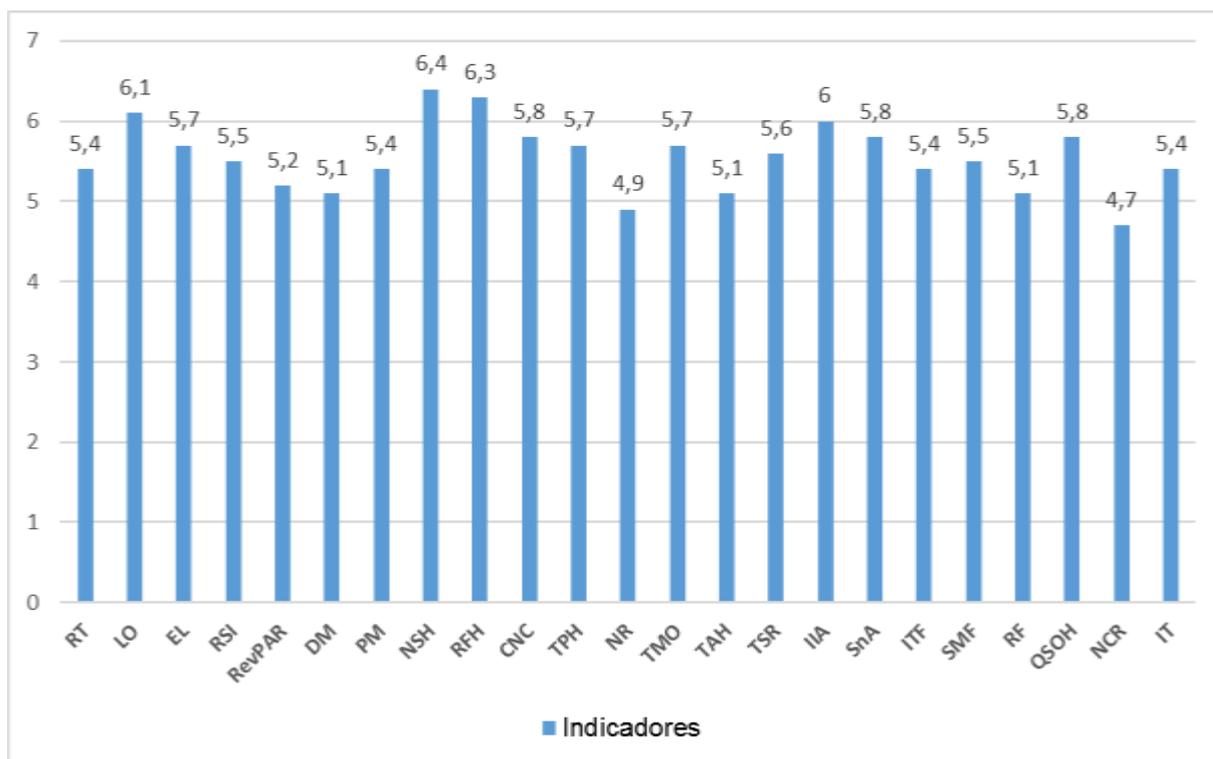
Figura 5- Software de gestão na organização.



Fonte: Elaborado pela autora.

No momento da tomada de decisão por parte dos gestores, estes destacam como principais fontes, respectivamente; a participação em eventos ligados à atividade hoteleira, em seguida a pesquisas realizadas em hotéis com características similares, visitas a outras empresas do setor e uma pequena parcela consolida suas fontes em informações de consultores especializados no setor hoteleiro. Tais informações indicam que os gestores estão empenhados em desenvolver suas habilidades, bem como consolidar seu espaço neste setor de grande relevância para economia local.

Figura 6- Importância dos indicadores de desempenho na percepção dos gestores.



Fonte: Elaborado pela autora.

Ao tratar da importância dos indicadores de desempenho na percepção dos gestores, os mesmos destacam como mais relevante o nível de satisfação dos hóspedes 6,4; retenção e fidelidade dos hóspedes 6,3; índice de insatisfação com o atendimento 6,1; lucro operacional 6,0; e captação de novos clientes; solicitação não atendida e qualidade dos serviços oferecidos pelo hotel se destacam por apresentar a média 5,8. Tais indicadores são destacados como mais relevantes na percepção dos gestores em relação ao desempenho das empresas pesquisadas. Demais informações na figura 6.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o intuito de identificar as características do desempenho em microempresas do setor de hospedagem em MS, esta pesquisa entrevistou gestores de meios de hospedagem cadastrados junto ao Ministério do Turismo, o que permitiu algumas reflexões acerca da atividade na região.

