

## ASPECTOS DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT) NA CADEIA HOTELEIRA DE CAMPO MOURÃO

Marlon Cristian Lima <sup>1</sup>

Cristiane Marques de Mello <sup>2</sup>

**Resumo:** Este artigo discute primordialmente o tema Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e seu entendimento ao longo do tempo, da perspectiva de diferentes autores. O trabalho tem como objetivo principal analisar os aspectos da qualidade de vida no trabalho dos colaboradores de hotéis localizados na cidade de Campo Mourão à noroeste do Estado do Paraná. Considerando os aspectos metodológicos, a pesquisa se caracteriza como descritiva e exploratória, com a utilização da abordagem do método quantitativo na coleta de dados, o que não exclui a análise interpretativa dos mesmos. Os dados foram coletados por meio de formulário online, com afirmações respondidas no formato de escala Likert de sete pontos. Os resultados apontam que nem todas as dimensões de qualidade de vida no trabalho estão presentes nas rotinas dos trabalhadores de hotéis da cidade, aspectos relacionados à remuneração e aos horários de trabalho, por exemplos, apresentam algumas divergências, mas ainda assim se mostram positivos (em algum grau) conforme aponta o estudo. Em relação às implicações práticas, os resultados desse estudo oferecem informações relevantes que poderão contribuir para ampliar e melhorar o planejamento estratégico de recursos humanos dos hotéis e a gestão de pessoas. Entende-se que o desenvolvimento da qualidade de vida no trabalho não apenas otimiza as condições do trabalhador, como também promove resultados significativos que contribuem para melhor gerenciamento dos recursos humanos das empresas, e isso reflete no desempenho do colaborador e nos resultados (financeiros e não financeiros) da empresa.

**Palavras-chave:** Qualidade de vida no trabalho; Hotelaria; Satisfação no trabalho.

### INTRODUÇÃO

O tema Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) tem sido foco de inúmeros estudos, tanto no âmbito nacional quanto internacional, nos mais diversos setores, incluindo a hotelaria. O bem-estar de colaboradores do setor hoteleiro tem papel fundamental na satisfação de clientes e no êxito dos negócios de hospedagem.

Devido à natureza do trabalho em hotéis, onde os funcionários muitas vezes enfrentam horários irregulares, lidam com clientes exigentes e realizam tarefas físicas, entende-se que é ainda mais importante priorizar a qualidade de vida no ambiente de trabalho.

Compreende-se que a qualidade de vida no trabalho produz resultados que refletem diretamente nos lucros e/ou na performance da empresa, na qualidade do atendimento, na

<sup>1</sup> Graduado em Turismo pela Universidade Estadual do Paraná/UNESPAR. Email: [mclstarmost@gmail.com](mailto:mclstarmost@gmail.com).

<sup>2</sup> Doutora em Administração pela Universidade Positivo. Mestre em Administração pela Universidade Estadual de Maringá/UEM. Especialista em Gerenciamento de Micro e Pequenas Empresas pela Universidade Federal de Lavras/UFLA. Especialista em Docência na Educação Superior em Saúde pelo Centro Universitário Integrado. Graduada no curso de Tecnologia em Gastronomia. Graduada em Administração. Graduada em Hotelaria. Professora na Universidade Estadual do Paraná/UNESPAR – Campus de Campo Mourão. Email: [mellcris@gmail.com](mailto:mellcris@gmail.com).

fidelização dos hóspedes, na satisfação e no bem-estar do colaborador e é nisso que reside a justificativa prática desse estudo.

Os resultados positivos advindos da qualidade de vida no ambiente de trabalho, conforme aponta Limongi-França (2011), incluem: menor índice de absenteísmo, menor frequência de desconfiança entre os colegas e as chefias, ampliação do escopo de amigos, otimismo dos indivíduos com o trabalho e com a própria vida, melhoria do clima organizacional, redução de acidentes e/ou doenças, bem como a melhoria da imagem da organização. E é nisso que está ancorada a justificativa teórica desse trabalho.

É importante também considerar que, conforme apontam Swamy, Nanjundeswaraswamy e Rashmi (2015), focar na melhoria da QVT aumenta o contentamento e a satisfação dos funcionários e pode resultar em diversas vantagens tanto para os funcionários quanto para a organização. Por meio da implementação efetiva de intervenções de QVT, como flexibilidade de horário, enriquecimento do trabalho, ampliação do trabalho, cultura de grupo de trabalho autônomo (quando se tem mais liberdade para tomar decisões), é possível melhorar o status da qualidade de vida no trabalho.

O setor hoteleiro se beneficia de estudos sobre qualidade de vida no ambiente de trabalho de diversas formas como organizar as funções e operações diárias, trazer capacitações, permitir que o funcionário tenha um plano de carreira, se sinta motivado e bem remunerado isto será refletido na satisfação do cliente melhor atendido, na imagem da empresa e conseqüentemente nos resultados financeiros. Também é importante salientar que são poucos os estudos encontrados no Brasil que tratam da Qualidade de Vida no Trabalho no setor hoteleiro e isso também é uma justificativa para a realização dessa pesquisa.

O presente estudo foi desenvolvido em hotéis localizados em uma cidade localizada à noroeste do Estado do Paraná, no segundo semestre do ano de 2023. A cidade de Campo Mourão-PR, onde a pesquisa foi realizada, tem cerca de 99.170 habitantes (IBGE, 2022).

Como objetivo principal propõe-se analisar os aspectos da qualidade de vida no trabalho (QVT) dos colaboradores de hotéis localizados na cidade de Campo Mourão. Como objetivos específicos pretendeu-se identificar ações desenvolvidas que promovam qualidade vida no trabalho, e levantar os principais fatores (positivos e/ou negativos) que mais afetam a QVT dos hotéis da cidade.

Além da introdução, esse artigo apresenta em sua estrutura: o referencial teórico que aborda a Qualidade de Vida no Trabalho e Sua Linha Temporal (considerando conceitos e

modelos de QVT), e ainda Perspectiva do Turismo: QVT na Hotelaria; a Metodologia; os Resultados e Discussões, as Implicações Práticas e Teóricas e por fim as Considerações Finais.

