



A criação de valor e o modelo de gestão hoteleira de inovação organizacional: uma abordagem gerada por meio da visão dos colaboradores e hóspedes

Maria Fernanda Lima Manzi, Sara Joana Gadotti dos Anjos

Turismo - Turismo

O Setor Hoteleiro se depara com desafios cada vez maiores de administrar seus recursos e se manter competitivo, principalmente após período pandêmico e as crises econômicas subsequentes. Nesta perspectiva, a inovação é essencial, organizações no mundo complexo e ambíguo de hoje utilizam essa estratégia. Porém, se faz necessário uma reavaliação de seus modelos de gestão, verificando as capacidades de inovar e por consequência a geração de valor. O cliente que agora está mais informado, seletivo e exigente na busca de suas experiências de consumo, tendo maior capacidade de escolha, torna-se exige quanto a uma maior geração de valor das empresas. Embora a empresa não esteja mais no papel central de toda a criação de valor, é um catalisador por meio do qual a criação de valor pode ser ativada, moldada e acelerada. Com esse cenário apresentado, a pesquisa teve o objetivo de Analisar a Criação de Valor a partir do Modelo de Gestão Hoteleira de Inovação Organizacional por meio da visão de colaboradores e hóspedes. Foi aplicado um questionário com funcionários de cargo operacional e gerencial em 10 hotéis da região urbana de Manaus/AM. As dimensões investigadas de Liderança Transformacional, Comportamento Criativo, Capacidade de Inovação e Oferta de Valor foram avaliadas acerca de sua plausibilidade e confiabilidade. Após valores médios ponderados calculados, correlações de Spearman responderam a existência de correlações significativas. Em relação a percepção dos hóspedes, uma abordagem de classificação hierárquica descendente foi feita com os comentários dos hotéis no TripAdvisor. Emergiram sete classes que refletem aspectos da localidade, atrativos, relacionamento, excelência e qualidade de serviço, infraestrutura e comunicação.

Palavras-chave: Criação de valor; inovação organizacional; modelo de gestão; percepção do funcionário; percepção do hóspede

Apoio: Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica - PIBIC/CNPq e UNIVALI