

**ANÁLISE DAS PRÁTICAS MOTIVACIONAIS EM MEIOS DE HOSPEDAGEM:
UM ESTUDO DE CASO NO HOTEL PACÍFICO (RIO GRANDE - RS)**

**ANALYSING MOTIVATIONAL PRACTICES IN HOSPITALITY FACILITIES:
A CASE STUDY AT THE PACÍFICO HOTEL (RIO GRANDE – RS)**

Glauber dos Santos Correa

Bruna Nunes Araujo

RESUMO: A compreensão da motivação humana é de extrema importância para obter melhoria na qualidade dos serviços prestados em uma empresa. Dessa forma, o presente trabalho tem por objetivo descrever as práticas motivacionais aplicadas aos colaboradores do hotel Pacífico (nome fictício), localizado em Rio Grande (RS), e relacioná-las com a Hierarquia das Necessidades de Maslow. A pesquisa se caracteriza como um estudo de caso, que atingiu seu objetivo através de uma visita *in loco* onde foi realizada uma entrevista semiestruturada com o gerente administrativo e com a gerente de Alimentos e Bebidas do Hotel Pacífico. Os resultados da pesquisa indicam que o hotel atende parte das necessidades dos colaboradores como as necessidades fisiológicas, necessidades de segurança, necessidades sociais e necessidades de estima, a fim de motivá-los e de alguma forma, melhorar a qualidade dos serviços prestados com o alcance de suas satisfações. Assim, salienta-se a importância de um retorno ao meio de hospedagem visitado, para realização de um questionário direto com os colaboradores, ou a replicação desta mesma pesquisa em meios de hospedagem da região, para um maior aprofundamento desse estudo e possíveis comparações, com intuito de impactar na qualidade do setor hoteleiro regional.

Palavras-chave: Práticas motivacionais; Meio de Hospedagem; Colaboradores; Hierarquia das Necessidades.

ABSTRACT: Understanding human motivation is of utmost importance for improving the quality of business services. Hence, the present work aims at describing the motivational practices applied to the collaborators of the Pacífico Hotel (fictitious name), located in Rio Grande (RS), as well as relating them to Maslow's Hierarchy of Needs. The research has been conducted as a case study, with one on-site visit during which semi-structured interviews were carried out with both the Administrative Manager and the Food and Beverage Manager. The results point out that the hotel meets part of the needs of its collaborators, such as their physiological, security, social and esteem needs, to motivate them and to have their satisfaction impact, somehow, the quality of the services provided. For a more in-depth development of this study, allowing for a comparative approach, with the intention of impacting the quality of the regional hospitality sector, the importance of a return to the hospitality facility visited, for the application of a direct questionnaire to the employees, is acknowledged, as well as the replication of the same research in other hospitality facilities of the region.

Keywords: Motivational Practices; Hospitality Facilities; Collaborators; Hierarchy of Needs.

1 INTRODUÇÃO

Em meio a um ambiente de complexas e rápidas mudanças, como um meio de hospedagem, muitas vezes as empresas focam seus esforços para atingir seus objetivos organizacionais e, frequentemente, acabam deixando em segundo plano o bem estar de seus empregados. O gestor precisa conhecer as necessidades humanas para compreender o comportamento dos funcionários e utilizar a motivação humana como uma ferramenta para melhorar a qualidade de vida dentro das empresas (CHIAVENATO, 2011).

Todavia, compreendemos que os objetivos organizacionais e o bem estar dos funcionários são questões interdependentes e, dessa forma, faz-se relevante e pertinente compreender as formas de suprir as necessidades dos colaboradores, para motivá-los e, assim, contribuir com o sucesso da empresa.

Para contribuir com as discussões nesta área, esta pesquisa tem dois objetivos específicos: (i) descrever as práticas motivacionais do Hotel Pacífico e (ii) relacionar estas práticas com a hierarquia das necessidades, proposta por Maslow. Para atingir estes objetivos foi realizado um estudo de caso, no Hotel Pacífico (nome fictício), na cidade de Rio Grande (RS).

