

## JORNADA DE TRABALHO NO RAMO DA HOTELARIA: UMA ANÁLISE DE GESTÃO NO BRASIL E NA ITÁLIA

SILVIA LOPES DA CUNHA BASSAN<sup>1</sup>; RAFAEL BUENO DA ROSA MOREIRA<sup>2</sup>;

<sup>1</sup> Acadêmica do Curso de Administração da Universidade da Região da Campanha –  
*silvinhabassan@gmail.com*

<sup>2</sup> Professor do Curso de Administração da Universidade da Região da Campanha –  
*rafaelmoreira@urcamp.edu.br*

### 1. INTRODUÇÃO

Desde o princípio, a gestão de pessoas vem sendo uma das áreas da Administração que mais teve crescimento. Isso acontece por conta da sua predominância no ambiente empresarial, pois é responsável por todo o gerenciamento dos colaboradores e pelas relações laborais entre o empregado e o empregador.

Na delimitação do tema se propõe, inicialmente, a realização de abordagens teóricas sobre a gestão de pessoas, a satisfação de colaboradores e a jornada de trabalho.

Os objetivos deste estudo são: analisar a garantia dos direitos relacionados à jornada de trabalho de colaboradores em hotéis do Brasil e da Itália e a satisfação dos mesmos com sua atividade laboral; Contextualizar o exercício laboral dos colaboradores; Traçar aspectos do perfil do colaborador a partir dos dados coletados em campo; Averiguar se a jornada de trabalho dos colaboradores afeta sua qualidade de vida de alguma maneira.

A problematização a ser desenvolvida gira em torno da satisfação de colaboradores da rede hoteleira em relação a sua jornada de trabalho, identificando perfis.

A jornada do trabalho é uma das partes mais importantes da atividade laboral do colaborador, uma vez que define o tempo que o mesmo deverá destinar a prestação de serviços na empresa. Por conta disso é uma das questões mais discutidas e reformuladas na área do direito do trabalho.

No ramo da hotelaria, ocorre de muitas vezes os colaboradores terem a jornada de trabalho estendida por conta das mais diversas responsabilidades. Por ser um local que fica aberto 24h por dia e raramente encerra suas atividades, os colaboradores da rede hoteleira tendem a ter uma jornada de trabalho diferenciada. Na tentativa de atender a demanda do hotel, os colaboradores tendem a destinar mais tempo as suas funções do que o pré-estabelecido em seu contrato de trabalho, e dessa forma, torna-se algo cansativo e desmotivador.

Segundo BARBOSA e ESTENDER (2014), a administração de pessoas é baseada na convivência dos indivíduos, pois a organização e os funcionários precisam um do outro para atingir seus objetivos. A organização é um local onde as pessoas passam grande parte de sua vida exercendo suas funções, logo, é vital que haja uma boa convivência entre os colaboradores além de um bom ambiente de trabalho.

A qualidade de vida no trabalho “diz respeito aos níveis de felicidade e satisfação que o trabalhador tem em relação a sua própria carreira. Estes podem ser pequenos ou grandes, significando respectivamente uma baixa ou alta qualidade de vida no trabalho” (BARBOSA, 2016, p. 27).

Todo o tempo que o colaborador dedica à empresa é um tempo a menos que tem para cuidar de sua vida pessoal, o que pode de certa forma afetar suas relações de alguma forma. A satisfação do funcionário com sua atividade laboral é uma das coisas mais primordiais em uma organização, uma vez que se um funcionário não está motivado a executar suas funções caberá a gerencia identificar o motivo e tentar sanar o problema da melhor forma possível.

RIBEIRO e SANTANA (2015) afirmam que quanto mais motivados, satisfeitos e com a sensação de valorização os colaboradores estiverem, maior será sua produtividade. Logo, a partir do momento que a organização identificar os fatores que contribuem para isso, poderá utilizar como uma ferramenta para atingir suas metas de mercado.

## **2. METODOLOGIA**

A presente pesquisa visa analisar a garantia dos direitos relacionados à jornada de trabalho dos colaboradores de hotéis do Brasil e da Itália e a satisfação dos mesmos com sua atividade laboral. Para que o objetivo do estudo seja atingido foram utilizados os seguintes tipos de pesquisas: quanto à finalidade da pesquisa classifica-se como uma pesquisa descritiva, exploratória e aplicada; quanto ao método o estudo é possível classificar a pesquisa em quantitativa; e, quanto ao meio empregado para a obtenção dos dados foi utilizada a pesquisa de campo.

Foi utilizado o método de estudo de casos múltiplos, ou seja, a pesquisa foi realizada em dois Hotéis sendo um localizado no município de Bagé-RS (Brasil) e o outro na Comuna Italiana, Altavilla Vicentina (Itália). A população alvo do estudo foram colaboradores desses dois hotéis.

A coleta de dados para o desenvolvimento do estudo foi realizada através da aplicação de questionários aos colaboradores dos hotéis pesquisados.

Os questionários aplicados são compostos de 10 questões fechadas, ou seja, perguntas objetivas, tendo em vista que se apresenta mais claro para o público pesquisado responder, o que acaba facilitando o estudo, pois, proporciona mais clareza, rapidez e segurança.

