

Gislene Duarte Garcia

Satisfação no trabalho em hotéis de pequeno porte - estudo de caso do Hotel Serrano em Juiz de Fora / MG

Profa. Dra. Celia Maria de Moraes Dias
Defesa: 06.10.05

RESUMO

Este trabalho buscou identificar a satisfação dos funcionários de um hotel de pequeno porte em relação aos fatores motivacionais e higiênicos e se esta satisfação varia conforme características individuais sócio-demográficas. A teoria dos Fatores Motivacionais e Higiênicos foi formulada por Frederick Herzberg, e identifica dois grupos de fatores (motivacionais e higiênicos) como sendo os principais impulsionadores das ações do homem no trabalho. Cada grupo é composto por cinco fatores sendo. Proporcionar um ambiente de trabalho motivador é fundamental para que um hotel consiga profissionais aptos a serem hospitaleiros com os clientes, uma vez que seu principal produto é a prestação de serviço, que depende diretamente do contato entre funcionários e clientes. Foram aplicados questionários a 26 dos 29 funcionários do hotel, cada questionário possui sete perguntas sobre características individuais e 30 afirmativas sobre situações do trabalho que representavam os dez fatores propostos por Herzberg. O que se pôde concluir é que os fatores relativos ao ambiente de trabalho apresentaram graus de insatisfação mais baixos, deixando claro a importância destes fatores no trabalho no hotel. Outro importante aspecto foi o maior grau de insatisfação apresentado pelos funcionários de setores de *back room*, e, finalmente, ficou confirmado que as características individuais interferem na percepção de satisfação dos indivíduos, sendo fundamental que os gestores busquem compreender as necessidades de seus funcionários para, assim poder dar subsídios para que estes se motivem a trabalhar.

Palavras-chave: hospitalidade comercial, hotel de pequeno porte, satisfação no trabalho, motivação.