## **QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E SUA LINHA TEMPORAL**

No que se refere ao entendimento deste tema, buscou-se investigar os principais conceitos e fundamentos que tratam da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). O Modelo de QVT de Walton é o mais utilizado em pesquisas científicas tanto em âmbito nacional quanto internacional, conforme ficou evidenciado nas pesquisas realizadas para a elaboração desse estudo.

Além dos conceitos e dos modelos de QVT, nessa seção será abordada a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores do setor hoteleiro que é o foco desse trabalho.

### **Conceitos**

A expressão ‘Qualidade de Vida no Trabalho’ (QVT), conforme ressalta Chiavenato (2004) foi utilizada na década de 1970, por Louis Davis. Para Louis, o termo refere-se ao bem-estar e à saúde do colaborador quando da realização de suas funções no trabalho. O termo Qualidade de vida no trabalho, além de considerar aspectos físicos e ambientais, também leva em consideração o aspecto psicológico do indivíduo no seu ambiente de trabalho.

Já Hernandez e Macedo (2008) afirmam que a denominação QVT, é um termo mais antigo e foi cunhado em 1950, por Eric Trist, realizando os primeiros estudos sobre o tema, sendo pioneiro no assunto. Ele analisou os erros e os conflitos dos colaboradores de uma mina de carvão na Inglaterra. A mecanização e a reorganização do trabalho fizeram surgir problemas de abstenção, baixo rendimento, paralisações. A QVT se faz necessária logo nos primeiros anos da terceira revolução industrial onde os maquinários se tornavam cada vez mais frequentes nas organizações.

Limongi-França (2011) procura aprofundar ainda mais a discussão sobre qualidade de vida no ambiente de trabalho, quando menciona que ela está relacionada à ética da condição do ser humano. Isso quer dizer que tal ética abrange a identificação, a eliminação, e a neutralização ou controle dos riscos ocupacionais, e envolve ainda implicações ideológicas e políticas, dinâmicas de poder (formal e/ou informal), e a satisfação dos indivíduos em suas rotinas. A referida autora discorre a qualidade de vida no trabalho como conceito que busca melhorar as

condições humanas nas empresas, a fim de estabelecer um senso crítico, transformador e participativo no ambiente profissional.

Considera-se também fatores de qualidade de vida a satisfação do funcionário em seu trabalho, vislumbre de futuro/carreira dentro da empresa, salário justo com benefícios, bom relacionamento no grupo de trabalho, poder de decisão, participação ativa do colaborador (CHIAVENATO, 2009). O desenvolvimento da QVT visa ajudar a equilibrar o trabalho com as necessidades, interesses e pressões enfrentadas pelos funcionários, por isso é útil para aumentar a produtividade da empresa e reduzir a rotatividade de funcionários (FATMA et al., 2016).

O termo ‘qualidade de vida’ no ambiente de trabalho vem sendo cada vez mais usado para descrever valores ambientais e humanos que são ignorados em fator industrialização e avanço tecnológico, problemas na vida profissional independente do cargo exercido podem causar o desencantamento do funcionário, que pode prejudicar o profissional e a empresa (WALTON, 1973).

A qualidade de vida no trabalho (QVT) ainda pode ser definida como a medida em que um funcionário está satisfeito com suas necessidades pessoais e de trabalho por meio da participação no local de trabalho enquanto atinge os objetivos da organização, conforme salientam Swamy, Nanjundeswaraswamy e Rashmi (2015). O capital humano é um ativo para a empresa, um colaborador insatisfeito é o primeiro inimigo da organização, as empresas devem qualificar seus funcionários para terem mais poder de competir no mercado. O processo de humanização no ambiente de trabalho é conhecido como qualidade de vida no trabalho (SWAMY; NANJUNDESWARASWAMY; RASHMI, 2015).

O quadro 1 a seguir, foi elaborado a partir dos autores consultados para desenvolvimento do presente estudo. Esse quadro tem como finalidade mostrar com mais clareza as diferenças e também as semelhanças entre os conceitos utilizados pelos autores no que se refere à Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).

**Quadro 1: Quadro de definições de qualidade de vida no trabalho**

Definições de QVT	Autores
A qualidade de vida no trabalho refere-se ao bem-estar e à saúde do colaborador quando está na realização de suas funções no trabalho.	Louis Davis (1970), mencionado por Chiavenato (2004)
O conceito de qualidade de vida no trabalho é ter níveis de produtividade e eficiência garantida.	Walton (1973)
Qualidade de vida no trabalho engloba todos os aspectos físicos e ambientais, psicológicos no ambiente de trabalho.	Chiavenato (2004)

Definições de QVT	Autores
A QVT pode ser definida como a busca da melhora nas condições humanas nas empresas, a fim de estabelecer um senso crítico, transformador e participativo no ambiente profissional.	Limongi-França (2011)
A Qualidade de vida no trabalho pode ser definida como uma medida em que um funcionário está satisfeito com necessidades pessoais e de trabalho através da participação em no local de trabalho enquanto atinge os objetivos da organização.	Swamy, Nanjundeswaraswamy e Rashmi (2015)
A QVT pode ser definida como o equilíbrio do trabalho com as necessidades, interesses e pressões enfrentadas pelos funcionários, que é útil para aumentar a produtividade da empresa e reduzir a rotatividade de funcionários.	Fatma et al., (2016)

Fonte: Elaborado pelos autores

O quadro 1 traz a definição e evolução ao longo do tempo por diversos autores, Davis (1970), citado por Chiavenato (2004), retrata o bem-estar do funcionário somente em horário de trabalho. Após 46 anos desta definição Fatma et al., (2016) tratam a QVT como equilíbrio entre trabalho e as necessidades e interesses do indivíduo.

## Modelos e Dimensões de QVT

É importante salientar que a qualidade de vida no trabalho é uma construção multidimensional (SWAMY; NANJUNDESWARASWAMY; RASHMI, 2015). Desse modo, o estudo sobre o tema tem-se ampliado ao longo dos anos e diferentes modelos têm surgido.

Não há dúvidas de que o trabalho de Walton (1973) tem sido o mais utilizado pelos pesquisadores da qualidade de vida no trabalho. O modelo de Walton propõe oito categorias conceituais que servem de base para análise das principais características da qualidade de vida no trabalho consideradas essenciais:

**1. Compensação Adequada e Justa** - Esse critério tem maior impacto direto na qualidade da vida profissional, que são de acordo com as habilidades profissionais do sujeito, nível de responsabilidade da função, e também a capacidade de remuneração da empresa, quanto mais se lucra mais se paga.

