

261

ESTRATÉGIA E INDICADORES DE DESEMPENHO: O CASO DA REDE HOTELEIRA DE CAXIAS DO SUL. *Juliana Triches, Magda Medianeira Reginato Bassanesi, Carlos Honorato Schuch dos Santos (orient.) (UCS).*

Quando se trata da gestão do turismo e suas organizações hoteleiras duas são as abordagens encontradas hoje: a) o turismo depende do Estado; e b) as empresas precisam ser eficientes e tratar o seu "cliente" da melhor forma possível. Acredita-se que estas duas abordagens não são as mais adequadas para o momento histórico que se vive hoje ("era pós-industrial") e que a gestão do turismo deve ser setorial. Por esta perspectiva se faz necessário que o setor encontre indicadores de desempenho que possam monitorar a contribuição dos diferentes elos da cadeia produtiva da indústria do turismo, bem como acompanhar a sua evolução histórica. É nesse contexto que esta pesquisa se propõe a estudar a relação entre as estratégias organizacionais e os indicadores de desempenho utilizados pela rede hoteleira de Caxias do Sul. Para que os hotéis se mantenham competitivos, é preciso que eles monitorem seus desempenhos individuais ao mesmo tempo em que monitorem indicadores setoriais e, a partir daí, estabeleçam conexões com as demais atividades (transporte, atrativos e serviços de apoio). A presente pesquisa é exploratória e usa como referência a ferramenta BSC para relacionar estratégia e indicadores de desempenho. O universo da pesquisa são os 22 hotéis de Caxias do Sul, onde através de entrevistas abertas e direcionadas com os gerentes e/ou proprietários, busca-se identificar a relação entre as estratégias organizacionais e os indicadores de desempenho utilizados pela rede hoteleira. A pesquisa encontra-se em fase de aplicação de instrumento de coleta de dados, não havendo resultados definitivos a serem apresentados. O que se tem até agora é o atendimento de como o segmento hoteleiro funciona, o que é resultante do primeiro contato com os gestores destas organizações, e a identificação de quais são as características do setor do turismo, o que foi resultante da pesquisa bibliográfica e eletrônica.