



A mulher na hotelaria: estudo multicaseos em hotéis de médio porte do bairro de Tambaú - João Pessoa - PB

Resumo: A mulher tem adquirido cada dia mais espaço no mercado de trabalho, entretanto, as questões referentes à mulher no mercado de trabalho necessitam ser analisadas, sob os mais variados enfoques tendo em vista as muitas barreiras que estas encontram no exercício da atividade laboral. Nesse cenário, o presente trabalho analisou a satisfação no trabalho das mulheres em cargos de chefia nos hotéis do bairro de Tambaú, João Pessoa - PB. Foi realizada uma pesquisa descritiva e, para coleta de dados, utilizou-se um questionário com perguntas abertas e fechadas. Constatou-se que número de mulheres em cargos de chefia têm crescido na hotelaria sendo que nos estabelecimentos analisados a maioria dos cargos atualmente são ocupados por mulheres. No que se refere a questão de gênero, 100% das entrevistadas afirmaram que não há diferença de tratamento na empresa entre funcionários homens e mulheres. Ao final, o estudo evidenciou através das dimensões analisadas a satisfação no trabalho das funcionárias atuantes em cargos de chefia nos hotéis pesquisados.

Palavras-chave: Mulher; Hotelaria; Chefia; Trabalho; João Pessoa.

Abstract: *Women have acquired more and more space in the labor market, however, questions regarding women in the labor market need to be analyzed, under the most varied approaches in view of the many barriers that they find in the exercise of work activity. In this scenario, the present study analyzed the satisfaction in the work of women in managerial positions in the Tambaú, João Pessoa - PB neighborhoods. A descriptive research was carried out and a questionnaire was used to collect data, with opened and closed questions. It was found that the number of women in managerial positions has grown in the hotel industry and that in the establishments analyzed the majority of positions are currently occupied by women. Regarding the gender issue, 100% of the respondents stated that there is no difference in treatment in the company between men and women employees. At the end, the study evidenced through the analyzed dimensions the satisfaction in the work of the employees working in managerial positions in the hotels surveyed.*

Keywords: *Woman; Hospitality; Boss; Job; João Pessoa.*

INTRODUÇÃO

Em decorrência da estrutura familiar, a imagem da mulher na sociedade era de apenas dona de casa, segundo Probst e Ramos (2005, p.1) “as convenções do início do século XX, ditavam que o marido era o provedor do lar. A mulher não precisava e não deveria ganhar dinheiro.”

Por séculos a mulher foi considerada como “sexo frágil”, na qual seus deveres e obrigações se restringiam apenas à afazeres domésticos. Após décadas de lutas e conquistas por um espaço no mercado de trabalho, hoje está imagem vem se desmistificando aos poucos, porém estes fatos ainda as afetam cotidianamente. Muitas são as razões ou motivos, sendo estes até mesmo implícitos, mas perceptíveis pela sociedade, entretanto, com o processo de consolidação do sistema capitalista as mulheres foram

conseguindo se inserir no mercado, mais precisamente dentro do setor operário, inúmeras mudanças ocorreram na produção e na organização do trabalho feminino, Probst e Ramos (2005, p. 2) completam dizendo que “com o desenvolvimento tecnológico e o intenso crescimento da maquinaria, boa parte da mão-de-obra feminina foi transferida para as fábricas”.

Atualmente mesmo com todos os avanços, ainda é possível observar uma desigualdade com relação ao salário e tempo de atividade semanal, dados apresentados pelo IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e estatística, 2018) comprovam que mulheres recebem menos que os homens, mesmo tendo o nível de escolaridade idêntico e que trabalham mais tempo por seguirem aliando a dupla jornada de trabalho onde além de trabalhar tem também que cuidar da casa, dificultando-as de ser totalmente produtivas à apenas um serviço.

O espaço no mercado de trabalho que a mulher vem conquistando cresce a cada dia, tal fato é percebido em todas as áreas, sejam em cargos de chefia ou não. Na hotelaria isto é facilmente observado, pois esse crescimento se expande abrangendo diversas áreas de serviço hoteleiro, como o setor de hospedagens, de alimentos e bebidas, de reservas, de governança e entre outros setores que existe dentro de um hotel.

Analisar esse ponto de vista possibilita a compreensão da mulher do mercado de trabalho hoteleiro. Com as informações obtidas, é possível verificar o desempenho da mulher no atual mercado de trabalho.

O presente trabalho analisou a satisfação no trabalho das mulheres em cargos de chefia nos hotéis do bairro de Tambaú, João Pessoa - PB. Com este trabalho pode-se ter conhecimento sobre a percepção das mulheres sobre o trabalho identificando fatores geradores de satisfação no trabalho.

MULHER NO MERCADO DE TRABALHO

Apesar da pouca visibilidade e da desvalorização de seu trabalho, as mulheres efetuaram um papel importante para o desenvolvimento da humanidade. Santos e Nestor (2013) explicam que desde o princípio, o dever



Fórum Internacional de Turismo do Iguassu

da mulher era prover a sua família, cuidando da casa, do marido e dos filhos. Com a Revolução Industrial, elas tomaram um espaço que era antes ocupado por homens, começando a trabalhar em fábricas têxteis. Os locais de trabalhos tinham condições insalubres e cargas horárias extensas.

No Brasil, Calil (2000) explica que no período pós-colonial, a maioria das mulheres eram analfabetas, assim só tendo direito ao espaço privado e sendo negadas no espaço público, que era exclusividade dos homens. Mas o analfabetismo era apenas um dos aspectos para isto ocorrer, tendo influência do patriarcado. Se as mulheres fossem reclusas, entrariam em uma situação de ignorância, assim criando um ciclo vicioso, caso não tivessem nenhum tipo de instrução, não seria necessário ter uma vida pública, porém se elas não tinham uma vida pública, não seria necessário ter algum tipo de instrução.

Desde princípio, a educação da mulher era negligenciada. Por muito tempo foram impedidas de serem educadas, porém com a criação da Escola Normal no Brasil, em 1835, elas passaram a ter direito de se instruir. No entanto Rodrigues (2007) explica que a educação voltada para as mulheres era diferente da educação que era passada para os homens. As escolas femininas eram voltadas para o desenvolvimento atividades relacionadas à natureza feminina. Isto provocou uma abertura para as mulheres solteiras pudessem ser inseridas no mercado de trabalho, com a profissão de professora.