2 A RELAÇÃO ENTRE MOTIVAÇÃO E AS NECESSIDADES HUMANAS

De acordo com Chiavenato (2011, p. 329), “Maslow apresentou uma teoria da motivação segundo a qual as necessidades humanas estão organizadas e dispostas em níveis, em uma hierarquia de importância” Essa hierarquia de necessidades é dividida em cinco níveis, sendo elas, fisiológicas, de segurança, sociais, de estima e de autorrealização.

FIGURA 01: A Hierarquia das Necessidades (Maslow)



Fonte: Adaptado de Chiavenato (2011).

Segundo Chiavenato (2011), as necessidades fisiológicas representam importância vital para a sobrevivência do indivíduo, como a alimentação, o abrigo, o desejo sexual, etc. As necessidades de segurança surgem quando as necessidades fisiológicas estão satisfeitas, dando estabilidade, buscando proteção contra ameaça ou privação, pois o indivíduo age procurando segurança. Dentro das necessidades sociais está a necessidade de associação, de participação, de troca de sentimentos. As necessidades de estima estão relacionadas com a maneira pelo qual o indivíduo se vê e se avalia, envolvendo a autoapreciação, a autoconfiança, a necessidade de aprovação social e prestígio. Por fim, a necessidade de autorrealização que representam as necessidades humanas mais elevadas e que estão no topo da hierarquia e que estão relacionadas com o desejo humano de realizar a elevação máxima do seu potencial.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa caracteriza-se por ser um estudo de caso, de cunho descritivo e exploratório. A coleta de dados ocorreu através de observação direta, a qual foi realizada uma visita *in loco* em outubro de 2015, no Hotel Pacífico (nome fictício), na cidade de Rio Grande (RS). Para complementar as informações foram realizadas duas entrevistas semiestruturada, uma com o Gerente Administrativo do Hotel e outra com a Gerente do setor de Alimentos e Bebidas do meio de Hospedagem.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

4.1. Descrição das Práticas Motivacionais

A coleta de dados permitiu observar diversas práticas motivacionais oferecidas pelo meio de hospedagem aos seus colaboradores. Inicialmente, o hotel auxilia dando-lhes oportunidade para desenvolvimento profissional com a possibilidade de seguir planos de carreira e almejar progressões funcionais.

Devido à falta de mão de obra qualificada em hotelaria na região do empreendimento, o próprio meio de hospedagem se dispõe a desenvolver as competências necessárias aos colaboradores em seus cargos, para que estes desempenhem um bom serviço através de treinamentos.

Além disso, o hotel concede ao colaborador um incentivo de até 50% do custo, para que ele possa realizar cursos de especialização em línguas e cursos de graduação. Para os cursos técnicos, o hotel cobre 100% dos custos dos colaboradores. Outra prática motivacional refere-se à participação nos lucros: 20% do lucro é dividido entre os colaboradores como prêmio mensal, quando a organização atinge suas metas. O meio de hospedagem também possui uma área reservada para que seus colaboradores repousem durante o intervalo de serviço. O local possui televisão, sofá, um refeitório exclusivo para os funcionários.

