

Políticas de Recursos Humanos e Clima Organizacional: Um estudo em um Hotel no Litoral da Paraíba/PB



Thiago Vieira Gomes¹; Thales Batista de Lima²
Universidade Federal da Paraíba

RESUMO

O objetivo principal do trabalho foi analisar as influências das políticas de Recursos Humanos no clima organizacional do Hotel Nord Easy Ondas do Atlântico. De início, foi feito um levantamento, através de artigos e livros para um contexto mais conceitual do trabalho. Em seguida, foi feito um estudo de caso, para que fosse realizada essa análise. Para a análise de dados do trabalho foi realizada uma pesquisa de campo, onde foi aplicado um questionário com 14 perguntas de abordagem quantitativa, tipo descritiva, onde 6 eram relacionadas ao pessoal de cada respondente, e 8 eram relacionados ao objetivo principal do trabalho. Com o questionário pode ser observado a satisfação de cada um dos respondentes, referente as Políticas de Recursos Humanos aplicadas na empresa e ao Clima Organizacional dentro da organização.

Palavras chave: Hotel, políticas de recursos humanos, clima organizacional.

ABSTRACT

The main objective of the work analysed the influences of the policies of Human resources in the climate organizacional of the Hotel Nord Easy Wave of the Atlantic. Of beginning, a lifting was done, through articles and books for a context more conceptual of the work. Next, there was done a case study, so that this analysis was carried out. For the analysis of data of the work a field work was carried out, where a questionnaire was applied with 14 questions of quantitative approach, type descriptive, where 6 were made a list to a people of each respondente, and 8 were made a list to an objective principal of the work. With the questionnaire it can be observed the satisfaction of each one of the respondentes, referent the Policies of Human resources applied in the enterprise and to the Climate Organizacional inside the organization.

Key Words: Hotel, politicize of human resources, climate organizacional.

1. INTRODUÇÃO

Para Maier e Cruz (2014), atualmente, com o avanço da globalização, a sociedade está enfrentando um período de grandes transformações sociais, econômicas, políticas e culturais. É primordial a capacidade de aprendizagem e de aceitar novas mudanças, pois com o aumento da competitividade e do grande número de informações disponíveis, é necessário que as empresas reavaliem e busquem novas estratégias para crescer no mercado em que atuam.

A área de Recursos Humanos (RH) é definida como um conjunto de políticas e práticas que permitem a conciliação de expectativas entre empresas e pessoas, no longo prazo. Porém, o RH da empresa não deve resumir-se a um conjunto de políticas e práticas, tão pouco ter administração sob a responsabilidade de um departamento, ou de uma função. (MAIER, CRUZ 2014)

Ou seja, dentro das organizações, o setor de Recursos Humanos deixou de ser somente uma tarefa dentro da empresa e começou a atuar diretamente no comportamento das pessoas dentro da organização. Os gestores começaram a perceber, que o setor de recursos humanos, precisariam passar por um novo patamar, dentro da empresa, a partir daí, começaram a adaptação das políticas de RH dentro das organizações.

Segundo Hopner (2008), na sociedade pós-industrial, um dos grandes setores da economia mundial que vem apresentando índices positivos e constantes de crescimento é o setor de serviços, principalmente os segmentos ligados ao turismo e hotelaria.

Sendo assim, foram observadas algumas mudanças no setor de turismo e hotelaria nas últimas décadas, dentre elas se destacam a grande competição de destinos turísticos, os impactos causados pela introdução de novas tecnologias, a grande exigência e cobranças dos consumidores por melhores qualidades de serviços, e com tudo isso, a qualificação do setor de recursos humanos nas organizações.

Segundo Ficher (2002, *apud* PACHECO 2009), foi nas décadas de 70 e 80, que surgiu o modelo de gestão estratégica de Recursos Humanos. Com o intuito de buscar maior coerência possível entre as políticas organizacionais e os fatores ambientais. Sendo assim, faziam com que as políticas e os processos de Gestão de Recursos Humanos fossem mais derivados e coerentes com as estratégias organizacionais.