Os dados foram analisados quantitativamente com a utilização de planilha eletrônica para tabulação dos resultados e posteriormente apresentados em forma de gráficos. A resposta, para o problema de pesquisa e os objetivos gerais e específicos, foi obtida através da analogia e comparação dos dados coletados e situações observadas com o referencial teórico do estudo.

## **3. RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Como resultados parciais, por meio da aplicação de questionários no hotel localizado na Itália, foi possível obter resultados acerca do funcionamento da estrutura de trabalho do hotel, assim como da jornada de trabalho dos colaboradores e de algumas características da atividade laboral. Dessa forma, foi possível traçar aspectos relacionados ao perfil dos funcionários e ao mesmo tempo realizar uma observação acerca de seu ambiente de trabalho no que diz respeito à Itália, pois pesquisa no hotel brasileiro ainda não foi executada em vista do cronograma de atividades científicas.

Em relação à satisfação pessoal dos colaboradores do hotel, pode ser verificado que o indicador relacionado às atividades de lazer, intervalos e valorização do trabalho foi positivo na opinião da maioria dos participantes. Em

relação às condições e ao ambiente de trabalho o indicador de satisfação foi eleito pela maioria, entretanto, número significativo indicou indiferença em relação aos itens apresentados. Destaca-se que um dos colaboradores se demonstrou indiferente a sua condição de equipamentos, espaço físico e jornada de trabalho, o que pode representar insatisfação. A relação com a gerência é considerada pela maioria como sendo indiferente, apresentando-se, dessa forma, possíveis problemas de gestão que ocasionam impactos negativos no ambiente da organização.

Atividade	Satisfeito	Indiferente	Insatisfeito	Não se manifestaram
Tempo de Lazer	2	1	0	4
Tempo de Intervalo	3	0	0	4
Valorização do trabalho	6	0	0	1
<b>CONDIÇÕES DE TRABALHO</b>				
Espaço Físico de Trabalho	5	2	0	0
Equipamentos de trabalho	5	2	0	0
Jornada de trabalho	6	1	0	0
<b>AMBIENTE DE TRABALHO</b>				
Relação com os colegas	7	0	0	0
Relação com a gerencia	3	4	0	0

Evidenciou-se que os colaboradores da empresa permaneceram, por muito tempo, com o vínculo empregatício no mesmo local. Dos sete entrevistados, cinco deles estão a mais de dez anos realizando atividades laborais no estabelecimento, sendo assim um indicativo de satisfação. A limitação da jornada de trabalho em horas semanais vem sendo respeitada na empresa, não havendo violações das limitações legais que visam proteger a saúde do trabalhador.

Tempo de Serviço			Horas Semanais	
2 meses	1		22 horas	1
1 ano	1		25 horas	1
11 anos	1		30 horas	2
15 anos	2		40 horas	3
18 anos	1			
30 anos	1			

#### 4. CONCLUSÕES

Com o desenvolvimento parcial da pesquisa, verificou-se que a satisfação dos colaboradores está diretamente relacionada com a produtividade no ambiente empresarial, sendo fundamental para os colaboradores que ocupam cargos de gestão de pessoas atentarem para o bem-estar no ambiente de trabalho.

A motivação é importante para a execução das funções do trabalhador, uma vez que um colaborador entusiasmado, sem dúvidas, executará seu trabalho da melhor forma possível. Logo, é de suma importância que haja a identificação de problemas que possam afetar as condições de execução de atividades laborais antes que os colaboradores tenham frustrações.

O respeito aos direitos essenciais ao colaborador é aspecto importante para o seu desempenho na prestação de serviços. A garantia da limitação da jornada de trabalho é atributo fundamental para que se possa estabelecer proteção à saúde do trabalhador, o que vai possibilitar com que o mesmo não tenha sua qualidade de vida afetada e ao mesmo tempo possa ter tempo para o lazer.

## 5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BARBOSA, Carla Valéria. Qualidade de vida no trabalho. **Revista Interatividade**, Andradina, v. 4, n. 1, p.27-37, 1º sem. 2016. Disponível em: <<http://www.firb.br/editora/index.php/interatividade/article/view/181/264>>. Acesso em: 19 Mai. 2018.

BARBOSA, Ricardo dos Santos; ESTENDER, Antônio Carlos. **A Gestão de Pessoas – Uma Ferramenta Necessária a Toda Companhia**. XI Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia. 2014. Disponível em: <<https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos14/18720144.pdf>>. Acesso em 28 Mai. 2018.

RIBEIRO, Larissa Alves; SANTANA, Lídia Chagas de. Qualidade de vida no trabalho: fator decisivo para o sucesso organizacional. **Revista de Iniciação Científica**, ISSN 2258-1166, Cairu, v. 2, n. 2, p. 75-96, jun./2015. Disponível em: <[http://www.cairu.br/riccairu/pdf/artigos/2/06\\_QUALIDADE\\_VIDA\\_TRABALHO.pdf](http://www.cairu.br/riccairu/pdf/artigos/2/06_QUALIDADE_VIDA_TRABALHO.pdf)>. Acesso em: 28 Mai. 2018.