No início do século XX as mulheres passaram a frequentar mais as escolas, tanto nas de nível secundário quanto nas de nível superior, porém ainda era menor que dos homens.

Araújo (2015) esclarece que por um grande período de tempo, as mulheres viveram numa sociedade majoritariamente patriarcal (zelar pela família e pelo lar), na qual eram impedidas de fazer coisas simples. Com os movimentos sociais, as mulheres começaram a lutar por direitos iguais, para mulheres e para homens. No entanto, todas estas lutas não conquistaram esses direitos permanentemente, mas a situação da mulher na sociedade e no mercado de trabalho teve uma melhora significativa.

Um marco histórico do Brasil na luta das mulheres por seus direitos, foi em agosto 1962. Quando a Lei 4.212/1962 do Estatuto da Mulher Casada

(1962) foi decretada, dando a garantia que a mulher não precisava mais da autorização do marido para trabalhar, obteve direito a herança e a guarda dos filhos em caso de separação. No entanto, isto não significava que as mulheres não trabalhavam antes.

Historicamente a mulher nunca esteve dissociada do trabalho como atividade econômica, especialmente naquelas vinculadas à sobrevivência familiar, seja no espaço rural, ocupando-se da terra, trabalhando na plantação e colheita de víveres, seja nos centros urbanos, comerciais e industriais. A polêmica que se instala desde os primórdios é a valorização do trabalho feminino e masculino, avaliados com base em suas capacidades físicas. (ALMEIDA, 2010, p. 24).

O público feminino ainda encontra empecilhos no mercado de trabalho, para que elas consigam ocupar cargos importantes tem que estar bem mais qualificadas do que os homens, e ainda assim, existe uma discrepância entre os salários. Conforme os dados da pesquisa realizada pela Estatísticas de Gênero (IBGE, 2018), em 2016 a renda das mulheres correspondia a 76,5% dos rendimentos dos homens.

Um dos principais obstáculos da mulher moderna é a sua dupla jornada de trabalho, o convencional e doméstico, no qual ela tem além do seu trabalho no mercado, também tem o trabalho de cuidar da casa e de seus filhos, quando elas optam por isto.

Ao mesmo tempo que as mulheres trabalham fora de casa, elas também precisam lidar com o trabalho doméstico, que, na maioria das vezes, continua a ser feito exclusivamente por elas, já que foi delegado a elas historicamente e culturalmente. As tarefas domésticas e o cuidado com a família continuam a ser considerados responsabilidade da mulher, fazendo com que seus parceiros não compartilhem essas tarefas, sobrecarregando-as ou desestimulando o seu interesse pelo trabalho produtivo (ARAUJO, 2015, p. 116).

De acordo com o RAIS (Relação Anual de Informações Sociais, 2011) e o CAGED (Cadastro-Geral de Empregados e Desempregados) do Ministério do Trabalho e Emprego, tem crescido a participação da mulher no mercado de trabalho nos últimos anos. Os dados da RAIS (2011) mostram que cresceu 5,93% o percentual de empregos com carteiras assinadas para as mulheres, comparado com o ano anterior.



Fórum Internacional de Turismo do Iguassu

No caso específico de empresas de meios de hospedagem, de acordo com Revista Hotéis (2015), nas décadas passadas as mulheres eram contratadas para cargos menores, como auxiliar de recepção e camareira, por exemplo. Eram cargos nos quais elas não tinham oportunidade de crescimento para se chegar num cargo de mais reconhecimento. Porém, nos últimos anos, esse cenário vem se modificando e os cargos executivos que nas décadas passadas eram majoritariamente ocupados por homens, estão também sendo ocupados por mulheres.

Nesse sentido, Balduino *et al* (2011) explicam que existe uma preferência por mulheres na contratação de empresas hoteleiras, pois as mulheres conseguem fazer uma boa prestação de serviço hoteleiro, por ser consideradas como detalhistas, organizadas, criativas e principalmente por saber como enfrentar conflitos.

CARGOS DE CHEFIA NA HOTELARIA

Com a evolução comercial nas cidades, a hotelaria foi surgindo aos poucos. Assim sendo necessário que as pessoas se deslocassem de uma cidade para outra, tendo em vista que teriam que se instalar em algum local para passar a noite, pois as viagens eram longas e demoradas. Mas naquela época, a “hotelaria” era feita por pessoas hospitaleiras, que eram concebidas por uma virtude de acolher o próximo.

Hospitalidade significa receber, abrigar, alimentar e cuidar do visitante. É, por exemplo, o que a hotelaria faz ou, melhor dizendo, comercializa. Nesse caso, não se trata de uma obra de caridade, mas de um negócio. É preciso, contudo, compreender que, por trás desse negócio em grande expansão com o incremento do turismo a partir da segunda metade do século XX, existe algo de *sagrado*, testemunhado ao longo da história da humanidade e que não pode ser menosprezado para quem exercer, na modernidade, o *comércio da hospitalidade* em grande escala. (CASTELLI, 2017, p. 4)

Em meados da década de 1960, foram surgindo novas perspectivas no setor hoteleiro, assim o Poder Público teve uma participação no incentivo tributária e incentiva fiscal. De acordo com Erhart e Bohrer (2007), em 1966 a EMBRATUR (Empresa Brasileira de Turismo) foi criada, juntamente com a

FUNGETUR (Fundo Geral de Turismo) que atuavam como fundo de incentivo fiscal na plantação de novos hotéis, vinculado ao turismo, isso beneficiou a nova fase que estava ocorrendo na hotelaria brasileira.

Os hotéis são empreendimentos comerciais que tem o intuito de hospedar pessoas, proporcionando acomodações com satisfação, higiene e segurança. Por trás da perfeição do serviço que é passado pelos hotéis, existem vários setores que precisam trabalhar em sinergia, para que não ocorram falhas no serviço.

Segundo o SBClass (Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem, 2010) um hotel é caracterizado como um estabelecimento com serviço de recepção, alojamento temporário, com ou sem alimentação, ofertados em unidades individuais e de uso exclusivo dos hóspedes, mediante cobrança de diária.

A hotelaria oferece o serviço da hospedagem, serviço no qual é colocado grande expectativa na qualidade, por parte dos clientes. De acordo com Vivian e Vianna (2015), a qualidade está profundamente ligada com a maestria no serviço. As outras também afirmam que para se alcançar as expectativas dos clientes, é necessário ter uma equipe qualificada, talentosa e motivada trabalhando para se entregar um serviço ou produto de total qualidade.