Por meio da pesquisa pode-se identificar que os gestores dos meios de hospedagem entrevistados apresentaram em sua maioria formação em nível superior. Este fator pode estar relacionado com a compreensão dos mesmos acerca das características do desempenho organizacional para o setor, a importância aos sistemas de informação e a intensiva participação em eventos técnicos do setor do turismo e hotelaria.

Adicionalmente, cabe ressaltar que os atributos Qualidade dos Serviços e Nível de Satisfação dos Clientes, sendo o primeiro o mais utilizado pelos gestores quando realizam a mensuração do desempenho em suas organizações e o segundo considerado o mais importante, entre os entrevistados. Estas constatações vão ao encontro das discussões de Carneiro (2005), o qual destaca que um dos principais focos das medidas de mensuração do desempenho organizacional devem ser os *stakeholders* da organização.

Por outro lado, os atributos Operações e Processos Organizacionais, Fornecedores e o Número de Cancelamentos, obtiveram baixas taxas de avaliação dos gestores entrevistados, sendo que os mesmos poderiam ser de relevante importância para o alcance dos objetivos organizacionais.

Registre-se, que como relevante limitação da presente pesquisa pode-se destacar a dificuldade de acesso aos gestores dos meios de hospedagem e a baixa taxa de retorno das respostas dos questionários enviados, fato que dificultou uma maior generalização dos resultados.

Por fim a pesquisa identificou a necessidade de aprofundamento individual dos indicadores presentes na percepção dos gestores acerca do desempenho dos meios de hospedagem, com o intuito de entender sua influência no ambiente organizacional.

REFERÊNCIAS

- ANDRADE, J. V. de. **Turismo. Fundamentos e dimensões**. São Paulo: Ática, 1995.
- ARENDIT, E. J. **Introdução à economia do turismo**. Campinas: Alinea, 1999.
- BENI, M. C.. **Análise estrutural do turismo**. 3 ed. São Paulo: SENAC, 2000.
- CARLOS, GIL Antonio. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.
- CARNEIRO, J. M. T.; SILVA, J. F.; ROCHA, A.; HEMAIS, C. A. Mensuração do Desempenho Organizacional: Questões Conceituais e Metodológicas. In: GUTIERREZ, Margarida; BERTRAND, Hélène. (Org.). **Estudos em Negócios IV**. 15ed. Rio de Janeiro: Mauad, 2005.
- CASTELLI, G.. **Administração hoteleira**. 6 ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2001.
- CHAKRAVARTHY, B. S. Measuring strategic performance. **Strategic Management Journal**, v. 7, n. 5, p. 437-447, 1996.
- DINIZ, A.; VERSIANI, L. A demanda doméstica e internacional do produto turístico Ouro Preto e seus limites temporais e espaciais. **Turismo: Visão e Ação, Balneário Camboriú**, v. 8, n. 1, p. 91-104, 2006.
- GOELDNER, C.; RITCHIER, J.; McINTOSH, R.. **Turismo: princípios, práticas e filosofias**. 8 ed. Porto Alegre: Bookman, 2002.
- GONÇALVES, L. S.; CUNHA, V. B.; NEVES JÚNIOR, I. J. das. Análise de resultados: um estudo exploratório sobre a correlação entre o índice Market-to-Book e os índices tradicionais de rentabilidade e EVA. **Pensar Contábil**, Rio de Janeiro, v.13, n.51, p. 17-25, maio-ago. 2011.
- HABER, S.; REICHEL, A. Identifying Performance Measures of Small Ventures—The Case of the Tourism Industry. **Journal of Small Business Management**, v. 43, n. 3, p. 257–286, 2005.
- HOQUE, Z. Linking environmental uncertainty to non-financial performance measures and performance: a research note. **The British Accounting Review**, v. 37, p. 471-481, 2005.
- LIMA, J. B. Temas de pesquisa e desafios da produção científica sobre PME. **Revista de Estudos Organizacionais**, Maringá, v. 1, n.2, p. 27-47, 2000.
- LUNARDI, G. L.; DOLCI, P. C.; MAÇADA, A. C. G. Adoção de tecnologia de informação e seu impacto no desempenho organizacional: um estudo realizado com micro e pequenas empresas. **Revista de Administração**, v. 45, n. 1, 2010.
- MATHIESON, A. e WALL, G. **Tourism: economics, physical and social impacts**. Inglaterra: Longman Scientific & Technical, 1982.
- McADAM, R. BAILIE, B. Business performance measures and alignment impact on strategy: The role of business improvement models. **International Journal of Operations & Production Management**, v. 22, n. 9, p. 972-996, 2002.
- MEDLIK, S.; INGRAM, D.. **Introdução à hotelaria: gerenciamento e serviços**. Rio de Janeiro: Campus, 2002.
- NEELY, A.; GREGORY, M.; PLATTS, K. Performance measurement system design: A literature review and research agenda. **International Journal of Operations & Production Management**, v. 15, n. 4, p. 80-116, 1995.
- OLSON, E. M.; SLATER, S. F. The balanced scorecard, competitive strategy, and performance. **Business Horizons**, maio-jun., 2002.

