XVI Seminário da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
18 a 20 de setembro de 2019 – Curitiba/PR

Hospitalidade e Qualidade de Vida no Trabalho

Cláudio José Stefanini[1]
Ana Paula Assenjo Olim[2]
Silvia Rizzo Di Lione[3]

Resumo
A busca constante das organizações visando alcançar uma vantagem competitiva faz com que diversas estratégias sejam adotadas, especificamente a gestão estratégica de pessoas vem se aprimorando desde meados da década de 1980. As empresas entendem que o bem estar e a percepção de satisfação dos colaboradores em relação à qualidade de vida no local de trabalho são um fator que pode trazer essa vantagem competitiva. O objetivo desde estudo é analisar a relação dos aspectos de hospitalidade do departamento de gestão de pessoas, dos aspectos de qualidade de vida no trabalho (QVT) que podem influenciar a sensação de bem-estar do colaborador. Para isso, foi aplicada *survey* com 464 colaboradores que atuam em empresas com a premissa de gestão estratégica de pessoas, utilizando as escalas de QVT, características hospitaleiras e bem-estar. A amostra dessa pesquisa foi caracterizada da seguinte forma: 40% dos respondentes tem até 25 anos; 70% dos respondentes trabalham a menos de 5 anos na empresa atual; 45% trabalham na área administrativa e 56% são mulheres. A pesquisa de abordagem quantitativa descritiva utilizou a técnica multivariada de dados Modelagem de Equações Estruturais e o modelo foi testado e validado. Cinco hipóteses foram levantadas, das quais quatro foram suportadas e uma delas não apresentou elementos para suportá-la. Os resultados sugerem que a hospitalidade tem efeito positivo direto sobre a QVT e sobre a percepção de bem-estar e os aspectos tangíveis de QVT (salário, benefícios e assistência) tem efeito positivo sobre os aspectos intangíveis de QVT e bem-estar, porém os aspectos intangíveis de QVT não apresentaram evidências para suportar a hipótese de seus efeitos positivos sobre a sensação de bem-estar dos colaboradores. Estudos mais aprimorados são sugeridos para aumentar o espectro de aplicação dessa pesquisa (outras regiões, outras realidades sociais). O presente trabalho adiciona a literatura emergente sobre hospitalidade em gestão de pessoas e sua aplicabilidade prática.

Palavras-chave: competitividade; gestão de pessoas; hospitalidade; qualidade de vida; serviços.

[1] Doutor em Administração (FEI/SP). Professor do PPG em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi. Lattes: http://lattes.cnpq.br/1728750139990470 Email: cjstefanini@anhembi.br
[2] Graduada em Psicologia (UNIMARCO), Mestranda em Hospitalidade (Universidade Anhembi Morumbi). Lattes: http://lattes.cnpq.br/0441231364346852 e-mail: anassenjo@yahoo.com.br
[3] Administradora (PUC/SP), Mestranda em Hospitalidade (Universidade Anhembi Morumbi). Lattes: http://lattes.cnpq.br/0314735103372005 E-mail: silvialione@hotmail.com