Um hotel não tem apenas o serviço do setor de hospedagem, dependendo do porte e do tipo de hotel, podem-se existir diversos setores. Os setores mais comuns a serem encontrados, além da hospedagem, são os de alimentos e bebidas, o administrativo, o de eventos e o de lazer e recreação. No entanto, estes setores são associados entre si, dentro deles alguns departamentos trabalham em conjunto para o todo funcionar. Usando o setor da hospedagem como exemplo, é perceptível a existência de outros departamentos dentro dele, que são o de reservas, recepção, governança e lavanderia e telefonia.

Para fazer todos estes setores funcionar dentro de um hotel, é necessário à existência de um gerenciamento. De acordo com Yanes (2014), o Gerente Geral de um hotel deve conduzir, guiar e administrar, tanto o hotel



Fórum Internacional de Turismo do Iguassu

quanto os funcionários. As suas quatro funções principais são planejar, organizar, direcionar e controlar. É necessário que ele saiba se comunicar com sua equipe, podendo assim, motivar-los. A principal característica que um Gerente Geral deve ter é a capacidade de analisar um problema e não agir por impulso, e sim saber como contorná-lo, definindo estratégias e ações.

Considerando que, o Gerente Geral encontra-se no centro de todas as responsabilidades, acaba sendo visto como o fator determinante do sucesso do hotel, mas para tanto ele precisa saber como manter um bom relacionamento interpessoal, tanto com os clientes quanto com os colaboradores.

A gerencia pode ser subdividida por setores, assim existindo um funcionário específico para gerenciar as atividades de cada setor, que responde diretamente ou indiretamente ao Gerente Geral, assim garantindo que as metas estabelecidas sejam alcançadas dentro de cada setor.

Davies (2010) caracteriza as funções de cada cargo na hotelaria. Sendo que de modo geral os principais cargos de um hotel: gerente ou chefe de recepção, gerente ou chefe de reservas, gerente ou chefe de alimentos e bebidas, governanta e diretor de recursos humanos.

O gerente de recepção é responsável por orientar e coordenar as atividades operacionais da recepção, como a recepção em si, os mensageiros e o *concierge*. O gerente de reservas, é responsável por maximizar o faturamento do hotel e obter a satisfação dos clientes. O gerente de alimentos e bebidas tem a responsabilidade de oferecer aos hóspedes serviços e produtos de qualidade, tendo em vista que deve ter um controle de custo para atingir as metas de venda. A governanta tem a responsabilidade de manter o padrão de limpeza e de organização do hotel. E o diretor de recursos humanos, tem a responsabilidade de treinar e supervisionar os funcionários, fazendo com que tenham uma boa produtividade e um bem-estar dentro do trabalho (DAVIES, 2010).

Em João Pessoa, Vanzella (2016) explica que a hotelaria começou a se consolidar o final do século XIX, quando surgiram algumas tavernas, pensões e hotéis, motivados pelo crescimento comercial. No século XX, com a criação do Hotel Tambaú, em 1971, o turismo na orla começou a se desencadear e se



Fórum Internacional de Turismo do Iguassu

desenvolver, fazendo com que os meios de hospedagem pequenos, que na sua maioria se localizavam no centro da cidade, passassem a se dissipar com o investimento de novos meios de hospedagens na orla.

Atualmente, segundo Paraíba Master (2019), os dados de uma pesquisa realizada pelo Setor de Estatísticas da Diretoria de Economia e Fomento da Empresa Paraibana de Turismo (PBTur), constatou que a rede hoteleira de João Pessoa em janeiro de 2019 teve uma ocupação média de 87,69% das Unidades Habitacionais (UH's). Em relação ao Fluxo Global Estimado para todo o Estado, a pesquisa da PBTur registra um total de 209.650 hóspedes, resultado 1,52% maior em comparação a janeiro de 2018. João Pessoa registrou 153.466 hóspedes, representando um índice de 2,58% superior ao mesmo período do ano anterior.

METODOLOGIA

O presente trabalho foi desenvolvido através de uma pesquisa de multicasos em hotéis de médio porte, selecionados pelo número de UH's, no bairro de Tambaú, João Pessoa- PB. Esta é uma pesquisa de caráter descritivo, de acordo com Gil (2002) a pesquisa descritiva tem como objetivo principal a descrição de características de uma determinada amostra, nela pode ser usada diversas técnicas para coleta de dados, como por meio de questionários ou observação sistemática.

De acordo com fonte do Guia Meios Hospedagem do Rio Grande do Sul-RS (2016), os hotéis de médio porte são os que possuem de 51 a 150 UH's, dependendo da classificação empregada no país em que o hotel se encontra. Para este trabalho foram selecionados hotéis que tivessem no mínimo 100 UH's.

No bairro de Tambaú existem cinco hotéis de médio porte. A amostra foi definida por acessibilidade, ou seja, foi realizado o contato com cada um dos hotéis e a pesquisa foi realizada com os que aceitaram participar. Quatro aceitaram participar da pesquisa, para preservar a imagem destes hotéis, iremos chamá-los de A, B, C e D.

Para coleta de dados, utilizou-se um questionário com perguntas abertas e fechadas, que foi aplicado com as mulheres que exercem cargos de chefia nos hotéis que participaram do estudo. Durante o levantamento de dados da pesquisa constatou-se um número total de 13 funcionárias que trabalham em cargos de chefia nos hotéis pesquisados, sendo que 10 responderam ao questionário.

No quadro abaixo, são apresentados dados referentes ao número de cargos de chefia nos meios de hospedagem pesquisados e a quantidade de cargos de chefia ocupados por mulheres.

Tabela 1. Hotéis participantes do estudo. 2019.

Estabelecimento	Número de cargos de chefia	Número de mulheres em cargos de chefia	Quantidade de questionários aplicados
A	3	2	1
B	4	2	2
C	13	6	4
D	5	3	3
Total	25	13	10

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

O questionário foi dividido em cinco temas, que abrangem as seguintes dimensões que corroboram para determinar a satisfação no trabalho: características da população estudada, autonomia, satisfação e realização profissional, remuneração e ambiente de trabalho e relacionamento com a empresa.

ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Características da amostra

Os dados da pesquisa indicam que 60% das mulheres pesquisadas possuem nível superior completo, 20% possuem o nível superior incompleto e 20% têm o ensino médio completo. Em relação a formação, são formadas em

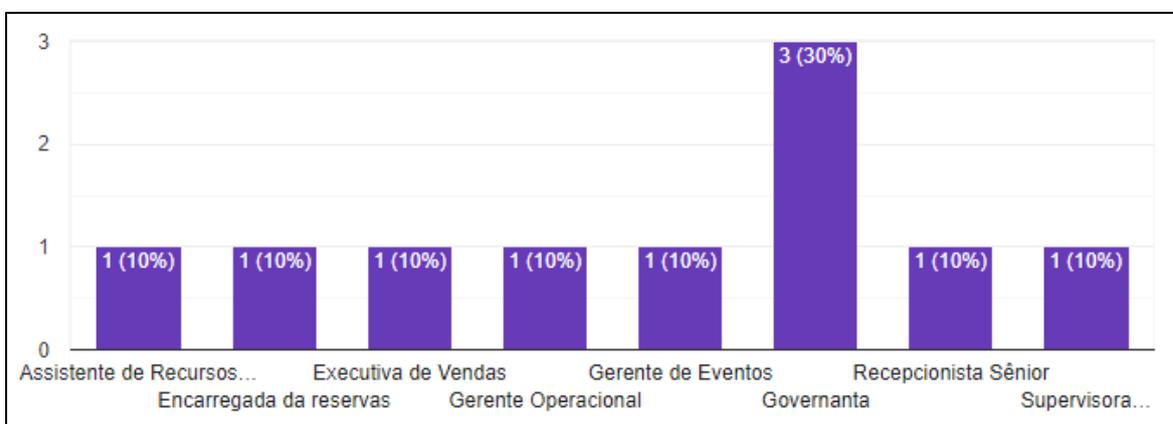


Fórum Internacional de Turismo do Iguassu

cursos de: Ciências Biológicas, Turismo e Administração. Não há nenhuma com formação em Hotelaria.

Quanto à faixa etária, 40% entre 40 a 59 anos, 30% das funcionárias têm idade de 18 a 29 anos e 30% entre 30 a 39 anos. Ainda temos que 50% delas solteiras, as demais são casadas ou possuem uma união estável. No que se refere ao estado civil 50% são solteiras, 40% casadas e 10% possuem união estável.

Gráfico 1 – Cargos exercidos.



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Em relação aos cargos de chefia ocupados por mulheres evidenciou-se que são nos diversos setores que compõem a organização, entretanto constatou-se que o cargo de governanta apresenta um número significativo de mulheres na chefia, sendo 30%. Tal fato pode ser em decorrência das peculiaridades do setor que exige cuidados aos detalhes sendo que as mulheres possuem um perfil mais adequado.

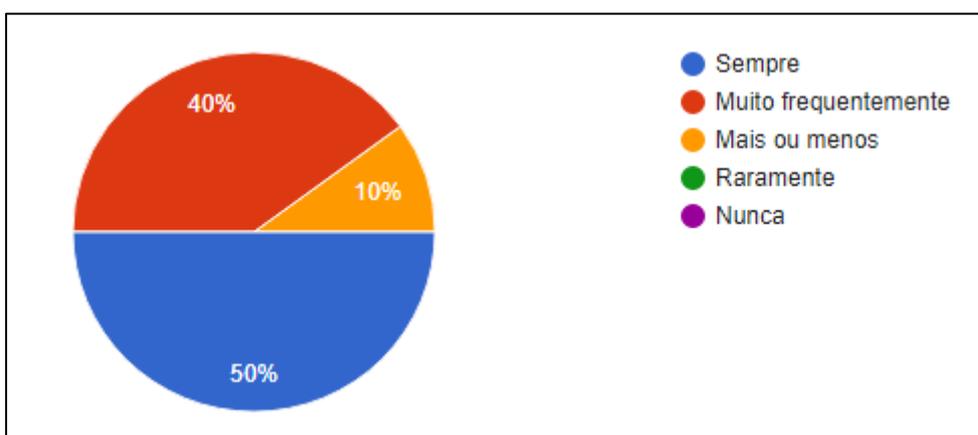
Autonomia

No mundo do trabalho, a discussão de autonomia apareceu em meados do século 20, de acordo com Ohi (2013) cresceu ao longo do século a consciência de que atividades que envolviam o raciocínio e a tomada de decisão não podiam seguir a mesma lógica da tarefa padronizada da indústria. Neste tipo de trabalho, em que é preciso pensar, questões pessoais como

satisfação e motivação definem a capacidade de realização e de entrega da tarefa.

Para Pink (2010) três elementos da verdadeira motivação – autonomia, excelência e propósito. Ao lado da autonomia, estão a excelência, que é o desejo de dominar uma habilidade e fazer cada vez melhor, e o propósito, que é o desejo de fazer coisas em nome de um propósito maior.

Gráfico 2 – Autonomia para realizar e coordenar tarefas diárias



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

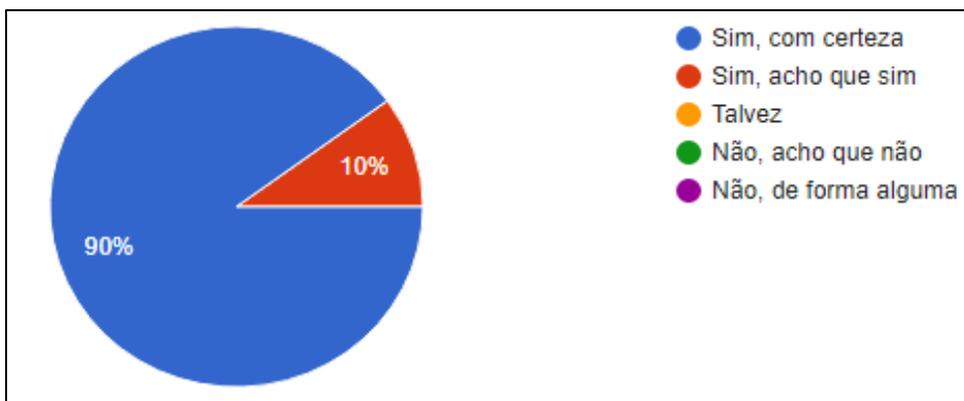
A autonomia é a liberdade que os gestores propiciam as funcionárias, para expandir seu potencial, tomar decisões, propor ideias e maximizar a produtividade dentro do setor de serviços. Segundo Barros (1996) a autonomia é um jogo de dependências e de independências que os membros de uma organização envolvem-se entre si, assim podendo estruturar suas ações e objetivos, tanto coletivos e próprios.

