

Revista Iberoamericana de Turismo



A MULHER NO TRABALHO: A SITUAÇÃO DE FUNCIONÁRIAS DA HOTELARIA DE JOÃO PESSOA-PB

Débora de Souza Costa

Graduanda do Curso de Hotelaria da Universidade Federal da Paraíba - UFPB, Litoral Norte Brasil.

E-mail: d3bora_3@hotmail.com

Joycecream Cordeiro Balduino

Bacharela em Hotelaria pela Universidade Federal da Paraíba - UFPB, Litoral Norte, Brasil.

E-mail: joycehotel@yahoo.com.br

Rosiele Fernandes Pinto

Mestre em Administração pela Universidade Federal da Paraíba, Brasil. Professora do Departamento de Ciências Sociais da Universidade Federal da Paraíba - UFPB, Litoral Norte, Brasil.

E-mail: rosiele@ccaef.ufpb.br

Paula Dutra Leão de Menezes

Mestre em Ciências da Sociedade pela Universidade Estadual da Paraíba, Brasil. Professora do Departamento de Ciências Sociais da Universidade Federal da Paraíba - UFPB, Litoral Norte, Brasil.

E-mail: paula@ccaef.ufpb.br

Resumo

As questões referentes à mulher no mercado de trabalho têm sido cada vez mais objeto de estudo, sendo que os enfoques podem ser relacionados à ocupação das mulheres por setores econômicos; aos problemas relacionados à situação da mulher no mercado de trabalho; à qualidade de vida no trabalho; as políticas e práticas de gestão de pessoas; entre outros. Dentro desse panorama, torna-se importante identificar o papel da mulher dentro das empresas hoteleiras. Assim, o objetivo desse estudo é analisar a situação de funcionárias da hotelaria de João Pessoa – PB. A pesquisa foi desenvolvida em duas etapas: na primeira foi realizada uma pesquisa descritiva exploratória onde foi aplicado um questionário com os gerentes dos hotéis e, na segunda, foi aplicado um questionário às funcionárias. O estudo evidenciou que existe uma percepção positiva sobre a maioria das vivências no cotidiano de tais empresas no que concerne aos aspectos que foram abordados. Registra-se ainda que as funcionárias possuem uma imagem positiva da empresa tendo em vista que 94% das funcionárias consideram a empresa como um bom local de trabalho e, em sintonia com isto 80% assinalou que indicaria um amigo para trabalhar na empresa.

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

1 INTRODUÇÃO

As transformações socioeconômicas e culturais da sociedade contemporânea, reflexos da globalização, geraram mudanças significativas na sociedade e, também, nas empresas. Dentre as transformações ocorridas no século XX podemos apontar algumas como significativas: o crescente desenvolvimento do setor de serviço (e inclui-se aí, o turismo e a hotelaria); a inserção das mulheres no mercado de trabalho; as novas tecnologias e o consequente aumento da competitividade entre as empresas.

A hotelaria é uma das áreas do turismo brasileiro que está em ascensão, passando a ser vista como um segmento de serviços que possui características próprias, tendo como

finalidade oferecer hospedagem, alimentação, lazer e outros serviços que englobem a atividade de bem receber.

No setor hoteleiro a qualidade oferecida pelas empresas depende essencialmente das atitudes e comportamentos de seus funcionários, pois estes exercem forte influência na percepção do cliente sobre o serviço oferecido.

Com base nesse cenário, ressalta-se que a hotelaria trata-se da prestação de serviços que depende de homens e mulheres para desenvolver as atividades no cotidiano da empresa.

Na hotelaria, a Revista Exame (2006) informa que no Grupo Accor a diferença entre homens e mulheres é bastante explícita, entre os 7.287 funcionários em 2006, metade eram mulheres. Nos cargos de comando, no total de 901 executivos, 550 eram exercidos por mulheres. Apenas um ano depois os cargos de chefia exercidos por mulheres aumentaram 13% saltando para 623. A empresa afirma que elas são muito bem vindas ao grupo, e que a hotelaria é uma atividade que tem muito a ver com o espírito feminino.

Segundo Robbins e Coulter (1998) cada organização tem sua especificidade, o que faz com que cada indivíduo perceba a empresa baseado no que vivencia dentro dela. Nesse sentido, dois aspectos são primordiais dentro de uma empresa: Como as empresas administram os seus recursos humanos e, como os funcionários, ou melhor, colaboradores visualizam a empresa em que trabalham.

A gestão de pessoas ou Administração de Recursos Humanos é uma área da administração que também tem evoluído nos últimos anos em virtude da necessidade de valorizar os funcionários com o intuito de melhor alcançar os objetivos da empresa. O setor ou área de recursos humanos é responsável pelas políticas, práticas e programas de recursos humanos considerando, para tanto, atitudes, competências e necessidades das empresas e dos colaboradores.