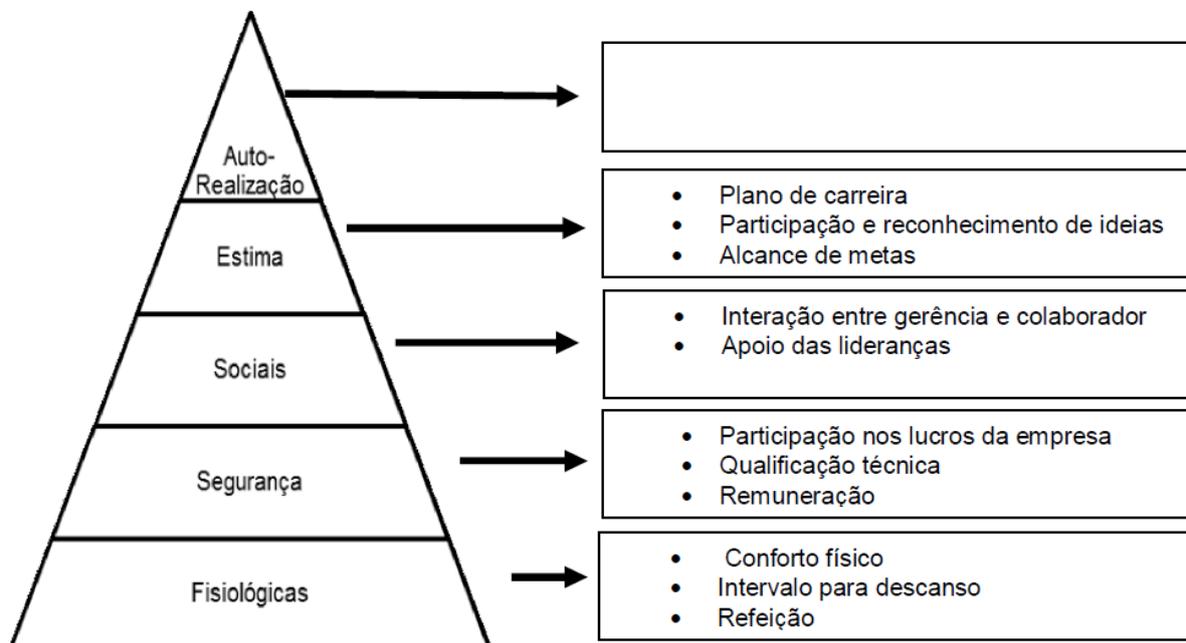
Em relação ao reconhecimento e participação do colaborador com a empresa, estes possuem e mantêm uma boa interação através de reuniões mensais, para que todos tenham conhecimento dos acontecimentos e metas da empresa. Outra prática motivacional refere-se à abertura da empresa às novas ideias. Muitas ideias são propostas pelos níveis operacionais dos diversos setores e são encaminhadas à gerência onde já existe um planejamento, e então, se trabalha na análise e no desenvolvimento das sugestões iniciais.

Conforme as informações coletadas nessa pesquisa, pode-se constatar que o meio de hospedagem, mobiliza seus colaboradores ao suprir necessidades fisiológicas, de segurança, sociais, de estima.

4.2. Relação entre as Práticas Motivacionais e a Hierarquia das Necessidades de Maslow

De acordo com a hierarquia das necessidades de Maslow, o hotel atende parte das necessidades dos funcionários, a fim de motivá-los e de alguma forma, melhorar a qualidade dos serviços prestados com o alcance de suas satisfações. A figura 02 evidencia que o meio de hospedagem propicia práticas referentes às necessidades fisiológicas, de segurança, sociais de estima. É importante ressaltar que, o fato da pesquisa não ter captado resultados relativos à necessidade de auto-realização não significa que este tipo de necessidade não é encontrada no meio de hospedagem ou que os funcionários não se sentem auto realizados. Tais informações poderiam ter sido obtidas se o método de coleta de dados incluísse a percepção dos funcionários. Todavia este não era o objetivo desta pesquisa.

FIGURA 02: Relação das Práticas Motivacionais com a Hierarquia das Necessidades



Fonte: Elaborado pelos autores.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados evidenciam as práticas motivacionais do meio de hospedagem com seus colaboradores. Tais práticas têm como objetivo o bem estar dos funcionários. A satisfação do hóspede é o objetivo almejado pelo meio de hospedagem. Para que todos os processos ocorram de forma com que o objetivo seja alcançado, a satisfação de quem desempenha as funções ganha um valor ainda maior, o ambiente de trabalho deve ser satisfatório e instigante para o colaborador, o que contribui com o crescimento da empresa de forma assegurada. Partindo das conclusões desta pesquisa, sugerimos novos estudos na área das relações humanas em meios de hospedagem. Para fins de complementação deste estudo, observamos a necessidade de retornar ao meio de hospedagem visitado, para realização de um questionário direto com os colaboradores. Sugerimos também a replicação desta pesquisa em outros meios de hospedagem.

REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, I. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. 8.ed. rev. Rio de Janeiro, Elsevier, 2011.