**2. Condições de Trabalho Seguras e Saudáveis** - Cuidados das organizações em não colocar o funcionário em risco, seja evitando lesões, atividades físicas intensas, descumprimentos do horário, condições de trabalho satisfatório são buscadas por ações sindicais e legislativas.

**3. Oportunidade Imediata de Usar e Desenvolver Capacidade Humana** - Organizações que estimulem o desenvolvimento de habilidades e conhecimento do funcionário, dando oportunidade de ser mais autônomo no trabalho, usar suas habilidades no ambiente do trabalho

no lugar de fazer trabalhos repetitivos, desenvolver ações no processo de trabalho a modo que possa apreciar os resultados das ações, essas ações melhoram a autoestima e encontram sentido no próprio trabalho.

**4. Oportunidade Futura para Crescimento Contínuo e Segurança** - Este critério diz respeito ao plano de carreira, onde o funcionário mais se capacita a exercer suas funções ele será melhor remunerado, ter promoção de cargo. Walton (1973) coloca que não se tem muitas perspectivas sobre salários melhores e promoções, os aspectos citados que precisam de atenção são; desenvolvimento, aplicação prospectiva que é usar habilidades dentro do trabalho, oportunidade de avanço, ou seja, ter oportunidades de progredir na carreira dentro da organização e obter reconhecimento do trabalho, segurança que seria ter estabilidade no emprego diminuindo o medo de perda do emprego.

**5. Integração Social na Organização do Trabalho** - Proporcionar um ambiente de trabalho socialmente saudável para os colaboradores, sendo este livre de preconceito de qualquer natureza, ambiente de igualdade, que conceda mobilidade, grupos de apoio, senso de comunidade, relações interpessoais.

**6. Constitucionalismo na Organização do Trabalho** - Sindicatos protegem os colaboradores de ações arbitrárias ou caprichosas dos empregadores implantando a Constitucionalidade no ambiente de trabalho, tendo direito à privacidade pessoal, onde sua particularidade é retida ao empregador, liberdade de se expressar, concordando ou não das opiniões sem sofrer consequências, equidade que são oportunidade iguais a todos.

**7. Trabalho e o Espaço Total da Vida** - Este requisito fala da experiência no trabalho e como pode afetar a vida do trabalhador, este conceito busca o equilíbrio na vida profissional e pessoal, que mudanças geográficas, horas excessivas de trabalho extra, exigências das empresas que prejudiquem a relação familiar do funcionário.

**8. Relevância Social da Vida Profissional** - A organização empregadora que age negativamente em questões sociais pode deixar uma marca ruim em seus funcionários que desvalorizam seu trabalho e carreira, resultando na baixa autoestima do colaborador.

No quadro 2 de modo sucinto são apresentadas as dimensões utilizadas para mensurar a QVT da perspectiva de diferentes autores, considerando que a Qualidade de Vida no Trabalho é um conceito multidimensional.

**Quadro 2: Dimensões da QVT nas obras de diversos autores**

Autores	Dimensões para mensurar QVT
Walton	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Compensação adequada e justa</li> <li>2 Condições de Trabalho Seguras e Saudáveis</li> <li>3 Oportunidade Imediata de Usar e Desenvolver as Capacidades Humanas</li> <li>4 Oportunidade para crescimento contínuo e segurança</li> <li>5 Integração Social na Organização do Trabalho</li> <li>6 Constitucionalismo na Organização do Trabalho</li> <li>7 Espaço de trabalho e vida total</li> <li>8 Relevância social da vida profissional</li> </ol>
Levine, Taylor e Davis	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Respeito do supervisor e confiança na capacidade dos funcionários</li> <li>2 Mudança de trabalho</li> <li>3 Desafio do trabalho</li> <li>4 Oportunidade futura de desenvolvimento decorrente do trabalho atual</li> <li>5 Autoestima</li> <li>6 Escopo do trabalho impactado e da vida além do próprio trabalho</li> <li>7 Contribuição do trabalho para a sociedade</li> </ol>
Mírvis e Lawler	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Ambiente de trabalho seguro</li> <li>2 Salários equitativos</li> <li>3 Igualdade de oportunidades de emprego e</li> <li>4 Oportunidades de avanço</li> </ol>
Baba e Jamal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Satisfação no trabalho</li> <li>2 Envolvimento no trabalho</li> <li>3 Ambiguidade da função de trabalho</li> <li>4 Conflito de função de trabalho</li> <li>5 Sobrecarga de função de trabalho</li> <li>6 Estresse no trabalho</li> <li>7 Compromisso organizacional</li> <li>8 Intenções de mudança</li> </ol>
Lau RSM, Bruce EM	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Segurança no trabalho</li> <li>2 Sistemas de recompensa</li> <li>3 Treinamento</li> <li>4 Oportunidades de avanços na operadora</li> <li>5 Participação na decisão na tomada de decisão</li> </ol>
Ellis e Pompli	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Ambientes de trabalho ruins</li> <li>2 Agressão residente</li> <li>3 Carga de trabalho</li> <li>4 Equilíbrio entre trabalho e família</li> <li>5 Trabalho por turnos</li> <li>6 Falta de envolvimento na tomada de decisão</li> <li>7 Isolamento profissional</li> <li>8 Falta de reconhecimento</li> <li>9 Relacionamentos ruins com supervisor/colegas</li> <li>10 Conflitos de papéis</li> <li>11 Falta de oportunidade para aprender novas habilidades</li> </ol>
Thomas A. Wyatt e Chay Yue Wah	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Ambiente de trabalho favorável</li> <li>2 Crescimento pessoal e autonomia</li> <li>3 Natureza do trabalho</li> <li>4 Estimulando oportunidades e colegas de trabalho</li> </ol>
GunaSeelan Rethinam e Maimunah Ismail	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Saúde e bem-estar</li> <li>2 Segurança no trabalho</li> <li>3 Satisfação no trabalho</li> <li>4 Desenvolvimento de competências</li> <li>5 O equilíbrio entre o trabalho e a vida profissional</li> </ol>

