

A **Análise Importância-Desempenho** na Gestão de Unidades Hoteleiras no Algarve: uma contribuição multidimensional para a melhoria do processo de **apoio à decisão**

NELSON TAVARES DA SILVA * [nelson.tavares.silva@gmail.com]

GUILHERME CASTELA ** [gcastela@ualg.pt]

EUGÉNIA CASTELA *** [ecastela@ualg.pt]

Palavras-chave | Importance-Performance Analysis, Apoio à Decisão, Biplot Methods.

Objectivos | Optimização da metodologia IPA (*Importance-Performance Analysis*) no estudo de opções de gestão em unidades hoteleiras no Algarve, como ferramenta de apoio no processo de decisão através de:

- Melhoria na avaliação dos atributos em termos de importância e de performance, com utilização de escalas mais adequadas;
- Optimização das combinações performance versus importância nos quadrantes da grelha IPA, através da clarificação da análise na sua relação causal;
- Clarificação na interpretação dos resultados mediante uma selecção multidimensional dos eixos da grelha IPA;
- Melhoria na interpretação e no estabelecimento das acções a desenvolver futuramente.

Metodologia | A partir da análise IPA, pretendemos avaliar o modo como foram percebidas a importância e o desempenho de opções de gestão desenvolvidas em 2007 e 2008 pelos gestores das unidades hoteleiras (hotéis e aparthotéis) de quatro e cinco estrelas no Algarve no que concerne às Perspectivas de Resultados e atendendo à conjuntura económica prevista. Pretendemos assim, possibilitar a compreensão da classificação de atributos de gestão, em termos de importância e performance, facilitando a visualização dos resultados através de uma grelha de acções estratégicas que, quando convenientemente utilizada, permite a priorização de áreas e opções de investimento ou desinvestimento nas organizações.

Para implementar a recolha de informação, cada director de unidade hoteleira recebe um questionário electrónico para preenchimento, no qual são recolhidas as classificações de importância e de desempenho que os Gestores atribuem a determinadas opções de gestão, quando colocados em dois cenários diferentes de tomada de decisão e em dois períodos temporais consecutivos, nomeadamente nos anos de 2007, com Boas Perspectivas de Resultados pela Conjuntura Económica prevista e 2008, com Más Perspectivas de Resultados pela Conjuntura Económica prevista.

Esta metodologia tem vindo a ser aplicada em várias áreas associadas ao sector do turismo, em particular na Gestão (Vázquez *et al.*, 2001) e na Hotelaria, Turismo, Parques e Diversão (Tyrrell e Okrant, 2004).

* **Mestrando em Gestão Empresarial** na Faculdade de Economia da Universidade do Algarve.

** **Doutorado em Estatística** pela Universidade de Salamanca e **Docente** na Faculdade de Economia da Universidade do Algarve.

*** **Doutorada em Estatística** pela Universidade de Salamanca e **Docente** na Faculdade de Economia da Universidade do Algarve.

Principais resultados e contributos |

- Verificação do impacto da metodologia BIPLLOT no tratamento dos resultados do estudo e no posicionamento dos pontos na grelha de acções IPA;
- Verificação do impacto de diferentes pressupostos na selecção do posicionamento dos eixos da grelha IPA;
- Investigação das variações existentes, a partir da definição de segmentos de mercado;
- Utilização de diferentes formatos da grelha IPA para optimização da interpretação de resultados e estabelecimento de acções a desenvolver.

Com os resultados provenientes e constatações a efectuar sobre os mesmos, prevê-se a optimização da metodologia IPA para o caso em estudo, com possibilidade de aplicação a outras situações e cenários de decisão.

Limitações | Não obstante, segundo Oh (2001), existem algumas limitações na metodologia IPA, que assentam essencialmente sobre a escala dos atributos seleccionados. Tradicionalmente, estas escalas, segundo o autor, geram coordenadas que posicionam os níveis de importância e de performance na grelha IPA, de forma pouco robusta, o que conduz naturalmente a interpretações insuficientes. Assim, propomos uma análise multidimensional, com recurso aos métodos BIPLLOT (Gabriel, 1971; Galindo, 1986) que visa ultrapassar estas dificuldades.

Conclusões | A justificação para a inclusão dos métodos BIPLLOT assenta na interpretabilidade dos mesmos e na observação de que a grande maioria dos resultados das análises de dados multivariados pode ser expressa por listas de indivíduos, de variáveis ou listas mistas de indivíduos e variáveis. Esta observação empírica tem como consequência que todos os resultados expressáveis desta forma podem, naturalmente, ser representados por configurações de marcadores de variáveis e indivíduos simultaneamente em BIPLLOTS. Assim, dada a alta fiabilidade dos resultados BIPLLOT, julgamos possível obter uma grelha IPA mais robusta, na qual o posicionamento dos pontos na grelha de acções permita evidenciar padrões no que concerne à variação conjunta dos indivíduos e das variáveis e, deste modo, promover uma melhoria de informação para apoio à decisão.

Referências |

- Gabriel, K.R., 1971, The biplot display of matrices with application to principal components analysis, *Biometrika*, Vol.58, pp. 453-467.
- Galindo, M.P., 1986, *Una alternativa de representación simultánea: HJ-biplot*. *Questão*, Vol.10(1), pp. 13-23.
- Oh, H., 2001, Revisiting importance–performance analysis, *Tourism Management*, Vol.22(6), pp. 617-627.
- Tyrrell, T.J., Okrant, M.J., 2004, Importance-Performance Analysis, Some Recommendations From An Economic Planning Perspective, *Tourism Analysis*, Vol.9(1-2), pp. 63-76.
- Vázquez, R., Del Bosque, I.A.R., Díaz, A.M., Ruiz, A.V., 2001, Service quality in supermarket retailing, identifying critical service experiences, *Journal of Retailing and Consumer Services*, Vol.8(1), pp. 1-14