Em relação a autonomia 50% das mulheres afirmam que sempre tem autonomia para realização e coordenação de tarefas, 40% apontaram que muito frequentemente e 10% possuem mais ou menos autonomia.

Gráfico 3 – Aptidão para assumir novas responsabilidades dentro da empresa.



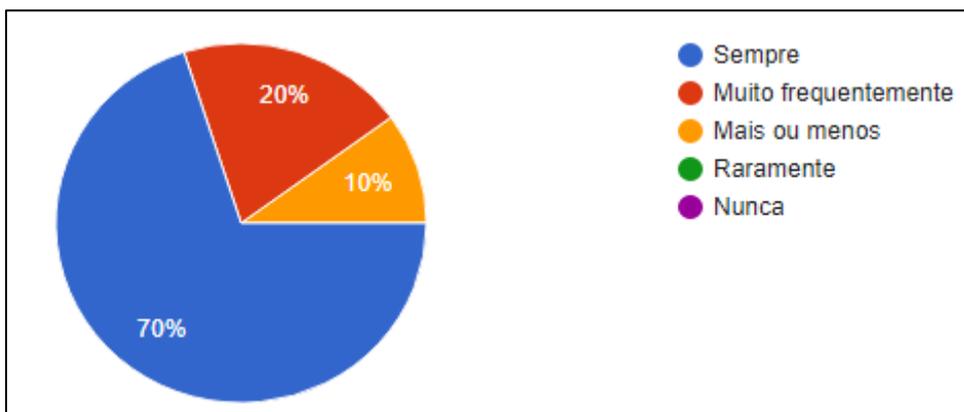
Fórum Internacional de Turismo do Iguassu



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Em relação a estar apta para assumir novas responsabilidades, 90% asseguraram ter certeza que estão sim aptas e 10% delas acham que estão aptas.

Gráfico 4 – As mulheres ter voz na empresa



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Sobre se as mulheres terem voz na empresa, ou seja, realiza propostas e serem ouvidas, a pesquisa detectou que 70% das mulheres declaram que são sempre ouvidas na empresa, 20% alegaram que muito frequentemente são ouvidas e 10% afirmam que são mais ou menos ouvidas.

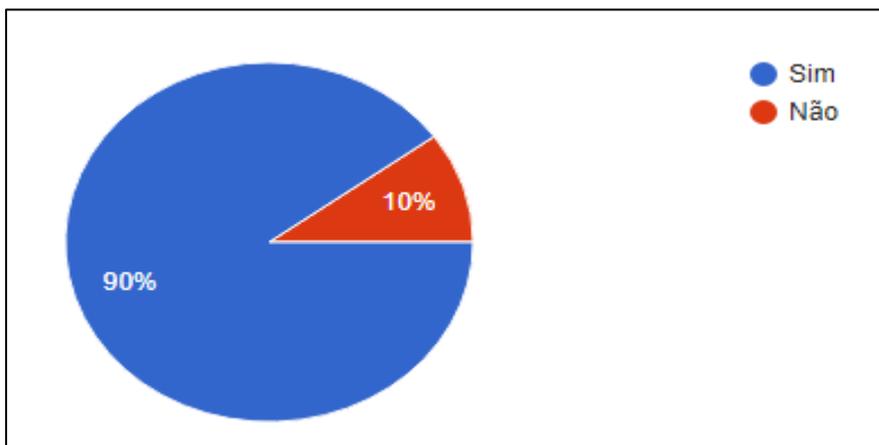
Satisfação e realização profissional



Fórum Internacional de Turismo do Iguassu

A satisfação no trabalho tem sido abordada com o objetivo de melhorar o ambiente de trabalho e, em consequência, maximizar os indicadores de produtividade das organizações. Alves, Azevedo e Gonçalves (2014) expõem que a satisfação profissional é o modo como o profissional se sente em relação ao seu trabalho de um modo geral.

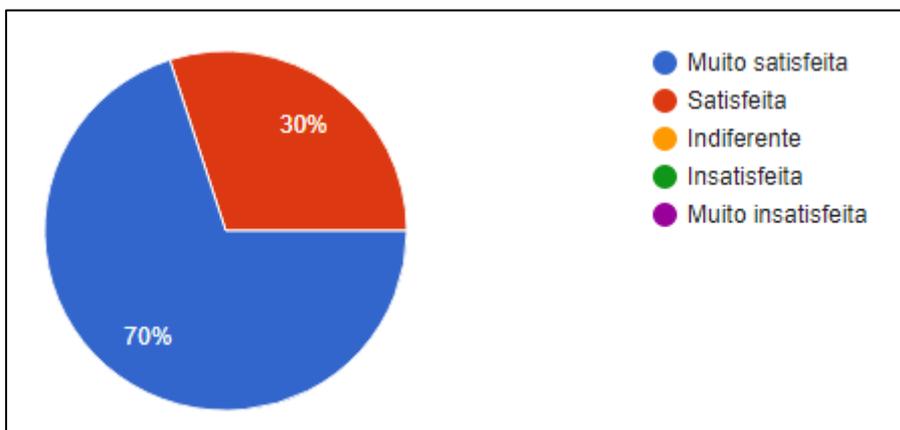
Gráfico 5 – Satisfação com as condições de trabalho



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Verificou-se um alto de nível de satisfação por parte em relação a satisfação com as condições de trabalho, sendo que 90% afirmam estarem satisfeitas com suas condições de trabalho e 10% afirmam não estar satisfeitas.

