

**Autor: Rosana Bernardo**

**Título da dissertação: QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO - UMA QUESTÃO DE HOSPITALIDADE**

**Orientador: Profa. Dra. Elizabeth Kyoko Wada**

**Defesa:20.08.2004**

## **RESUMO**

A presente pesquisa objetivou refletir sobre a hospitalidade organizacional, que deveria se tornar uma preocupação das empresas que buscam ser competitivas, fator primordial à sobrevivência, aliada ao crescente interesse pela qualidade de vida no trabalho. Entende-se que uma organização, que vende um produto ou serviço associado à qualidade, deva estar preocupada com a satisfação de seus empregados, portanto, comprometida com os princípios da hospitalidade. Como objetivos específicos, procurou-se, conceituar e explorar a relação do que vem a ser hospitalidade organizacional, despendida aos funcionários, com o reconhecimento destes, frente à melhoria significativa de sua qualidade de vida no trabalho. O problema se apresentou mediante a pergunta: A hospitalidade aos funcionários, nas organizações, reflete-se em seu reconhecimento de melhoria da qualidade de vida no trabalho? Elaboraram-se suposições a serem colocadas à prova, por intermédio de hipóteses. Primeira hipótese: O reconhecimento da melhoria de qualidade de vida no trabalho, pelos funcionários, está relacionada com o grau de hospitalidade da organização. Segunda hipótese: A constatação de hospitalidade pelos funcionários pode diferir da visão dos gestores. Terceira hipótese: A identificação e a definição de indicadores de hospitalidade facilitam avaliá-la nas organizações. A metodologia desenvolvida foi de um estudo exploratório, com abordagem qualitativa, refletindo-se na articulação conceitual e teórica, resultante de leituras realizadas para o contexto da revisão bibliográfica. Foram realizadas entrevistas junto a profissionais das áreas de Recursos Humanos e Serviço Social, com expressivas maturidade e experiência, que atuam em organizações de grande porte, na cidade de São Paulo e adjacências. Assim, ao cumprir as etapas desta pesquisa, observou-se quão vasto é o tema a ser explorado. Espera-se, contudo, que, por meio desta pesquisa, outros encontrem aqui subsídios para a realização de novas investigações, adicionando conhecimentos ao campo de estudo da hospitalidade.

**Palavras chave: hospitalidade, qualidade de vida no trabalho, gestão de pessoas.**