Autores	Dimensões para mensurar QVT
Hosseini	1 Compensação adequada e justa 2 Condições de Trabalho Seguras e Saudáveis 3 Oportunidade Imediata de Usar e Desenvolver as Capacidades Humanas 4 Oportunidade para crescimento contínuo e segurança 5 Integração Social na Organização do Trabalho 6 Constitucionalismo na Organização do Trabalho 7 Trabalho e Vida Total Espaço 8 Relevância social da vida profissional
Stephen	1 Compensação adequada e justa 2 Benefícios adicionais e medidas de bem-estar 3 Segurança no trabalho 4 Ambiente físico de trabalho 5 Carga de trabalho e estresse no trabalho 6 Oportunidade de usar e desenvolver a capacidade humana 7 Oportunidade de crescimento contínuo 8 Relações humanas e aspecto social da vida no trabalho 9 Participação na tomada de decisão 10 Sistema de recompensas e penalidades 11 Equidade, justiça e tratamento de queixas 12 Trabalho e espaço vital total 13 Imagem da organização

Fonte: Adaptado de Swany, Nanajundeswaraswamy e Rashmi (2015, p. 291-293)

A partir desses importantes estudos que tratam do tema, Swany, Nanajundeswaraswamy e Rashmi (2015), identificaram que muitos pesquisadores utilizaram algumas das variáveis independentes para analisar a Qualidade de Vida no Trabalho de funcionários como por exemplos variáveis relacionadas: à demografia, à idade, à experiência, ao gênero, à qualificação educacional, ao tamanho da empresa, ao volume de negócios e aos salários. Ou seja, muitos pesquisadores utilizaram-se de instrumentos variados para mensurar a QVT. Desse modo, os autores entenderam que se fazia necessário desenvolver uma escala adequada para mensurar e validar a QVT, tendo em vista que tais instrumentos medem de fato, menos de 65% de variações dimensionais da QVT.

A partir da utilização do software SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) foram identificadas nove dimensões (descritas a seguir) significativas com base na análise fatorial.

Os autores chegaram à conclusão que os principais componentes/dimensões para QVT são:

1. Ambiente de trabalho
2. Cultura e clima organizacional
3. Relação e cooperação
4. Treinamento e desenvolvimento

5. Remuneração e recompensas
6. Instalações
7. Satisfação e segurança no trabalho
8. Autonomia no trabalho
9. Adequação de recursos

Usando tais dimensões da QVT, um questionário foi elaborado e usado para medir a QVT do funcionário. A análise revelou que as nove dimensões juntas explicaram 82,24% da variância total, que é um nível de explicação maior do que as dimensões utilizadas anteriormente por outros autores em diferentes estudos, conforme afirmam Swany, Nanjundeswaraswamy e Rashmi (2015).

Salientamos que isso não invalida outros estudos, apenas entende-se que para realização dessa pesquisa, seria mais adequado utilizar essas nove dimensões, tendo em vista que já foram validadas e possuem um índice de explicação maior da variância total, que outros estudos, conforme mencionado no parágrafo anterior. Outras informações sobre os procedimentos utilizados para a coleta de dados foram descritas na metodologia.

## **PERSPECTIVA DO TURISMO: QVT NA HOTELARIA**

Nessa seção, discute-se a Qualidade de Vida no Trabalho na Hotelaria. Para tanto, é importante considerar que a hospitalidade está relacionada a um ambiente amigável, acolhedor, atraente e decisivo para os viajantes, independentemente do motivo da viagem (CASTELLI, 2006).

O formato de classificação dos hotéis no Brasil desde de 2011, é o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de hospedagem (SBClass), que adota o sistema de estrelas para classificação com adesão voluntária, sendo necessário possuir apenas o CADASTUR – Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2011).

Os hotéis podem ser classificados de diversas maneiras tais como: auto classificados, classificação privada, classificação oficial, classificação por marcas, classificação por preços, classificação por função, classificação por localidade (CASTELLI, 2006). Os hotéis na cidade de Campo Mourão-PR (onde o presente estudo foi realizado) por exemplo, são classificados como hotéis de negócios, recebendo viajantes a trabalho, em grande parte.

É importante salientar que o ambiente de trabalho (independentemente de como os hotéis se classificam) em que os colaboradores atuam, precisam oferecer condições adequadas de trabalho. As condições de trabalho incluem aspectos físicos e sociais (POWERS; BARROWS, 2004). Um dos fatores que afetam a produtividade do trabalho, principalmente na hotelaria, é a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). O trabalho na hotelaria será mais produtivo, eficiente e rentável quando o ambiente organizacional proporcionar uma boa qualidade de vida no trabalho (FATIMA et al., 2016). Entretanto, na atmosfera hoteleira, colaboradores da recepção em vários casos são negligenciados sofrendo dificuldades e constrangimentos, sendo mais penalizados com diversas funções e passam a maior parte do tempo em pé sofrendo riscos biomecânicos, os estudos geralmente olham na direção de funções que se submetem às cargas físicas. Fatores como ambientes ruidosos, mal iluminados, falta de treinamento, serviços como internet instável, software de gerenciamento instável ou burocrático, impressoras defeituosas, chamadas durante atendimento pessoal, falta de dinheiro em caixa para troco, podem dificultar os atendimentos gerando insatisfação no colaborador tirando a autonomia do mesmo (GOMES; AMARAL, 2020).

Ainda dentro da recepção outro fator que precisa de revisão é quanto ao mobiliário, o uso de uma cadeira por parte do(a) funcionário(a) de *front-office* já aumenta consideravelmente o conforto, instalação de cortinas em estabelecimentos com muita iluminação solar deixando dentro dos padrões aceitáveis, é necessário para futuro e melhora da qualidade de vida no trabalho dentro dos hotéis considerar estes fatores como importantes a saúde e segurança no trabalho (GOMES; AMARAL, 2020).

Não é incomum ver colaboradores do setor hoteleiro realizando multifunções, como as camareiras, por exemplo, por vezes exercem diferentes funções e são remuneradas apenas por uma delas. A alta rotatividade desse setor e a maneira dos hotéis em cortar gastos a todo custo trazem essas condições negativas/exaustivas (ZYRIANOFF; NETTO, 2021). Powers e Barrows (2004) mencionam que muitos colaboradores são motivados a trabalhar de modo árduo para manter o emprego, para obter aumento de salário e/ou ser promovido.