Gráfico 6 – Satisfação com o cargo exercido

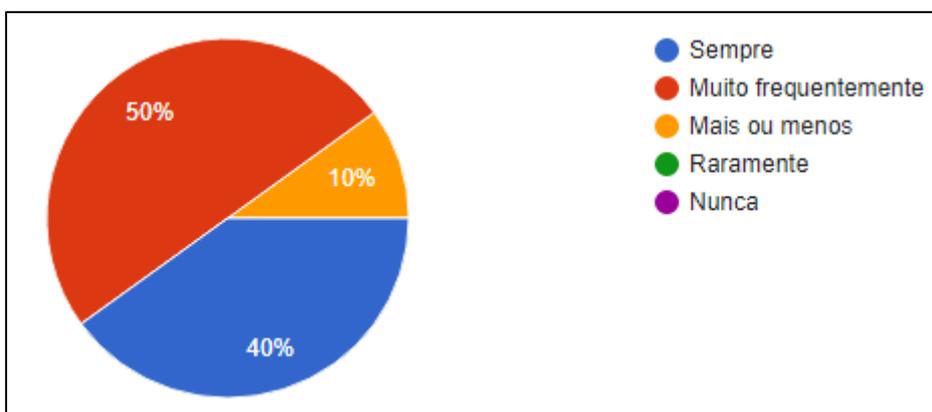




Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

No que concerne à satisfação quanto ao cargo exercido evidenciou-se que 70% estão muito satisfeitas com sua função e 30% estão satisfeitas com a sua função.

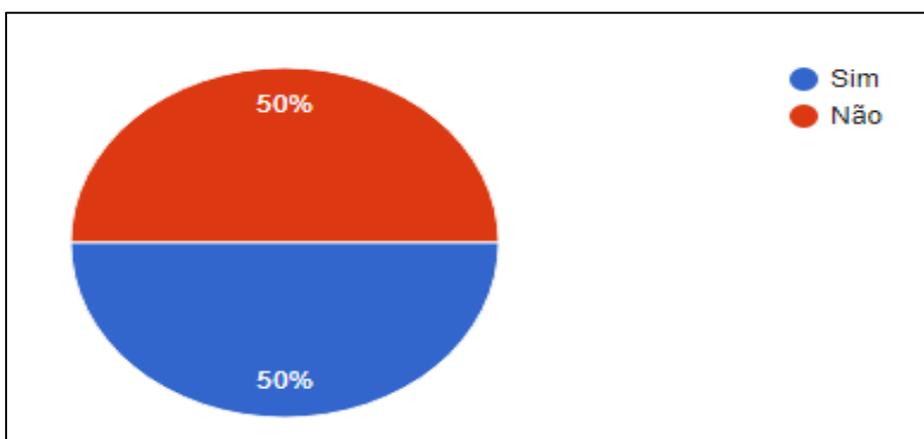
Gráfico 7 – Realização profissional.



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Quanto à realização profissional, 50% asseguram que se sentem muito frequentemente realizadas profissionalmente, 40% sempre se sentem realizadas e 10% se sentem mais ou menos realizadas profissionalmente.

Gráfico 8 – Necessidade de mudança na forma de realização de trabalho.



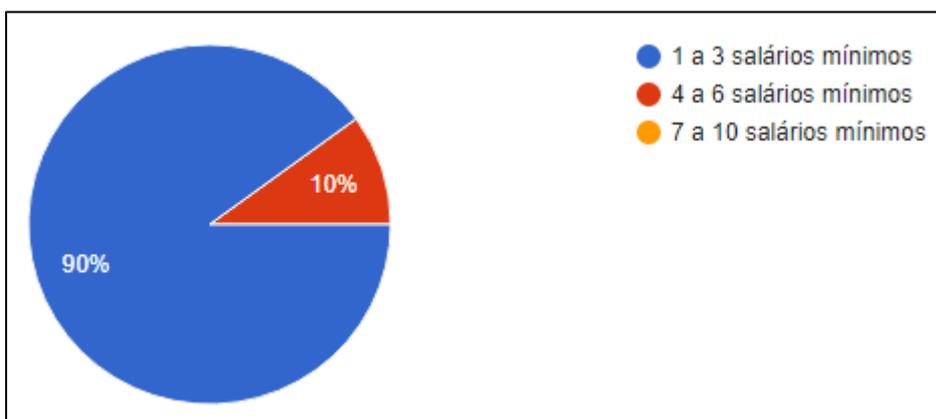
Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Sobre a necessidades de mudanças na forma de realizar o trabalho, 50% afirmam que acreditam que são necessárias mudanças.

Remuneração e ambiente de trabalho

A remuneração e o ambiente de trabalho são elementos que corroboram para a satisfação do colaborador. Chiavenato (2008) aborda que a remuneração é um percentual de valor que o funcionário recebe por ter ajudado a empresa e a equipe a bater suas metas, através de um trabalho individual ou de equipe.

Gráfico 9 – Remuneração



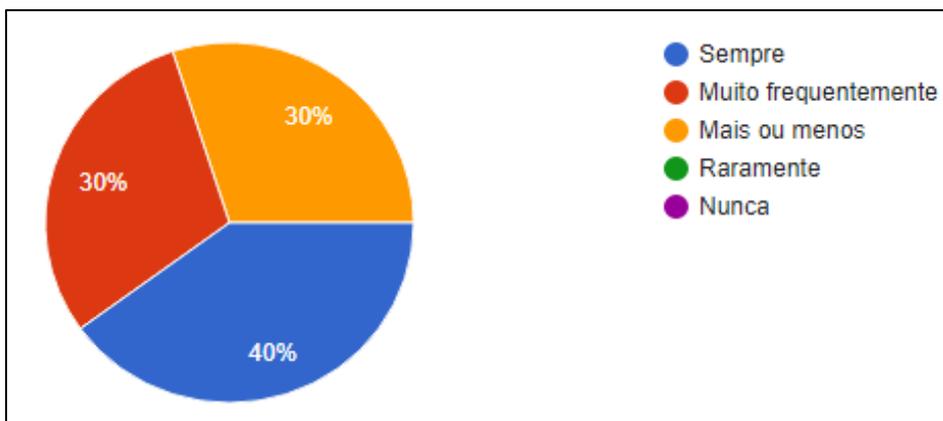
Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Considerando que a remuneração é um dos fatores motivacionais no trabalho, buscamos obter uma base da remuneração recebida pelas mulheres que ocupam cargos de chefia e constatou-se que 90% recebem de 1 a 3 salários mínimos e 10% recebem de 4 a 6 salários mínimos.