Boog et al. (2002) explicam que o desenvolvimento e as transformações das práticas de Recursos Humanos ocorreram em virtude de diversos fatores que trouxeram impactos nas relações de trabalho e novas configurações para as organizações. A Gestão de Pessoas é a função que permite a colaboração eficaz das pessoas. As teorias sobre a gestão de pessoas têm apresentado algumas abordagens e discussões como exemplos podem citar: De Cenzo e Robbins (2001): dividem a gestão de pessoas em funções de acordo com objetivos, como preenchimento de cargos, treinamento e desenvolvimento, motivação e manutenção dos funcionários; Boog (2002): aborda as transformações no mundo e das relações de trabalho, os processos e estrutura do setor de RH, seus desafios e tendências; Ulrich (2002): o setor de RH deve produzir resultados através dos múltiplos papéis de parceiro estratégico, administração da contribuição dos funcionários, da infraestrutura, da transformação e da mudança; Pinto (2003): utiliza um modelo de flexibilidade no qual os funcionários podem influenciar decisões e compartilhar poder com ênfase na gestão por competências e na educação corporativa.

As questões referentes à mulher no mercado de trabalho têm sido cada vez mais objeto de estudo, sendo que os enfoques podem ser relacionados à ocupação das mulheres por setores econômicos; aos problemas relacionados à situação da mulher no mercado de trabalho; à qualidade de vida no trabalho; as políticas e práticas de gestão de pessoas; entre outros.

Dentro desse panorama, torna-se importante identificar o papel da mulher dentro das empresas hoteleiras. Assim, o objetivo desse estudo é analisar a situação de funcionárias na hotelaria de João Pessoa – PB. Destaca-se ainda a relevância desse trabalho uma vez que no que se refere a estudos sobre a inserção e o desempenho da mulher no mercado de trabalho na hotelaria, o tema ainda é pouco explorado.

2. A INSERÇÃO DA MULHER NO MERCADO DE TRABALHO

A história do trabalho da mulher é tão longa quanto a do homem. Alves e Guimarães (2009) explicam que desde a Antiguidade, a mulher cumpre importante papel nas relações de produção, mesmo que na maioria das vezes sua posição jurídica, política e social fosse inferior a do homem. Historicamente, foi reservada ao homem a função de prover a família e gerir a vida pública e à mulher reservou-se o espaço doméstico. O trabalho feminino, desde então, é considerado como suplementar ao do homem, sendo que o salário por elas auferido é tido como mero complemento da renda familiar. Ainda na Idade Média, pode-se notar com nitidez a marginalização da mulher dentro do sistema produtivo.

No período da Revolução Industrial, observa-se que, assim como o homem, a mulher, já operária, era submetida a condições de trabalho extremamente precárias. Não havia qualquer tipo de regulamentação da atividade laborativa, ficando os empregados submetidos a todo tipo de exploração por parte dos patrões. Eram pagos salários de miséria por jornadas de catorze, até mesmo dezesseis horas. Não bastasse isso, a remuneração que as mulheres recebiam pelo mesmo serviço prestado era bastante inferior a do homem. Apesar de o problema central residir na exploração da força de trabalho humana, os fatos não deixam de revelar que a discriminação da mulher no que tange às condições salariais é histórica (ALVES; GUIMARÃES, 2009, p. 41).

Entretanto, Probst e Ramos (2011) esclarecem que o grande acontecimento para a inserção da mulher no mercado de trabalho foram as I e II guerras mundiais, quando os homens iam para as frentes de batalhas e as mulheres passavam a assumir os negócios da família e a posição do homem no mercado de trabalho. Contudo, a guerra acabou, muitos homens perderam suas vidas e muitos voltaram mutilados ou impossibilitados de voltar ao trabalho. Nesse momento as mulheres tiveram então que deixar a casa e os filhos para levar adiante os projetos e os trabalhos que eram realizados pelos seus maridos.

O mercado de trabalho é o mais importante caminho para a conquista da independência, deste modo, a emancipação da mulher, a opção pessoal por um crescimento profissional, a responsabilidade de chefiar a família, enfim, vários são os fatores que influenciam a mesma a participar desse ambiente.

Com o passar dos anos, a mulher passa a ocupar um número maior de cargos no mercado de trabalho, cresce a presença delas no campo acadêmico e em diversos setores da economia. No Brasil, a partir do ano de 1970 cresceu significativamente o número de mulheres que desempenhavam alguma atividade remunerada. Segundo dados do Instituto Brasileiro Geografia e Estatística (IBGE), é crescente a participação das mulheres no mercado de trabalho. Pesquisa realizada nas regiões metropolitanas de Recife, Salvador, Belo Horizonte, Rio de Janeiro, São Paulo e Porto Alegre indicam que as mulheres representam 45,5% da população economicamente ativa (IBGE, 2008).

Atualmente, em decorrência da inserção de forma mais atuante e direta da mulher no processo de produção, estas estão adiando a maternidade, diminuindo o número de filhos, investindo em educação e reivindicando os seus direitos no que diz respeito à diferença do sexo, o que tem atraído debates e modificações relevantes na estrutura da sociedade e, sobretudo, nas questões inerentes a mulher no mercado de trabalho.

2.1 A atuação das mulheres nas empresas

No que diz respeito ao desempenho do trabalho feminino, pesquisa da organização Catalyst (2007) aponta que empresas com maior representação feminina no seu painel de diretores têm melhores resultados.