Ainda segundo esse autor, nos anos de 1980 e 1990, surgiram várias teorias organizacionais, começando assim, a modelar o papel da área de Gestão de Recursos Humanos, e se destacam, Porter, Prahalad e Hamel, exigindo então, um novo papel na área de RH, tendo ênfase na competitividade.

Confirmando então a importância do RH para as organizações, voltada especificamente para o desenvolvimento humano. “Toda e qualquer organização depende, em maior ou menor grau, do desempenho humano para seu sucesso. Por esse motivo, desenvolver e organizar uma forma de atuação sobre o comportamento que se convencionou chamar modelo de gestão de pessoas”. FICHER (2002, *apud* PACHECO 2009, p. 9)

De acordo com Opaloski (2014), o termo clima organizacional identifica-se quanto aos aspectos internos de uma organização que levam à provocação de diferentes espécies de motivação aos seus participantes, sendo percebido pelos mesmos a qualidade do

ambiente organizacional e que influencia o comportamento, afetando a motivação, o desempenho humano e a satisfação no trabalho. Através desses fatores as pessoas esperam recompensas, satisfações e frustrações, levando essas expectativas geralmente à motivação.

O presente trabalho, tem a interesse em mostrar, algumas políticas de RH com foco principal nas seguintes políticas, Recrutamento e Seleção, Descrição de Cargos, Treinamento e Desenvolvimento, Sistema de Remuneração, Lazer, Avaliação de Desempenho e Comunicação Interpessoal/Organizacional, explicando passo a passo, cada uma delas e com foco principal nos meios de hospedagens, procurando saber como essas políticas estão sendo aplicadas dentro das organizações qual a influência dessas políticas no clima organizacional da empresa.

Para isso, tem-se como objetivo principal analisar as influências das políticas de Recursos Humanos no clima organizacional do Hotel Nord Easy Ondas do Atlântico. E os objetivos específicos são: Conceituar as principais políticas de RH; Verificar a satisfação dos respondentes com o clima organizacional do hotel estudado a partir das políticas de recursos humanos existentes.

2. DESENVOLVIMENTO

2.1 CONCEITUAÇÃO DAS PRINCIPAIS POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS E DE CLIMA ORGANIZACIONAL

O contexto histórico, mostra que as empresas estão se preocupando cada vez mais com as mudanças que vem acontecendo no mundo organizacional, dentro e fora das organizações. Tendo em vista essas mudanças, as empresas estão procurando se adaptar cada vez mais, dando um novo sentido ao conceito de políticas de RH.

Os processos de mudança organizacionais, na concepção atual, exigem da empresa definição de novos contornos para as políticas de recursos humanos, voltados para a obtenção de resultados em termos de inovação, qualidade de serviços e produtividade no trabalho (Albuquerque, 1999 *apud* - SOUTO E OLIVEIRA, 2007).

Entretanto para Swarbrooke (2000 *apud* SOUTO E OLIVEIRA, 2007), o atual estilo de administração praticada nas empresas turísticas, não condiz com a necessidade de desenvolvimento dos recursos humanos exigidos pelo mercado global.

O quadro a seguir, apresenta algumas políticas adotadas pelas organizações, a fim de melhorar ainda mais a interação e convivência entre os funcionários da empresa.

Quadro 1: Principais Políticas de Recursos Humanos a partir do entendimento dos conceitos abordados por Marconi (2004).