Investir em QVT no que tange às competências do setor de Recursos Humanos interno às organizações, pode ser o diferencial de uma marca e/ou empresa. A eficiente gestão estratégica irá proporcionar ao indivíduo e à empresa a possibilidade de atingirem seus objetivos, e de ambos se beneficiarem de uma boa relação empregado e empregador (CARNEIRO, 2018).

## METODOLOGIA

Inicialmente, foi realizada uma pesquisa bibliográfica por trabalhos que tratam do tema proposto, por meio de uma busca no site do Periódicos CAPES (Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior) com as seguintes palavras-chave: qualidade de vida no trabalho, hotel, hotelaria, com filtros aplicados como acesso aberto, artigos, português. Também foi utilizado como base de dados bibliográficos o site do SPELL (*Scientific Periodicals Electronic Library*), que é um repositório de artigos científicos, e realiza a busca em diversos periódicos nas áreas de Turismo, Administração e Contabilidade.

A pesquisa tem finalidade descritiva, posto que, conforme aponta Gil (2002), esse tipo de pesquisa visa descrever as características de uma população e/ou fenômeno.

Também se caracteriza como pesquisa exploratória, pois tem como objetivo aprimoramento de ideias e de descoberta, que possibilita considerar vários aspectos do alvo de pesquisa, envolvem pesquisa bibliográfica, entrevistas, análises, estudo de caso (GIL, 2002).

A abordagem de pesquisa se caracteriza como predominantemente quantitativa. No que se referem aos dados quantitativos, os mesmos foram gerados a partir dos resultados da coleta de dados. Os dados foram coletados por meio do questionário no formato online via plataforma *Google Forms*, vinculado a um QRcode para facilitar o acesso durante sua aplicação. A análise dos dados foi realizada com o auxílio do software Excel, especialmente para gerar os dados quantitativos e os gráficos.

A partir da análise bibliográfica, dimensões e definições de QVT da visão de diversos autores foram definidos como base no artigo trabalho de Swamy, Nanjundeswaraswamy, Rashmi (2015). Para validar as dimensões da QVT, os autores realizaram uma pesquisa realizada por meio de questionário com 1.092 funcionários que trabalham em pequenas e médias empresas. As questões que foram usadas nesse estudo, foram adaptadas ao setor hoteleiro, foco dessa pesquisa. O formulário é composto por afirmações com a utilização de uma escala Likert para obter as respostas.

As dimensões operacionais dos fatores observados nesta pesquisa são:

**1. Ambiente de Trabalho:** O local onde se trabalha, ambiente social e profissional, interações e coordenação entre funcionários. Condições seguras e saudáveis são essenciais para saúde,

produtividade e relação positiva. Trabalhadores saudáveis geram alta produtividade, felicidade e valor organizacional. Envolve segurança física e mental.

**2. Cultura e clima organizacional:** A cultura organizacional inclui valores e normas, enquanto o clima envolve o comportamento coletivo das pessoas dentro da organização, ambos influenciados pelas políticas da empresa

**3. Relação e cooperação:** Relação e cooperação envolvem comunicação administrativa com funcionários, decisões, conflitos, trabalho, carreira e relações pessoais que afetam Qualidade de Vida no Trabalho. Aceitação baseada em habilidades, não em características pessoais.

**4. Treinamentos e desenvolvimento:** Treinamento e desenvolvimento visam melhorar o desempenho de pessoas e grupos na organização. A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é garantida por oportunidades de crescimento e incentivo à performance, com boas condições para aumentar habilidades e competências pessoais.

**5. Compensação e recompensas:** Compensação e recompensas motivam com base em desempenho, competição e metas impulsionam interesses econômicos e levam ao trabalho a satisfação relacionada à remuneração, habilidades e desempenho.

**6. Instalações:** As instalações desempenham um papel crucial ao atingir metas e satisfazer necessidades físicas e emocionais dos funcionários, isso engloba serviços como alimentação, transporte e segurança. Arranjos de trabalho alternativos são valorizados por muitos empregadores para impulsionar a produtividade e moral, como horários flexíveis e ambientes seguros, eliminando ou encurtando deslocamentos.

**7. Satisfação e segurança no trabalho:** Satisfação no trabalho é a visão favorável dos funcionários sobre seu trabalho, influencia, tarefas autônomas, variedade e feedback aumentam a satisfação, estabilidade e segurança no emprego são desejados pelos funcionários e isso melhora a Qualidade de Vida no Trabalho.

**8. Autonomia de trabalho:** Em grupos de trabalho autônomos, os funcionários possuem autonomia decisória. Eles planejam, coordenam e controlam suas próprias atividades laborais. Isso engloba independência no trabalho e autoridade para acessar informações pertinentes às tarefas.

**9. Adequação de recursos:** Os recursos devem alinhar-se aos objetivos declarados; do contrário, a equipe não alcançará as metas. Isso leva à insatisfação e menor Qualidade de Vida no Trabalho, a adequação de recursos envolve tempo, equipamentos, informações e suporte necessários para concluir tarefas.

Como mencionado anteriormente, no questionário foi utilizada uma Escala Likert de 7 pontos, sendo 1 para discordo totalmente, 2 para ‘discordo em grande parte’, 3 para ‘discordo parcialmente’, 4 para ‘não concordo, nem discordo’, 5 para ‘concordo parcialmente’, 6 para ‘concordo em grande parte’ e 7 para ‘concordo totalmente’.

Cada grupo de questões representa uma dimensão investigada. A seguir são apresentadas as dimensões consideradas nesse estudo e os números das questões correspondentes.

1. Ambiente de trabalho – 1, 2, 3, 4
2. Cultura e clima organizacional – 5, 6, 7, 8, 9
3. Relação e cooperação – 10, 11
4. Treinamento e desenvolvimento – 12, 13, 14
5. Remuneração e recompensas – 15, 16, 17
6. Instalações – 18, 19, 20
7. Satisfação e segurança no trabalho – 21, 22, 23, 30
8. Autonomia no trabalho – 24, 25, 26
9. Adequação de recursos – 27, 28, 29

As questões (em forma de afirmações) foram adaptadas para o setor hoteleiro investigado, conforme apresentamos detalhadamente na tabela 1, na seção dos resultados.