PAMPLONA, J. B. The labor market, informality and street vendors in São Paulo. **Revista Brasileira de Estudos de População**, v. 30, n. 1, p. 225-49, 2013.

PELHAM, A. M.; WILSON, D. T. A longitudinal study of the impact of market structure, firm structure, strategy, and market orientation culture on dimensions of small- firm performance. **Journal of Academy of Marketing Science**, v. 24, n.1, p. 27-43, 1996.

PERIN, M. G.; SAMPAIO, C. H. Performance empresarial: uma comparação entre indicadores subjetivos e objetivos. In: **Anais 23 Encontro Nacional dos Programas de Pós Graduação e Pesquisa em Administração**, 1999.

PETROCCHI, M.. **Hotelaria: planejamento e gestão**. 2 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

ROCHA, Genylton O. R. da. Ecoturismo na Amazônia: uma análise das políticas públicas planejadas pela SUDAM. In: RODRIGUES, Adyr A. B. (org.). **Turismo e ambiente. Reflexões e propostas**. São Paulo: Hucitec, , p. 161-177, 2002.

SILVA, R. D.; D'ANTONA, A. O. Os métodos mistos e a interdisciplinaridade nas Ciências Sociais: pragmatismo ou pluralismo paradigmático? **Idéias-Revista do Instituto de Filosofia e Ciências Humanas da UNICAMP**, v. 1, n. 8, p. 88-108, 2013.

SIQUEIRA, K. P. S. **Uma investigação acerca do uso de indicadores de desempenho em empreendimentos hoteleiros situados na Região Metropolitana de Recife**. 2014, 95p. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis). Departamento de Contabilidade, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2014.

SOUZA, P. A R. ; ANJOS, Y. W. S. O Desenvolvimento dos Empreendimentos Turísticos da Região de Parintins no Amazonas: uma abordagem relacionada ao estudo de competitividade dos 65 destinos indutores do desenvolvimento turístico regional. **TURyDES (Málaga)**, v. 05, p. 01-17, 2012.

SOUZA, P. A. R. (2015). **O desempenho das instituições de microfinanças no Brasil: identificação de fatores de influência**. (Tese de doutorado). Universidade Municipal de São Caetano do Sul.

SOUZA, P. A. R.; SILVA, E. J.; COSTA, S. R.; COCO, A. R. M. O. O Desempenho Organizacional na Perspectiva do Setor Público: uma revisão sistemática in: SemeAd - **Seminários em Administração FEA-USP**, São Paulo. XIX SemeAd - Seminários em Administração FEA-USP, 2016.

TEIXEIRA, R.; MORRISON, A. Desenvolvimento de Empresários em Empresas de Pequeno Porte do Setor Hoteleiro: Processo de Aprendizagem, Competências e redes de Relacionamento. **RAC Revista de Administração Contemporânea**, Rio de Janeiro, v.8, n.1, p.105-128, 2004.

VENKATRAMAN, N.; RAMANUJAM, V. Measurement of Business Performance in Strategy Research: A Comparison of Approaches. **Academy of Management Review**, v. 11, n. 4, p. 801-814, 1986.

VERGARA, S. C. Projetos e relatórios de pesquisa em administração. São Paulo: Atlas, 2000. **Métodos de pesquisa em administração**, v. 3, 2009.