Calvosa et al (2009) falam que o papel desempenhado pelas mulheres dentro das organizações tem tomado crescente espaço. Isso porque o ambiente externo como a mudança no perfil da sociedade, tem influenciado no tipo de tratamento da empresa no que diz respeito à carreira feminina. Nesse mesmo sentido, Júlio (2002, p. 135) afirma que as mulheres, sem dúvida, têm se adaptado mais rapidamente a essa realidade competitiva dos novos tempos.

No entanto, apesar da crescente presença das mulheres nas empresas estas ainda são alvo de desvantagem e discriminação e, além disso, encontram dificuldades de ascensão profissional.

A revista Exame (2011) informa que na lista das 500 maiores empresas segundo a Fortune, apenas 11 são lideradas por mulheres. No Brasil, apenas 8% das companhias são presididas por mulheres, segundo dados do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa. Há quem culpe filhos, preconceito ou, simplesmente, dificuldades para equilibrar vida pessoal e profissional. Mas, de acordo com especialistas, as empresas são as principais culpadas para que tão poucas mulheres alcancem cargos de liderança. E isso porque as companhias simplesmente não investem em programas para desenvolver a carreira de suas funcionárias. Segundo a revista das 10 melhores empresas nesse sentido, 79% investem em aconselhamento de carreira, 87% em grupos de afinidade para mulheres e 37% em treinamento para liderança.

Calvosa et al (2009) explicam que é importante entendermos como o cenário contemporâneo está mudando, tanto para os homens quanto para as mulheres. Existe uma tendência direcionada para a diminuição de vínculos formais e tradicionais de emprego nas organizações, que fazem com que o gênero não seja de real importância para a ocupação de determinados cargos, anteriormente destinados apenas aos homens. Hoje, o estudo sobre formas alternativas de carreira possibilita uma crescente condição de igualdade entre homens e mulheres que procuram minimizar a sua dependência em moldar sua vida em torno de uma organização ou de um cargo específico.

Segundo Leone et al (2003), as diferenças de trabalho masculino e feminino estão diminuindo, só que agora não somente pela capacidade das mulheres de entrarem no mercado reservado aos homens, mas também pela participação conjunta de homens e mulheres nos empregos considerados precários que hoje o mercado de trabalho oferece a ambos os sexos. A consolidação da participação da mulher no trabalho não se reflete somente na aproximação por sexo das taxas de participação, mas também na diminuição do hiato salarial entre homens e mulheres.

No caso da hotelaria, que são empresas prestadoras de serviços do setor de hospitalidade caracterizada por ser uma atividade dinâmica, as mulheres se sobressaem nesse setor, pois as mesmas têm a capacidade de realizar várias atividades ao mesmo tempo e, além disso, são ágeis, organizadas, detalhistas, sensíveis, criativas e conseguem lidar com conflitos, os quais são critérios imprescindíveis para a boa prestação de serviços hoteleiros.

De acordo com o gerente de recursos humanos da Rede de Hotéis Slaviero, Oscar José Cabral (apud PORTAL DA ADMINISTRAÇÃO, 2006), essa grande quantidade de mulheres no ramo da hotelaria não é por acaso. “Elas estão representadas em todos os setores dos hotéis e no corporativo”. Para Cabral, “a hotelaria se identifica com o perfil

feminino porque exige sensibilidade e organização”. No contrato com os hóspedes, é necessário ter agilidade, organização e muita delicadeza. “As mulheres conquistaram o mercado de trabalho e, na hotelaria, são essenciais pela versatilidade”, completa ele.

Não podemos esquecer que as habilidades e competências dos funcionários são essenciais para o bom desempenho da empresa, sendo que atitude proativa com capacidade de inovar, criatividade, liderança são alguns dos grandes requisitos no mercado de trabalho, ao passo que, são características ligadas ao comportamento dos funcionários. Sob essa perspectiva para Naisbitt e Aburdene (1994), as mulheres representam à força de trabalho do futuro, já que o mundo corporativo caminha para valores considerados mais femininos: a importância do relacionamento, o trabalho em equipe, a cooperação no lugar da competição, a participação no lugar da centralização, a socialização no lugar da imposição.

Neste pequeno panorama realizado pelo presente estudo evidencia que boa parte das pesquisas sobre a mulher desdobra-se nos mais variados enfoques sob a perspectiva da diferença entre homens e mulheres no mercado de trabalho, contudo, a literatura aponta para uma sutil mudança de comportamento no que tange as desigualdades de gênero no cotidiano das empresas.

Neste sentido, este trabalho adota esta última perspectiva, ou melhor, buscou-se compreender as vivências das funcionárias que trabalham em estabelecimentos hoteleiros.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este estudo analisou a situação de funcionárias no mercado de trabalho hoteleiro da cidade de João Pessoa – PB, a qual foi realizada em três hotéis de grande porte localizados na orla dessa cidade.