Gráfico 10 - Satisfação com a remuneração recebida



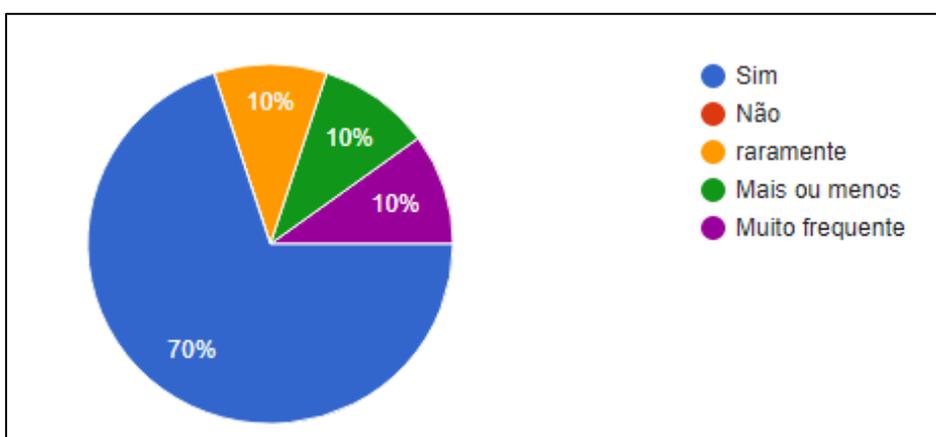
Fórum Internacional de Turismo do Iguassu



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Em relação a remuneração oferecida pela empresa 40% das funcionárias declaram estarem sempre satisfeitas, 30% revelam estarem muito frequentemente satisfeitas e 30% delas estão mais ou menos satisfeitas.

Gráfico 11 - Oportunidades de crescimento



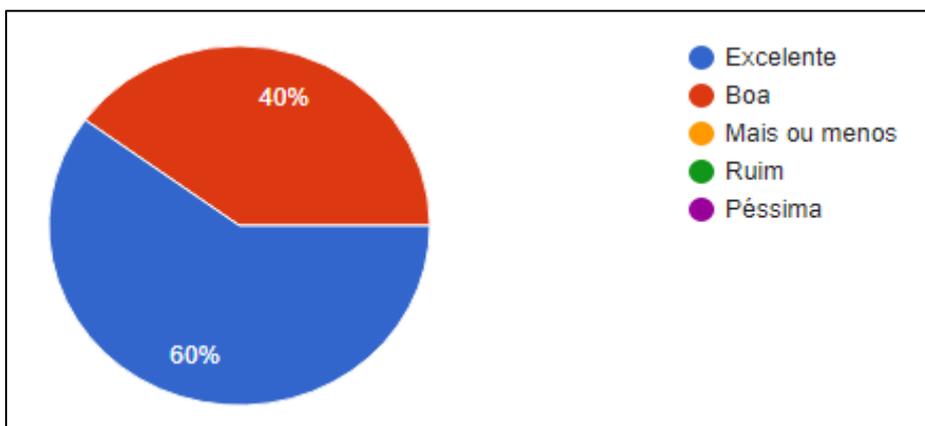
Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Quanto às oportunidades de crescimento na empresa 70% das funcionárias indicam que a empresa oferece oportunidades de crescimento, 10% declaram que as oportunidades são dadas com muita frequência, os demais 20% afirmam que mais ou menos ou raramente essas oportunidades são oferecidas.

Relacionamento com a empresa

O relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho é algo que deve ser priorizado, para Cardozo e Silva (2014) para se obter um bom clima organizacional é importante saber como se relacionar com pessoas, pois a maneira de ser, pensar e agir influencia neste ponto. No cotidiano do trabalho é necessário se faz o contato colegas e com superiores, para saber fazer isto de um modo correto é necessário saber conciliar os interesses pessoas com os interesses e objetivos da empresa.

Gráfico 12 – Relacionamento entre funcionários



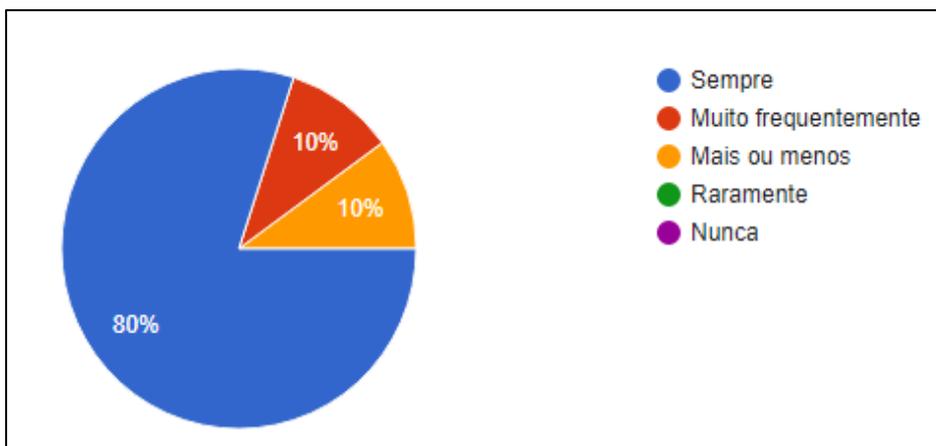
Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Em relação ao relacionamento na empresa entre os funcionários, verificou-se que 60% apontaram como excelente o relacionamento com os demais funcionários e 40% avaliam como boa.

Gráfico 13 – Relação ética da empresa com funcionários



Fórum Internacional de Turismo do Iguassu



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Sobre se a empresa trata de forma ética os funcionários, 80% das mulheres afirmaram que a empresa sempre trata as funcionárias de forma ética, 10% disseram que a empresa trata as funcionárias de forma ética muito frequentemente e 10% relataram mais ou menos. Perguntadas se existe algum tratamento diferenciado em relação ao gênero, 100% afirmaram que não há diferença de tratamento na empresa entre funcionários homens e mulheres.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando os objetivos propostos e, a partir da análise e tratamento dos dados, os resultados permitiram as seguintes conclusões:

O número de mulheres em cargos de chefia têm crescido na hotelaria sendo que nos estabelecimentos analisados a maioria dos cargos atualmente são ocupados por mulheres;

Constatou-se que a maioria das entrevistadas possuem ensino superior completo;

A respeito da experiência das funcionárias do hotel, o estudo comprova que tem a existência de uma perspectiva positiva em sua maioria na vivência em que as mesmas têm em seu cotidiano dentro da empresa. Dentre estes aspectos positivos, pode-se destacar: a autonomia que elas têm dentro da empresa, satisfação com as atividades executadas, um bom relacionamento



Fórum Internacional de Turismo do Iguassu

dentro do ambiente de trabalho, valorização por parte da empresa e o sentimento de realização profissional;

É fundamental registrar que, no que se refere a questão de gênero, que ainda encontra-se muito presente nas relações de trabalho os dados comprovaram que nos estabelecimentos estudados 100% das entrevistadas afirmaram que não há diferença de tratamento na empresa entre funcionários homens e mulheres;

Concluindo, este estudo evidenciou através das dimensões analisadas a satisfação no trabalho das funcionárias atuantes nos hotéis pesquisados.