A coleta de dados foi realizada nos meses de outubro a dezembro de 2023. Inicialmente foram realizadas visitas nos hotéis para verificar a possibilidade da realização do estudo nos locais, bem como para sanar possíveis dúvidas referentes ao instrumento de coleta de dados e sua aplicação.

Para seleção dos hotéis participantes foi utilizado como critério os estabelecimentos que têm cadastro no site Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos (Cadastur). Este cadastro é feito de forma gratuita pelas empresas de setor turístico, mostrando profissionalismo, organização e visibilidade aos prestadores do turismo (PREFEITURA DE SÃO LOURENÇO, 2023).

Ao pesquisar no site do Cadastur – Ministério do Turismo (cadastur.gov.br) selecionamos a opção de “Sou turista”, UF “PR”, LOCAL: “Campo Mourão” Atividade: “Meio de Hospedagem”. Na ocasião a busca resultou em quatro prestadores de serviços de hospedagem na cidade.

Em seguida, foi iniciado o contato direto com os hotéis vinculados ao Cadastur. Para tanto, foram realizados convites formais convidando-os a participarem da pesquisa em questão. Naquele momento, foram explanados os objetivos do estudo, a utilidade da pesquisa e os benefícios da pesquisa para os hotéis. Aceitaram participar do estudo: Hotel Campo Palace, Paraná Palace Hotel e Santa Maria Business Hotel. Houve algumas tentativas de contato (*in locus* e por whatsapp) com o responsável pela gestão do Tonello Business Hotel, mas não houve retorno. Cada meio de hospedagem recebeu um questionário exclusivo para análise individual e posteriormente foi analisado de modo geral para apresentação dos resultados.

## RESULTADOS E DISCUSSÕES

O número total de respondentes desta pesquisa foi de 21 colaboradores no total, que realizam turnos matutino, vespertino e noturno, sendo: Equipe Operacional (receptionistas, camareiras, equipe de restaurante, manutenção): 19 Colaboradores; e Equipe Administrativa (gerente, e setor financeiro): 2 colaboradores.

Com o propósito de manter sigilo quanto às respostas individuais de cada hotel, optou-se por apresentar os resultados em tabela única. Posto que, o objetivo aqui nesse artigo não é fazer um comparativo e sim mostrar um panorama geral sobre a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores dos hotéis investigados.

A leitura dos resultados na tabela 1 retrata o questionário aplicado, onde foi definido; DT – Discordo Totalmente, DG – Discordo em Grande Parte, DP – Discordo Parcialmente, NCND – Não Concordo, Nem Discordo, CP – Concordo Parcialmente, CG – Concordo em Grande Parte, CT – Concordo Parcialmente, mostrando a quantidade de respondentes na alternativa e sua porcentagem perante o número total de respondentes.

**Tabela 1 – Qualidade de vida no trabalho dos colaboradores dos hotéis participantes**

Afirmações	DT	DG	DP	NCND	CP	CG	CT							
1. As condições de trabalho no hotel são boas!	0	0,0%	0	0,0%	2	9,5%	4	19,0%	2	9,5%	6	28,6%	7	33,3%
2. O hotel fornece informações suficientes para cumprir minhas responsabilidades	1	4,8%	1	4,8%	1	4,8%	0	0,0%	2	9,5%	5	23,8%	11	52,4%
3. É difícil tirar folga para cuidar de assuntos pessoais ou familiares	7	33,3%	2	9,5%	0	0,0%	1	4,8%	4	19,0%	2	9,5%	5	23,8%
4. O hotel oferece oportunidades suficientes para você desenvolver suas habilidades	2	9,5%	0	0,0%	0	0,0%	1	4,8%	3	14,3%	6	28,6%	9	42,9%
5. Existe cooperação entre os setores para atingir as metas? Os setores se ajudam dentro do hotel	0	0,0%	1	4,8%	1	4,8%	1	4,8%	1	4,8%	7	33,3%	10	47,6%
6. Você sente orgulho de trabalhar neste hotel	1	4,8%	0	0,0%	0	0,0%	2	9,5%	2	9,5%	4	19,0%	12	57,1%
7. Você participa das tomadas de decisões sobre sua função	2	9,5%	0	0,0%	0	0,0%	3	14,3%	3	14,3%	4	19,0%	9	42,9%
8. Já sofreu discriminação no trabalho por causa do gênero/raça/cor/religião	12	57,1%	2	9,5%	3	14,3%	0	0,0%	0	0,0%	2	9,5%	2	9,5%
9. A direção do hotel comunica as novas mudanças que ocorre nos procedimentos de suas funções	2	9,5%	0	0,0%	0	0,0%	1	4,8%	1	4,8%	5	23,8%	12	57,1%
10. Existe um bom relacionamento entre colegas de trabalho	1	4,8%		0,0%		0,0%		0,0%	2	9,5%	6	28,6%	12	57,1%
11. O relacionamento entre gerentes e funcionários é bom	0	0,0%	1	4,8%	0	0,0%	2	9,5%	1	4,8%	4	19,0%	13	61,9%
12. Os treinamentos do hotel ajudam os funcionários a adquirir a habilidade necessária para realizar o trabalho com eficiência	1	4,8%	0	0,0%	0	0,0%	1	4,8%	3	14,3%	5	23,8%	11	52,4%
13. O hotel oferece treinamentos suficientes para desempenhar o trabalho com competência	0	0,0%	1	4,8%	1	4,8%	1	4,8%	1	4,8%	4	19,0%	13	61,9%
14. Os treinamentos visam melhorar o relacionamento entre os funcionários	0	0,0%	0	0,0%	1	4,8%	2	9,5%	2	9,5%	6	28,6%	10	47,6%
15. Recebo um salário adequado e justo pelo trabalho que faço	2	9,5%	0	0,0%	4	19,0%	2	9,5%	3	14,3%	2	9,5%	8	38,1%
16. As promoções são tratadas de forma justa	0	0,0%	2	9,5%	1	4,8%	4	19,0%	1	4,8%	4	19,0%	9	42,9%
17. Os benefícios adicionais fornecidos (Planos de saúde, insalubridade, hora extra, etc) são bons	2	9,50%	3	14,30%	2	9,50%	5	23,80%	2	9,50%	3	14,30%	4	19,00%
18. Quando faço bem o meu trabalho, sou elogiado e/ou reconhecido pelo meu superior	3	14,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	9,5%	4	19,0%	12	57,1%