No que se refere à estrutura hoteleira a classificação do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE apud Oliveira, 2009) determina o tamanho ou o porte do hotel através do número de Unidades Habitacionais (UH's) sendo que: hotéis de grande porte: acima de 100 UH's; hotéis de médio porte: de 51 a 100 UH's; hotéis de pequeno porte: até 50 UH's.

Conforme essa classificação a cidade possui oito meios de hospedagem de grande porte, porém as empresas para essa pesquisa foram selecionadas por acessibilidade, compondo uma amostra de três empresas sendo todas de grande porte.

A pesquisa foi desenvolvida em duas etapas: na primeira etapa foi realizada uma pesquisa descritiva exploratória onde foi aplicado um questionário com os gerentes dos hotéis buscando conhecer a priori a política que a organização desenvolve para questões relacionadas a gênero. Nela os gestores afirmaram não haver políticas dessa natureza e que não há diferença entre trabalhar com homens e mulheres e que o sexo não influencia no desempenho dos funcionários. Eles afirmaram que não percebem descontentamento por parte das mulheres quanto à ausência dessas políticas e que consideram as ações relacionadas a gênero como sendo discriminatórias. Para os gestores a gestão da diversidade deve atuar na dissolução das diferenças.

Esta primeira etapa serviu como orientação para identificar a adoção de práticas e políticas voltadas para o atendimento das questões específicas do grupo de mulheres nas empresas pesquisadas. Como os gerentes afirmaram que essas empresas não possuem ações voltadas exclusivamente para as mulheres partimos para a segunda etapa da pesquisa buscando conhecer como as mulheres desempenham suas tarefas nessas empresas.

A pesquisa atingiu todo o quantitativo de mulheres que trabalham nos hotéis pesquisados totalizando 85 funcionárias, onde foi aplicado um questionário a essas funcionárias abrangendo aspectos como: perfil, autonomia, satisfação, remuneração,

relacionamento, comunicação, realização profissional e imagem da empresa. A coleta de dados ocorreu durante o ano de 2010.

No que se refere ao quantitativo de funcionários é importante enfatizar que conforme o gráfico abaixo a maioria dos funcionários dos hotéis pesquisados é do sexo masculino. Contudo, é importante aprofundar estudos sobre o mercado de trabalho na hotelaria uma vez que existe uma tendência de que as mulheres estão conquistando espaço cada vez mais nesse setor. Para dar um exemplo, 55% da gerência dos hotéis da Rede Slaviero, em Curitiba, é composta por mulheres, sendo que do quadro total de funcionários dessa empresa as mulheres representam mais de 52% (PORTAL DA ADMINISTRAÇÃO, 2006).

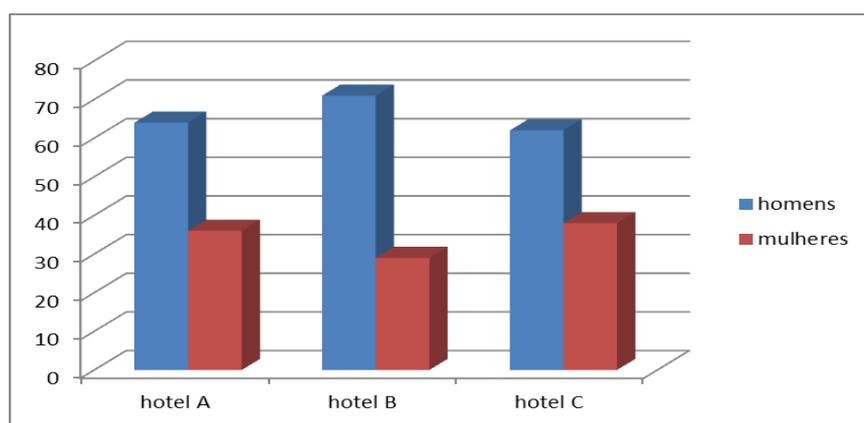


Gráfico 1 - Funcionários por sexo dos hotéis

Fonte: Dados da pesquisa, 2010

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

4.1 Caracterização da população estudada

Os dados da pesquisa indicam que 42% das mulheres pesquisadas têm o ensino médio completo, 24% possuem o nível superior incompleto e apenas 17% delas possuem o ensino superior completo, ligados a cursos como: relações públicas, letras, publicidade, turismo, psicologia, educação física e administração, logo, nenhuma possui formação em Hotelaria. A pouca participação dessas mulheres quando se refere ao ensino superior pode refletir numa baixa ocupação delas à cargos gerenciais. Relatório do PNUD destaca que: “um nível de educação superior aumenta as liberdades das mulheres ao fortalecer a capacidade delas para questionar, refletir e atuar sobre sua condição, e ao aumentar o acesso à informação” (PNUD, 2008).

Quanto à faixa etária 45% das funcionárias têm idade de 21 a 30 anos e 38% entre 31 a 40 anos, por serem relativamente novas isso demonstra um potencial a ser desenvolvido em termos de estudo desde que a empresa ofereça condições para tal. Ainda temos que 45% delas são solteiras, as demais são casadas ou divorciadas.