Ressalta-se a importância no aprofundamento nos estudos da situação da mulher no mercado de trabalho, sobretudo no setor hoteleiro.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Anilde. **A construção social do ser homem e ser mulher**. EDUNEB, 2010.

ALVES, M. G. ; AZEVEDO, N. R. ; GONÇALVES, T. N. . **Satisfação e situação profissional: um estudo com professores nos primeiros anos de carreira**. Educação e Pesquisa, v. 40, n. 2, 2014.

ARAÚJO, C. S. F. Revista Caderno de Gênero e Diversidade. **A dupla jornada de mulheres inseridas no mercado de trabalho turístico em Aracajú - SE**, 2015, v.1, n.1, p. 110-127.

BALDUINO, J. C. ; COSTA, D. S. ; PINTO, R. F. ; MENEZES, P. D. L. Revista Iberoamericana de Turismo. **A Mulher no Trabalho: A Situação de Funcionárias da Hotelaria de João Pessoa-PB**, Penedo; vol. 1, n.2, p.36-48, 2011.

BARROSO, J. **O estudo da autonomia da escola: da autonomia decretada à autonomia construída. O estudo da escola**. Porto: Porto Editora, p. 167-189, 1996.

BRASIL. Lei Nº 4.212/1962, de 27 de ago. de 1962. **Estatuto da Mulher Casada**. Brasília, DF, ago. 1962.

CALIL, Léa Elisa Silingowschi. **História do direito do trabalho da mulher: aspectos histórico-sociológicos do início da República ao final deste século**. Léa Elisa Silingowschi Calil, 2000.



Fórum Internacional de Turismo do Iguassu

CAGED. Disponível em: <<http://pdet.mte.gov.br/caged>>. Acessado em: 23 abr. 2019.

CARDOZO, C. G. ; SILVA, L. O. S. **A importância do relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho**. Revista Interbio, Dourados, v. 8, n. 2, p. 24-34, 2014.

CASTELLI, Geraldo. **Hospitalidade**. Editora Saraiva, 2017.

CHIAVENATO, I. **Recursos humanos: o capital humano das organizações**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

DAVIES, C. A. **Cargos em hotelaria**. 4. ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2010.

ERHART, A. C.; BOHRER, J. O. **Serviços de Hotelaria Hospitalar: uma abordagem prática para implantação**. Trabalho de Conclusão de Curso. Universidade do Sul de Santa Catarina. Florianópolis, 2007.

GIL, A. C. Como elaborar projeto de pesquisa. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GUIA MEIOS DE HOPEDAGEM RS, **Meios de Hospedagem no Rio Grande do Sul 2015**. 2016.

IBGE, **Estatísticas de gênero: indicadores sociais das mulheres no Brasil**, 2018. Disponível em: <<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/20234-mulher-estuda-mais-trabalha-mais-e-ganha-menos-do-que-o-homem>>. Acesso em: 18 abr. 2019

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Cartilha de Orientação Básica: Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem**, 2010.
OHL, M. Breve história da autonomia no trabalho. In: **Revista exame**. 2013. Disponível em: < <https://exame.abril.com.br/carreira/a-ciencia-da-autonomia/2/>> Acesso em: 28/04/2019.

PARAÍBA MASTER, Confira dados do turismo em João Pessoa no primeiro mês de 2019, 2019. Disponível em: <<https://paraibamaster.com.br/index.php/2019/02/16/confira-dados-do-turismo-em-joao-pessoa-no-primeiro-mes-de-2019/>>. Acesso em: 24 abr. 2019.

PINK, D. **Motivação 3.0** – os novos fatores motivacionais para a realização pessoal e profissional. Campus: 2010.

PROBST, E. R.; RAMOS, P. **A Evolução da mulher no mercado de trabalho**. Instituto Catarinense de Pós-Graduação - ICPG, 2005. Disponível em: <<http://www.mobilizadores.org.br/wp->



Fórum Internacional de Turismo do Iguassu

[content/uploads/2014/05/artigo_jan_gen_a_evolucao_da_mulher_no_mercado_de_trabalho.pdf](#)>. Acesso em: 5 fev. 2019.

RAIS, 2011. Disponível em: <<http://pdet.mte.gov.br/rais>>. Acessado em: 23 abr. 2019.

REVISTA HOTÉIS, **Aumenta o número de mulheres em cargos gerenciais nos hotéis de luxo**. 2015. Disponível em: <<https://www.revistahoteis.com.br/aumenta-numero-de-mulheres-em-cargos-gerenciais-nos-hoteis-de-luxo/>>. Acesso em: 27 mar. 2019.

RODRIGUES, Valeria Leoni. **A importância da mulher**. 2007. Disponível em: <http://www.diaadiaeducacao.pr.gov.br/portals/cadernospde/pdebusca/producoes_pde/2007_unicentro_hist_artigo_valeria_leoni_rodrigues.pdf>. Acesso em: 22 abr. 19.

SANTOS, G. E.; NESTOR, N. F. **A Influência da Mulher como Líder no Mercado de Trabalho**. Revista de Ciências Gerenciais, 2013; v.17 n.25, 207-225.

VANZELLA, E.; BRAMBILLA, A.; ALMEIDA, D. W. G. de. **A evolução histórica da hotelaria na cidade de João Pessoa: uma revisão bibliográfica**. Revista Mangaio Acadêmico, v. 1, n. 1, p. 36-44, 2016.

VIVIAN, L. C.; VIANNA, S. L. G. **Qualidade no serviço hoteleiro: um estudo bibliométrico**. Qualitas Revista Eletrônica, v. 16, n. 2, p. 137-154, 2015.

YANES, A. F. **Meios de Hospedagem**. 1ª ed. Editora Érica, 2014.