



XIX SEMINÁRIO ANPTUR

28 A 30 DE SETEMBRO DE 2022 | RECIFE - UFPE

"ANPTUR 20 ANOS: PASSADO, PRESENTE E FUTURO DA PESQUISA EM TURISMO NO BRASIL"

Recursos humanos na hotelaria: medição da qualidade de vida no trabalho em cinco regiões brasileiras

J. Laíze S. Oliveira¹
Lúcia O. da Silveira Santos²
Dayanna Fernández Flórez³
Alexandre Panosso Netto⁴

Resumo

O artigo tem por finalidade compreender aspectos da satisfação e da insatisfação no trabalho de colaboradores da hotelaria. Tendo em vista que a entrega de serviços em turismo a partir dos recursos humanos constitui-se no principal patrimônio das empresas, considerou-se que os aspectos da gestão bem-sucedida desses recursos caracterizam tanto o desempenho dos colaboradores quanto a qualidade dos serviços oferecidos. No entanto, em torno das faces do turismo como uma indústria economicamente representativa e das discussões sobre a qualidade de vida no trabalho, este estudo reflete sobre a ótica de que existe uma linha tênue entre ofertas de emprego, a motivação profissional e a precarização das condições de trabalho dos profissionais da área. Pode-se cogitar que a indústria sempre irá gerar empregos, mas não criar a perspectiva de que os profissionais irão trabalhar em condições melhores. Para realização desta pesquisa coletamos dados com base no modelo teórico de Walton (1973), em oito dimensões: compensação justa e adequada, condições de trabalho, uso das capacidades, oportunidades, integração social, constitucionalismo, trabalho e vida, relevância social. A partir das subdimensões conceituais que compõem estas categorias, foram estruturadas questões em torno dos benefícios extrassalariais, distribuição entre tempo e espaço cotidianos, tomada de decisões, oportunidades de desenvolvimento, relacionamentos interpessoais, condições de segurança e credibilidade do local de trabalho na sociedade. Sobre os níveis de concordância acerca de critérios estabelecidos entre as dimensões supracitadas, as análises utilizaram a escala Likert (1932), o que revelou contrastes na percepção da qualidade de vida no trabalho (QVT), entre os 26 participantes. Ressaltamos que os resultados desta pesquisa são parciais, pois considera-se que a investigação ainda está em andamento, o que também caracteriza as limitações analíticas do texto atual. Como contribuições teóricas, entendemos que analisar a QVT constitui-se na compreensão de influências de ordem subjetiva e coletiva, tanto no cotidiano destes colaboradores quanto nos níveis de produtividade e competitividade das organizações. Portanto, ao considerar que a rotina de trabalho preenche boa

1 Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Turismo na Escola de Artes, Ciências e Humanidades da Universidade de São Paulo-EACH-USP. <http://lattes.cnpq.br/1058703372069517> E-mail: laizeoliveira@usp.br

2 Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Turismo da Escola de Artes, Ciências e Humanidades da Universidade de São Paulo-EACH-USP; Docente da Faculdade de Turismo da Universidade Federal Fluminense – FTH-UFF. <http://lattes.cnpq.br/7923547554331354> E-mail: luciasilveira@id.uff.br

3 Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Turismo pela Escola de Artes, Ciências e Humanidades da Universidade de São Paulo-EACH-USP. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/7999671093538769> E-mail: dayanna.fernandez@usp.br

4 Livre-docente na Escola de Artes, Ciências e Humanidades da Universidade de São Paulo - EACH-USP. <http://lattes.cnpq.br/3071575734587237> E-mail: panosso@usp.br



XIX SEMINÁRIO ANPTUR

28 A 30 DE SETEMBRO DE 2022 | RECIFE - UFPE

"ANPTUR 20 ANOS: PASSADO, PRESENTE E
FUTURO DA PESQUISA EM TURISMO NO BRASIL"

parte da vida pessoal dos indivíduos, nossas reflexões contribuem para o pensamento analítico acerca da qualidade de vida em diferentes âmbitos.

Palavras-chave: Turismo; Qualidade de Vida no Trabalho; Recursos Humanos; Satisfação no Trabalho; Insatisfação no Trabalho.