Nessa pesquisa buscamos identificar quem exercia os cargos gerenciais nos diversos setores que compõe a organização e verificamos conforme o Gráfico 2 uma forte presença masculina nesses cargos, onde a gerência geral de todos os hotéis pesquisados são exercidas por homens. Nos demais setores como recepção, reservas, governança, finanças, manutenção, alimentos e bebidas e eventos as mulheres assumem a gerência de 43% desses setores. Isso demonstra, portanto, que nessas empresas embora as mulheres exerçam

alguns cargos de liderança, ainda são os homens que predominam nessas funções o que não nos surpreende visto que segundo pesquisa realizada pelo Centro de Excelência em Turismo (2008) existe nos meios de hospedagem um número maior de homens em cargos de chefia (59%) do que mulheres. Dados do Relatório de Desenvolvimento Humano “as mulheres são maioria à frente de cargos importantes em apenas seis países do mundo. Nos outros 114 – de um total de 120, para os quais existem dados disponíveis – os homens são mais de 50% dos legisladores, gerentes e funcionários públicos de alto escalão” o interessante é que ainda segundo essa pesquisa os seis países em que elas são maioria nos cargos mais altos não são as maiores economias mundiais e nem as nações mais desenvolvidas (PNUD, 2009). O Brasil tem 35% dos altos cargos nas mãos delas.

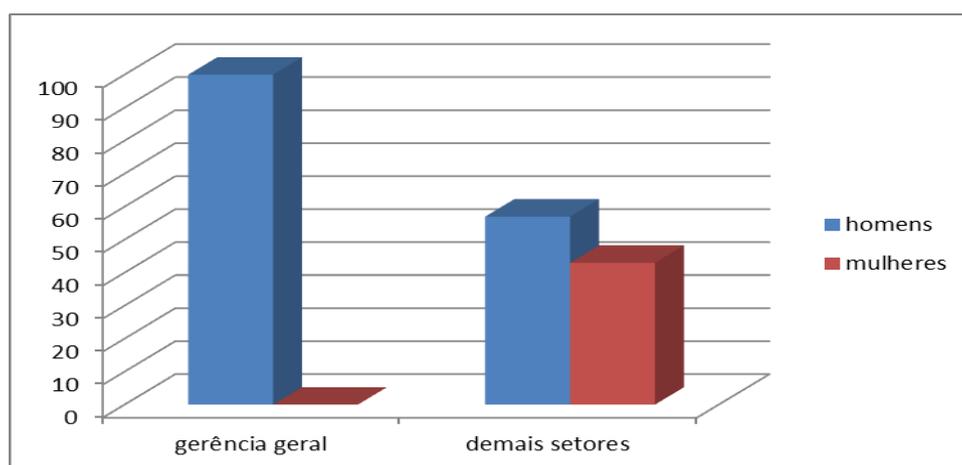


Gráfico 2 - Composição de cargos por gênero

Fonte: Dados da pesquisa, 2010

Um aspecto a ser considerado é que o setor de governança dos três hotéis pesquisados são gerenciados por mulheres, isso pode ser atribuído as peculiaridades desse setor que são o cuidado aos detalhes e a mulher tem um perfil bem voltado para essa questão. Ao contrário do setor de manutenção em que verificamos que para todos os hotéis pesquisados eles são gerenciados por homens, fato esse que também pode ser justificado pela característica da função desse setor. Embora nas empresas haja uma predominância de homens exercendo cargos voltados para a área financeira, dois dos hotéis pesquisados tem a mulher como responsável por esse setor.

4.2 Autonomia

O grau de liberdade que a empresa dá ao funcionário pode fazer com que ele possa explorar mais suas potencialidades. Isso é importante para ambos os sexos, porém considerando que a mulher se coloca muitas vezes numa condição desprivilegiada essa autonomia pode representar muito para elas. Os dados dessa pesquisa indicam que para 48% delas há liberdade e autonomia para realizar o trabalho, sendo que apenas 3% declararam não ter autonomia sobre a função.

Sobre a autonomia das funcionárias para organizarem sua rotina de trabalho 73% informaram que sempre têm autonomia para a coordenação de suas tarefas, 14% quase sempre possui essa liberdade, 3% raramente desenvolvem maneiras para executar as suas responsabilidades, enquanto que 10% nunca efetuam o trabalho como deseja.

Na busca pela produtividade as empresas esperam que o funcionário “vista a camisa da empresa” e se sintam responsáveis pelo sucesso delas, sendo esse fator também

um requisito para que o funcionário ascenda na carreira, conforme o discurso das empresas da atualidade. Na pesquisa todas as funcionárias declararam que se consideram responsáveis para o sucesso da empresa e quanto ao comprometimento que elas têm nas atividades que desempenham 93% afirmaram que se consideram comprometidas. Esse fato pode ser explicado pela necessidade que as mulheres atualmente tem tido em desempenhar com afinco suas funções como uma forma de romper alguns preconceitos mostrando resultados.

4.3 Satisfação e realização profissional

No que se refere à satisfação das funcionárias quanto ao cargo que desempenham, 76% afirmam que estão satisfeitas com a função, 21% alegam que mais ou menos e 3% estão insatisfeitas com a sua função e que para 52% delas afirmaram que sempre o trabalho dá um sentimento de realização profissional e para 28% quase sempre.