19. Atividades de bem-estar são fornecidas pelo hotel (Ex: Confraternizações, dinâmicas, festas de aniversários)	5	23,8%	1	4,8%	0	0,0%	1	4,8%	1	4,8%	4	19,0%	9	42,9%
20. As medidas de segurança do seu trabalho adotadas pelo hotel são boas	1	4,8%	1	4,8%	0	0,0%	1	4,8%	0	0,0%	4	19,0%	14	66,7%
21. Sente-se confortável e satisfeito com seu trabalho	1	4,8%	0	0,0%	0	0,0%	2	9,5%	5	23,8%	3	14,3%	10	47,6%
22. Sente-se segura(o) durante o trabalho	2	9,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	14,3%	5	23,8%	11	52,4%
23. Meu salário é justo comparado a uma pessoa que exerce a mesma função em outro hotel	0	0,0%	2	9,5%	0	0,0%	4	19,0%	4	19,0%	2	9,5%	9	42,9%
24. Consigo usar minhas habilidades durante o trabalho no hotel	1	4,8%	0	0,0%	0	0,0%	2	9,5%	5	23,8%	5	23,8%	11	52,4%
25. O hotel permite uma opção de horário mais flexível (turnos, rodízios de horários)	4	19,0%	0	0,0%	1	4,8%	3	14,3%	1	4,8%	5	23,8%	7	33,3%
26. Meu trabalho no hotel é estressante	4	19,0%	2	9,5%	0	0,0%	3	14,3%	3	14,3%	4	19,0%	5	23,8%
27. Existem canais definidos para troca de informações (Grupo no WhatsApp, portal online)	1	4,8%	0	0,0%	0	0,0%	1	4,8%	1	4,8%	1	4,8%	17	81,0%
28. Minha empresa fornece recursos para facilitar meu desempenho (Matérias auxiliares, equipamentos de segurança, uniformes, produtos)	1	4,8%	0	0,0%	1	4,8%	1	4,8%	0	0,0%	5	23,8%	13	61,9%
29. A comunicação entre os setores do hotel é satisfatória para troca de informações	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	9,5%	1	4,8%	5	23,8%	13	61,9%
30. Tenho estabilidade em meu emprego	0	0,0%	2	9,5%	0	0,0%	5	23,8%	1	4,8%	2	9,5%	11	52,4%

Fonte: Autores

É importante ressaltar que a análise a seguir foi feita com base nas dimensões que compõem o constructo QVT - Qualidade de Vida no Trabalho, a partir dos dados apresentados na tabela 1.

No que diz respeito à dimensão de ‘Ambiente de Trabalho’, 73% concordam (em grande parte e totalmente) que as condições de trabalho, fornecimento de informações e oportunidade de desenvolvimento são satisfatórios, no entanto 85% afirmaram que é difícil (em algum grau) tirar folga do trabalho para assuntos pessoais e familiares.

Sobre a dimensão ‘Cultura e Clima Organizacional’, 81% apontam ter cooperação entre setores, 76% sentem-se orgulhosos de integrar a equipe, 60% alega participar das decisões sobre sua função, 81% recebe comunicados importantes do hotel e 19% apontam já terem sofrido algum tipo de discriminação por gênero/raça/cor/religião, o que é um número relativamente positivo, mas que demonstra a necessidade de atenção a estas questões.

De 81 a 85,7%, sentem ter um bom relacionamento profissional entre colegas e gerentes, este ponto explana que os hotéis da cidade são locais de trabalhos harmoniosos, onde se pode ter um diálogo aberto com a gerencia e menos atritos com os colegas de jornada.

Média de 77,8% dos colaboradores considera os treinamentos dos hotéis validos para desenvolver habilidades, bons relacionamentos e obter mais competência profissional, e 19% preferiram manter uma resposta neutra sobre essas questões.

Na Dimensão ‘Remuneração e Recompensas’ é que se mostra um cenário mais dividido quando questionados sobre salário justo pela função 47% concordam (em algum grau) que estão satisfeitos enquanto 52,4% se distanciam gradualmente para esquerda (Discordo totalmente) 9,5% discordam receber um salário justo, 19% discorda parcialmente, 9,5% Não concorda nem discorda e 14,3% Concorda parcialmente, nessa dimensão podemos ter uma falha de compensação que pode gerar desmotivação, rotatividade de funcionários, falta de perspectivas e metas, 38% ficam divididos quando questionados sobre as promoções a colaboradores, essa resposta pode ser motivada por alguns funcionários terem maiores a habilidades ou proximidade da gerencia, e 61,9% acreditam que as promoções são tratadas de formas justa e imparcial, os respondentes novamente não foram tão positivos quanto aos benefícios (Plano de saúde, insalubridade, hora extra, etc) de ser hoteleiro em Campo Mourão-PR apenas 33,3% concordam em grande parte ou totalmente serem bons, e outros 66,7% não concordam (em algum grau) serem bons.

Na Dimensão sobre ‘Instalações’, 76,2 % alegam ter reconhecimento pelo bom trabalho prestado, e 23,8% discorda totalmente ou concorda parcialmente com essa afirmação, 33,3% dos

respondentes discordam (em algum grau) que o hotel forneça atividades de bem-estar de qualquer espécie, e 61,9% concorda que seu hotel forneça atividade de bem-estar tais como, aniversários, dinâmicas de grupo, confraternizações, no quesito de segurança 85% concordam que as medidas tomadas pelos hotéis são boas.

Um percentual de 61,9% se sente confortável no trabalho, 33,3% optaram por afirmações mais neutras (CP, NCND) e 4,8% discorda totalmente desse conforto no ambiente de trabalho, quanto à segurança no expediente 9,5% não se sentem seguros, e 76,2% sentem-se seguros no ambiente profissional, quando questionados se o salário é justo comparado a outros que exercem a mesma função 9,5% discordam em grande parte 38% responderam neutro e 52,4% apontam como justo, na questão sobre estabilidade no emprego 52,4% alegam ter estabilidade e 38,1 sentem inseguros em relação a isto em algum nível.

