SATISFAÇÃO DOS CONSUMIDORES DE HOTEL DE CAMPO GRANDE/MS

RESUMO: Este estudo teve por objetivo avaliar a satisfação dos clientes dos serviços de hotelaria. Para tanto, foi feito um estudo quantitativo-descritivo transversal único junto a 407 indivíduos usuários de hotéis em Campo Grande-MS, de ambos os sexos e idade igual ou superior a 18 anos, em outubro de 2008, usando questionário estruturado. Foram adotadas as técnicas de analise fatorial e de agrupamentos; para avaliar a satisfação foi utilizado o modelo expectativa-desempenho. Os resultados revelam a existência de três fatores: qualidade do atendimento, infraestrutura e comodidade oferecida, bem como de três segmentos: “muito exigente”, que corresponde a 49,38% da amostra, atribuiu alto peso para todas as variáveis presentes na pesquisa e se mostrou insatisfeito na maioria delas; “a passeio” (24,81%) deu maior peso para infraestrutura, mas afirmou estar satisfeito nos outros quesitos; e “prezam por qualidade do serviço” (25,81%) assegurou estar satisfeito com a maioria das variáveis, demonstrando que tem sido bem atendido, inclusive nos quesitos que não considera importantes.

**Palavras-chave:** Segmento; Hotelaria; Qualidade

Dario de Oliveira Lima-Filho

Administrador. Doutor em Administração pela Fundação Getúlio Vargas

Professor associado da UFMS nos programas de graduação e pós-graduação em administração e Coordenador operacional do Curso de Doutorado Interinstitucional (DINTER) em Administração UNINOVE/UFMS

Av. Senador Filinto Muller nº 1555, Bairro Vila Ipiranga

CEP 79074-460 Campo Grande – MS Brasil

e-mail: dariolimafilho@gmail.com

Filipe Quevedo-Silva

Administrador. Mestrando em Administração pela Universidade Federal de Mato Grosso do Sul

Av. Senador Filinto Muller nº 1555, Bairro Vila Ipiranga

CEP 79074-460 Campo Grande – MS Brasil

e-mail: admquevedo@hotmail.com

**Caroline Acosta Lezcano Foscaches**

Administradora. Mestranda em Administração pela Universidade Federal de Mato Grosso do Sul.

Av. Senador Filinto Muller nº 1555, Bairro Vila Ipiranga

CEP 79074-460 Campo Grande – MS Brasil

e-mail: carolinefoscaches@hotmail.com

**Eluiza Alberto de Morais Watanabe**

Administradora; Mestre em Administração pela Universidade Federal de Mato Grosso do Sul. Doutoranda em administração pela Universidade de Brasília.

Av. Senador Filinto Muller nº 1555, Bairro Vila Ipiranga

CEP 79074-460 Campo Grande – MS Brasil

e-mail: eluizawatanabe@yahoo.com.br