Uma das dificuldades enfrentadas pelas empresas é a demanda excessiva de serviço posta aos empregados, quando questionados sobre esse aspecto 69% delas afirmam estarem satisfeitas com o volume de trabalho imposto e 28% estão mais ou menos satisfeitas.

Ao questionar as funcionárias sobre a necessidade de mudanças na forma de realizar o trabalho 45% delas afirmam que o mesmo necessita de muita mudança.

A comunicação da direção da empresa para com os funcionários é importante no desempenho da função. Pelos resultados percebe-se que ela é feita de maneira adequada para 73% das funcionárias.

No que diz respeito à autonomia das funcionárias em dizer o que pensam, 38% responderam que sempre podem opinar e também 38% afirmam que quase sempre tem esse direito, já 10% assegura que raramente pode dar opinião, enquanto que 14% nunca pode dar sugestões.

Quanto à empresa está aberta às opiniões das funcionárias, para 59% isso acontece. Em relação à objetividade das orientações recebidas no trabalho, 83% das colaboradoras garantiram que sempre os gestores as orientam da melhor forma.

A satisfação em relação as condições de trabalho determinam o desempenho das funções. Verificou-se que uma média muito boa de funcionários, ou seja, acima de 80% deles afirmaram estarem satisfeitos com as condições de trabalho em aspectos relacionados ao espaço do local de trabalho, higiene, horário de trabalho. Dois aspectos que tiveram uma média de satisfação inferior se refere a temperatura do local de trabalho e instalações sanitárias, onde 24% delas afirmaram não estarem satisfeitas, resultado este que também não representa um número alto de insatisfação.

4.4 Remuneração e ambiente de trabalho

Em relação à remuneração oferecida pela empresa 45% das funcionárias declararam estarem mais ou menos satisfeitas, 31% estão insatisfeitas e apenas 24% delas estão satisfeitas. Considerando que a remuneração é um dos fatores motivacionais no trabalho, a baixa satisfação das mulheres quanto a esse atributo pode afetar o desempenho das mesmas.

Quanto as oportunidades de crescimento para 69% das funcionárias pesquisadas a empresa oferece oportunidades, e 83% se consideram aptas a assumirem novas responsabilidades.

Sabe-se que um dos problemas enfrentados pelas mulheres no mercado de trabalho se refere ao assédio que elas sofrem geralmente esse assédio acontece por parte dos gerentes. Nas empresas pesquisadas 63% das funcionárias pesquisadas declararam que são respeitadas pelos seus superiores e 52% consideram bom o relacionamento entre os colegas de trabalho.

Verificou-se que 62% das entrevistadas se sentem valorizadas pela organização e esse mesmo percentual considera que a empresa aproveita o seu potencial. Quando questionadas se sentem seguras em relação ao emprego apenas 45% consideraram que sim.

Um aspecto positivo é que 94% das funcionárias pesquisadas consideram a empresa como um bom local de trabalho e em sintonia com isto 80% assinalou que indicaria um amigo para trabalhar na empresa e 56% das funcionárias alegam que os gestores são bons exemplos aos seus subalternos.

4.5 Relacionamento

Sobre a questão de relacionamento a pesquisa evidenciou que 63% sempre é respeitada pelo seu superior, 31% quase sempre é respeitada, 3% nunca é tratada respeitosamente e também 3% não tiveram resposta para essa questão.

Quanto ao respeito da colaboradora para com o gerente 97% sempre respeitam o chefe e os demais 3% quase sempre apresentam respeito. O referente item trata da receptividade do gerente em relação às sugestões de mudança expostas pelas funcionárias 52% garantem que sempre são aceitas as duas idéias, 28% afirmam que quase sempre suas opiniões são acolhidas, 10% defendem que raramente são abolidas, 3% indicou que nunca as suas sugestões são implantadas para o melhoramento da organização e 7% disseram não ter opinião sobre o tema. Averiguou-se que 94% das colaboradoras consideram o seu gerente como um bom profissional, 3% delas apresentaram dúvidas e também 3% assegura que o seu superior não é um bom profissional.

Em relação ao relacionamento entre os funcionários da empresa ser bom 52% informaram que sempre há uma boa convivência com os seus colegas de trabalho e 48% que quase sempre considera que há bom relacionamento entre os funcionários no ambiente de trabalho. No tocante a cooperação entre os funcionários da empresa verificou-se que 90% confirmam que essa informação é verídica, 7% discorda e 3% não tem opinião a esse assunto.

4.6 Imagem da empresa

As funcionárias (94%) consideram a empresa como um bom local de trabalho, sendo que 80% das trabalhadoras assinalou que indicaria um amigo para trabalhar na empresa, 10% disseram que não e também 10% não tem opinião. De acordo com as funcionárias, 69% diz que sempre a empresa trata seus funcionários de forma ética, 25% corrobora que quase sempre isso acontece, 3% analisou que raramente essa política é praticada e também 3% não tem opinião.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em um mercado competitivo, a produção de bens ou serviços com eficiência torna-se fundamental para garantir a sobrevivência da empresa. Nesses termos, a organização deve estar atenta para as expectativas de seus clientes externos e internos e, estar apta a reconhecer como podem adequar-se a tais demandas. Isto porque grande parte do esforço

gerador da percepção de qualidade por parte do consumidor, é o resultado da correta postura e da competência dos membros da organização, ou seja, dos seus colaboradores.