Em questões sobre a dimensão ‘Autonomia no Trabalho’ 76,2% acreditam conseguir usar suas habilidades no hotel, em questões de jornada de trabalho flexível apenas 57,1% retrata que é possível troca de turno ou possui rodizio de horários, 42,9% diz que o trabalho é estressante e 57,1% acreditam que o trabalho no hotel não é estressante (concordam em algum grau).

Em quase unanimidade média de 85,7% concordam que tem fluxo de informações sobre o trabalho e o hotel de forma satisfatória, que são fornecidos recursos para facilitar o desempenho dos funcionários em suas funções profissionais.

## **IMPLICAÇÕES PRÁTICAS E/OU TEÓRICAS**

No que se refere à contribuição teórica, acredita-se que o direcionamento do questionário validado adaptado para o setor hoteleiro (especialmente dessa perspectiva), tenha sido um ponto de inovação desse trabalho, já que não foram encontrados outros trabalhos publicados com adaptações desse instrumento de coleta de dados para o referido setor.

Em termos gerenciais, os resultados desse estudo oferecem informações relevantes que poderão contribuir para ampliar e melhorar o planejamento estratégico de recursos humanos dos hotéis e a gestão de pessoas.

Entende-se que o desenvolvimento da qualidade de vida no trabalho não apenas otimiza as condições do trabalhador, como também promove resultados significativos que contribuem para melhor gerenciamento dos recursos humanos das empresas, e isso reflete no desempenho do colaborador e nos resultados (financeiros e não financeiros) da empresa. Posto isso, é esperado que

os resultados do estudo gerem *insights*, em termos práticos, para os gestores na condução de sua equipe.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo primordial desta pesquisa foi investigar a qualidade de vida no trabalho dos hotéis de Campo Mourão-PR. Por meio dessa pesquisa foi possível identificar aspectos da QVT mencionados anteriormente por autores que foram citados neste artigo, isso incluem: remuneração, estresse e pouca ou nada de flexibilidade de horário, são os fatores que mais interferem na Qualidade de vida desses respondentes.

Considerando a realidade de cada hotel, entende-se que é possível desenvolver qualidade de vida no trabalho nos meios de hospedagem. Por meio de observação, além dos resultados apresentados, foi possível identificar que um dos hotéis proporciona momentos de *happy hour* com seus funcionários, com o objetivo de lazer, descontração e integração.

Por meio dos resultados, foi possível identificar que existe, na sua maioria, um senso de colaboração mútua entre os funcionários. No que se refere à remuneração, nem todos demonstraram estar satisfeitos, posto que, não consideram receber remuneração justa pelo trabalho. Sem dúvida, como afirmam Powers e Barrows (2004), o salário é uma recompensa financeira, mas também é percebido como forma de reconhecimento social.

Como limitações do estudo, estão: a não participação total dos funcionários dos hotéis investigados; o curto prazo para realização da coleta de dados; e a não adesão à participação de um dos hotéis que estavam dentro do critério de seleção. Entretanto, entendemos que isso apenas limita o estudo, mas não o invalida, tendo em vista os resultados já apresentados anteriormente.

Na tentativa de realizar apontamentos futuros, entendemos que novas pesquisas poderiam utilizar entrevistas em profundidade com um número menor de participantes para identificar aspectos não contemplados nesse estudo. Outros estudos poderiam incluir a investigação da qualidade de vida no trabalho dos colaboradores, a partir da análise da perspectiva dos gestores.

## REFERÊNCIAS

- CASTELLI, G. **Gestão hoteleira**. São Paulo: Saraiva, 2006.
- CARNEIRO, L. L. **Qualidade de vida no trabalho**. Salvador: UFBA, PRODEP, 2018: il. - (Coleção Gestão de Pessoas com Ênfase em Gestão por Competências)
- CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

- CHIAVENATO, I. **Recursos humanos: o capital humano das organizações**. 9. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.
- FATMA, I. K. A.; KADIR, S. A.; SARIMAN, T.; YULIANA, S. Quality of worklife and labor productivity in the hotel industry. **International Journal of Scientific and Research Publications**, v. 6, n. 9, p. 807-814, 2016.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Ed. Atlas, 2002.
- GOMES, E. S.; AMARAL, E. F. Atendentes de hospedagem em hotelaria e a melhora das condições de trabalho, In: **Anais do XX Abergro Congresso Brasileiro de Ergonomia**, 2020.
- HERNANDES, J. C.; MACÊDO, K. B. Prazer e sofrimento no trabalho numa empresa familiar: o caso de um hotel. **Revista Gestão Organizacional**, v. 1, n. 1, p. 7-19, 2008.
- IBGE. **Panorama Campo Mourão**. Disponível em: <[IBGE | Cidades@ | Paraná | Campo Mourão | Panorama](#)> Acesso em dezembro de 2022.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Práticas de recursos humanos: conceitos, ferramentas e procedimentos**. São Paulo: Atlas, 2011.
- MINISTÉRIO DO TURISMO. **BRASIL ganha novo sistema de classificação hoteleira**. 2023. Disponível em <<https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/brasil-ganha-novo-sistema-de-classificacao-hoteleira>> acesso em 10 de dezembro de 2023.
- POWERS, T.; BARROWS, C. W. **Administração no setor de hospitalidade: turismo, hotelaria e restaurante**. São Paulo: Atlas, 2004.
- PREFEITURA DE SÃO LOURENÇO. **Quais os benefícios do CADASTUR para sua Empresa?**, 2023, Disponível em <[Quais os benefícios do CADASTUR para... \(saolourencodosul.rs.gov.br\)](#)> Acesso 10 dezembro de 2023.
- SWAMY, D. R.; NANJUNDESWARASWAMY, T. S.; RASHMI, S. SWAMY, D. R.; NANJUNDESWARASWAMY, T. S.; RASHMI, S. **International Journal of Caring Sciences**, v. 08, n. 2, p. 281-300, 2015.
- WALTON, R. E. Quality of working life: what is it? **Sloan Management Review**, v. 15, n. 1, p. 11-21, 1973.
- ZYRIANOFF G. C; NETTO A. P. “Tem vez que a gente não consegue nem andar”: uma análise sobre a qualidade de vida no trabalho das camareiras de hotel. **Revista de Turismo Contemporâneo**, Natal, v. 10, n. 1, p. 556-579, 2022.