

O uso de Indicadores de Desempenho com base no Balanced Scorecard – Um Estudo de Caso em uma unidade Hoteleira de Curitiba-PR

Bruna Marques Lopes
Josué Alexandre Sander

Resumo

O acompanhamento de indicadores de desempenho é uma relevante ferramenta de gestão. Porém, os indicadores são na maioria dos casos desconhecidas pelos gestores hoteleiros, que muitas vezes acabam por não tomarem uma correta decisão em tempo hábil. A presente pesquisa teve por objetivo identificar os principais indicadores de desempenho de um Hotel em Curitiba, de modo a avaliar o entendimento dos gestores quanto ao uso de indicadores de resultado, sua importância e como avaliam e acompanham o desenvolvimento organizacional. A pesquisa teve por base contribuir com o entendimento, identificação e construção de indicadores de desempenho com base na estrutura do Balanced Scorecard. Essa ferramenta administrativa auxilia no controle através de quatro perspectivas: financeira, clientes, processos internos, aprendizado e crescimento. Para o desenvolvimento da pesquisa definiu-se alguns objetivos específicos: (a) Analisar quais os principais indicadores de resultados da unidade hoteleira; (b) Descrever as práticas de gestão utilizada pelo gestor; (c) Entender a importância de um bom sequenciamento de processos internos de gestão associados a teoria do Balanced Scorecard. Dentre a metodologia utilizada, fez-se uso da pesquisa bibliográfica para construção teórica do assunto, utilizou-se também a pesquisa documental através de tabelas estatísticas fornecidas pela organização, e utilizou também entrevistas pré-estruturadas com o gerente geral do Hotel, que neste caso é quem presta conta dos resultados obtidos aos investidores. A pesquisa classifica-se também como pesquisa ação, pois além do aprofundamento das informações, a pesquisa permite o fornecimento de sugestões a fim de propor melhorias futuras nos fundamentos abordados, pois o próprio nome da pesquisa é intrinsecamente associado a sua denominação, pois se trata de teoria e prática associada. Através do tratamento dos dados colhidos viu-se a ausência de indicadores que auxiliassem o desempenho das atividades processuais no Hotel. Destacam-se nos resultados encontrados ferramentas que quantificam os resultados quando alcançados, sendo estes vetores de resultados, demonstrando o resultado final e não seu desenvolvimento especificamente. Sabe-se com isso a importância do entendimento e acompanhamento dos indicadores de desempenho, bem como o acompanhamento do desempenho organizacional, a fim de acompanhar a curto prazo o que está sendo realizado na organização.

Palavras-chave: Balanced Scorecard; indicadores; hotelaria.