Nas empresas do setor hoteleiro, o elemento humano é um recurso essencial, pois estes exercem forte influência na percepção do cliente sobre o serviço oferecido, uma vez que, a hotelaria se traduz através da prestação de serviços, onde possuem uma demanda cada vez mais exigente que remete ao mercado de trabalho a necessidade de profissionais competentes, que reúnam condições satisfatórias no que se referem aos conhecimentos acumulados, habilidades e competências para o desenvolvimento organizacional e pessoal. De acordo com Castelli (2003) o sucesso da empresa hoteleira repousa fundamentalmente no elemento humano. Os dirigentes hoteleiros que não souberem ‘virar a própria mesa’ certamente estarão tirando a sua empresa do mercado.

No que se refere às mulheres, a participação no mercado de trabalho brasileiro vem crescendo progressivamente em todo o País, sendo que essa participação intensificou-se nas últimas duas décadas e, hoje, ocupa uma posição de destaque na força de trabalho do País. De acordo com o IBGE (2011) em 1970, apenas 18% das mulheres brasileiras trabalhavam. Hoje, mais de 50% das brasileiras trabalham.

Nesse novo contexto, percebe-se também, no mundo empresarial, uma tendência à ênfase em valores considerados como sendo tipicamente femininos, tais como: valorização dos relacionamentos interpessoais; trabalho em equipe e cooperação; uso do diálogo e motivação.

Assim, há uma correspondente evolução do mercado na tendência de quebra de estereótipos relacionados com o gênero, a natureza do trabalho e da ocupação dos espaços empresariais. Nesse sentido, neste trabalho os gestores das empresas pesquisadas afirmaram não haver políticas relacionadas ao gênero e, que não há diferença entre trabalhar com homens e mulheres, sendo que o sexo não influencia no desempenho dos funcionários. Os gestores ainda disseram que consideram as ações relacionadas a gênero como sendo discriminatórias, o que leva à conclusão de que as novas práticas em relação de gestão de pessoas tendem a consolidar-se como instrumentos com o objetivo de atrair e reter de talentos.

Entretanto, os resultados da pesquisa revelaram que a maioria dos funcionários dos hotéis pesquisados é do sexo masculino e, que existe forte presença masculina na ocupação de cargos de gerência, sendo a gerência geral de todos os hotéis pesquisados é exercida por homens. Nos demais setores as mulheres assumem a gerência de 43% desses setores.

Todavia, as questões inerentes ao trabalho feminino não depende somente da inserção da mulher no mercado de trabalho e da queda de preconceitos no que diz respeito à questão de gênero, para o efetivo aumento no mercado de trabalho são determinantes a sua maior capacitação e maior escolaridade. Nas empresas pesquisadas constatou-se que apenas 17% delas possuem o ensino superior completo o que pode justificar a ausência de um número mais expressivo de funcionárias exercendo funções de gerência.

No que diz respeito às experiências das funcionárias nestes estabelecimentos, o estudo evidenciou que existe uma percepção positiva sobre a maioria das vivências no cotidiano de tais empresas no que concerne aos aspectos que foram abordados. Dentre eles podemos enfatizar: a autonomia das funcionárias para organizarem sua rotina de trabalho; a satisfação com a função que desempenham; a satisfação com as condições de trabalho (em aspectos relacionados ao espaço do local de trabalho, higiene, horário de trabalho); o bom relacionamento entre os colegas de trabalho; a valorização profissional por parte da empresa e o sentimento de realização profissional.

Contudo, sobre o aspecto remuneração apenas 24% delas estão satisfeitas. Considerando que a remuneração é um dos fatores motivacionais no trabalho, a baixa satisfação das mulheres quanto a esse atributo pode afetar o desempenho das mesmas.

Registra-se ainda que as funcionárias possuem uma imagem positiva da empresa tendo em vista que 94% das funcionárias consideram a empresa como um bom local de trabalho e, em sintonia com isto 80% assinalou que indicaria um amigo para trabalhar na empresa.

Para finalizar, ressalta-se a importância de aprofundar estudos sobre o cotidiano da mulher no mercado de trabalho e, especificamente, no setor hoteleiro.

**WOMEN AT WORK:
THE STATE OF WORKERS OF THE HOSPITALITY OF JOÃO PESSOA-PB**

Abstract: *It issues relating to women in the labor market have been increasingly the object of study, and approaches can be related to the occupation of women by economic sector, the problems related to the situation of women in the labor market, the quality of life at work, policies and practices of personnel management, among others. In this scenario, it becomes important to identify the role of women within the hotel companies. The objective of this study is to analyze the situation of employees in hotels in Joao Pessoa - PB. The study was conducted in two stages: first a survey was conducted exploratory descriptive where it was applied a questionnaire with managers of hotels and in the second, a questionnaire was administered to employees. The study showed that there is a positive perception of most in the daily experiences of such companies as regards the aspects that were discussed. It accounts also that the employees have a positive image of the company given that 94% of the employees view the company as a good workplace and in line with that indicated that 80% indicate a friend to work there.*

Keywords: *Hospitality. Women. Work. João Pessoa.*

REFERÊNCIAS

ALVES, B. F.; GUIMARÃES, M. O. A inserção da mulher no mercado de trabalho brasileiro: direitos, desigualdades e perspectivas. **Revista Augustus**, Rio de Janeiro, v. 14, n. 28, ago. 2009. Disponível em: http://www.unisuam.edu.br/augustus/pdf/rev_augustus_ed%2028_art04.pdf. Acesso em: 10 abr. 2011.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA DE HOTÉIS. **Regulamentação do Sistema Oficial de Classificação de Meios de Hospedagem**. Disponível em: http://institucional.turismo.gov.br/arquivos_open/legislacao/DN_429_2002_regul_sit_oficial_class_meios_hosp.pdf. Acesso em: 20 abr. 2009.

BOOG, G. et al. **Manual de gestão de pessoas e equipes: estratégias e tendências**. São Paulo: Gente, 2002.

CALVOSA, M. V. D. et al. Desenvolvimento de carreira: o papel da mulher nas organizações. **Revista Cadernos de Administração**, v. 1, n. 3, 2009. Disponível em: http://www.fsma.edu.br/cadernos/Artigos/Cadernos_3_artigo_8.pdf. Acesso em: 10 Abr. 2011.

CASTELLI, G. **Administração hoteleira**. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.

DE CENZO, D. A.; ROBBINS, S. P. **Administração de recursos humanos**. Rio de Janeiro, LCT livros técnicos, 2001.

GAZONI, Jefferson Lorencini. Sustentabilidade em meios de hospedagem. In: DIAS, Reinaldo; PIMENTA, Maria Alzira. (Org.). **Gestão de Hotelaria e Turismo**. 1. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005, p. 96-126.

IBGE. **Algumas características da inserção das mulheres no mercado de trabalho** - Recife, Salvador, Belo Horizonte, Rio de Janeiro, São Paulo e Porto Alegre 2003-2008. Pesquisa Mensal de Emprego. Rio de Janeiro, 2008.

_____. **Pesquisa nacional de Amostragem por Domicílios**. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br>. Acesso em: 27 Abr. 2011.

_____. **O perfil da mulher jovem de 15 a 24 anos: características diferenciais e desafios**. Disponível em: http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/populacao_jovem_brasil/comentari_o2.pdf. Acesso em: 25 abr. 2011.

JÚLIO, Carlos Alberto. **Reinventando você: a dinâmica dos profissionais e a nova organização**. Rio de Janeiro: Campus, 2002.

LEONE, E. et al. O trabalho da mulher em regiões metropolitanas brasileiras. In: PRONI, M. W; HENRIQUE, W. (Org). **Trabalho, mercado e sociedade**. O Brasil nos anos 90. São Paulo: UNESP, 2003.

NAISBITT, J. ABURDENE, P. **Mega-tendências para as mulheres**. Rio de Janeiro: Rosa dos Tempos, 1994.

O GLOBO. **Empresas com mais mulheres na direção têm melhores resultados, diz estudo**. 2007. Disponível em: <http://oglobo.globo.com/vivermelhor/mulher/mat/2007/10/01/297954106.asp>. Acesso em: 10 abr. 2011.

PINTO, S. R. da R. et al. **Dimensões funcionais da gestão de pessoas**. Rio de Janeiro: FGV, 2003.

PORTAL DA ADMINITRAÇÃO. **Mulheres conquistam mercado hoteleiro**. 2006. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/informe-se/informativo/mulheres-conquistam-mercado-hoteleiro/6526/>. Acesso em: 10 abr. 2011.

PROBST, E. R.; RAMOS, P. **A evolução da mulher no mercado de trabalho**. Disponível em: <http://www.icpg.com.br/artigos/rev02-05.pdf>. Acesso em: 09 Abr. 2011.

REVISTA OBERVATÓRIO SOCIAL, **A Mulher no mercado de trabalho**. 2004. Disponível em: <http://www.observatoriosocial.org.br/download/emrevista5.pdf>. Acesso em: 07 jun. 2010.

REVISTA EXAME. **As melhores empresas para você trabalhar**. Edição de 2006. Editora Abril.

_____. **As melhores empresas para uma mulher seguir carreira em 2011.** Disponível em: <http://exame.abril.com.br/carreira/noticias/as-melhores-empresas-para-uma-mulher-seguir-carreira-em-2011>. Acesso em: 11 Abr. 2011.

ROBBINS, S.; COULTER, M. **Administração.** Rio de Janeiro: Prentice-Hall do Brasil Ltda, 1998.

ULRICH, D. **Os campeões de recursos humanos.** São Paulo: Futura, 2002.

Artigo recebido em 11/10/2011. Aceito para publicação em 11/11/2011.