Principais Políticas de RH	Conceitos
Recrutamento e seleção	A contratação de novos funcionários é uma das estratégias principais para atingir o perfil ideal de profissionais para os quadros das organizações. Os insumos básicos para esta política devem ser as competências desejadas para o desempenho dos diversos processos de trabalho, de acordo com as funções que deverão ser desempenhadas pela organização nos próximos anos.
Descrição de Cargos	Busca determinar cada função dentro da empresa, fazendo com que cada funcionário, se especialize em suas atividades, mantendo um bom desempenho dentro da organização.
Treinamento e Desenvolvimento	Desenvolve estratégias de habilidades para seus colaboradores, fazendo assim, com que estejam cada vez mais preparados, para as mudanças que o mercado de trabalho vem oferecer e ajudando também, que os funcionários se adaptem as novas tecnologias e novas métodos de trabalho.
Sistemas de Remuneração	É responsável por toda organização salarial dentro da empresa, estando diretamente ligada com a evolução de desempenho dos funcionários. Observa as carreiras e avaliação de desempenho. Ou seja, um bom funcionário, independente do cargo que exerce dentro da empresa, recebe uma boa remuneração, por seu trabalho bem feito.
Lazer	A empresa estabelece momentos de lazer, dinâmicos e divertidos, onde os funcionários podem interagir entre eles, de forma amigável e principalmente onde possam se sentir bem. Esses momentos podem ser divididos entre confraternizações, jogos, almoços de colegas, eventos musicais, entre outros.

Avaliação de Desempenho	A avaliação de desempenho é um instrumento que possui um papel muito relevante na gestão estratégica de recursos humanos, embora gere diversas discussões a respeito de questões como a subjetividade dos critérios e a tendência à complacência por parte dos avaliadores.
Comunicação Interpessoal/Organizacional	É a interação entre duas ou mais pessoas dentro da organização. Ou seja, quando dois ou mais indivíduos se juntam, sejam funcionário com funcionário ou chefe com funcionário. Para que juntos, possam planejar, organizar, criar, e principalmente, com foco no trabalho em equipe, tornando assim, uma comunicação saudável entre as pessoas.

Fonte: Elaboração Própria (2020)

Segundo Ulrich (2000, *apud*- SOLTO e OLIVEIRA 2007) as mudanças exigidas pela globalização, tecnologia, crescimento lucrativo e demanda do consumidor, chamam a atenção das empresas para a competência da força de trabalho e as capacidades organizacionais, principalmente daquelas que dependem da interação cliente/funcionário, como as agências de viagens.

Para Viera (2003), uma grande mudança de mentalidade das empresas, colocam as pessoas em um lugar de destaque. Nenhuma empresa atinge o sucesso se não tiver pessoas satisfeitas trabalhando para elas. Cada vez mais as empresas estão preocupadas com o bem-estar das pessoas. O fator humano tem sido considerado o grande diferencial das empresas para vencer a competitividade.

Um fator primordial para analisar o desempenho emocional e satisfatório dentro da empresa, é a análise do clima organizacional que a empresa oferece a seus colaboradores. Segundo Opaloski (2014), o termo clima organizacional identifica-se quanto aos aspectos internos de uma organização que levam à provocação de diferentes espécies de motivação aos seus participantes, sendo percebido pelos mesmos a qualidade do ambiente organizacional e que influencia o comportamento, afetando a motivação, o desempenho humano e a satisfação no trabalho. Através desses fatores as pessoas esperam recompensas, satisfações e frustrações, levando essas expectativas geralmente à motivação.

Atualmente, para que as organizações consigam conquistar bons resultados, é preciso oferecer algo mais do que uma remuneração atraente para deixar os colaboradores comprometidos. É essencial investir em atividades que visem a melhoria da qualidade de vida dos funcionários e atitudes que busquem o aperfeiçoamento do ambiente de trabalho, daí a avaliação de clima organizacional. (VIEIRA, 2003)

O clima organizacional depende muito das condições econômicas, da estrutura e da cultura organizacional, dando oportunidades de participação pessoal, da escolha da equipe, da liderança, da avaliação e remuneração. Mas, para que a organização consiga alcançar seus objetivos com bons resultados, não adianta ter apenas recursos, é preciso também que as pessoas que trabalham nela saibam administrá-los. Para alcançar um bom desempenho no seu cargo, as pessoas devem ter competência suficiente na administração de uma empresa e que estejam satisfeitas ou motivadas para o trabalho. (OPALOSKI, 2014)

Conforme Souza *et al* (2015), os fatores que influenciam no clima organizacional e no comportamento de seus funcionários são, a cultura organizacional, a motivação, a qualidade de vida no trabalho e a liderança. Souza *et al* (2015), afirmam que as pessoas vivem em um mundo globalizado e este se encontra em constantes mudanças. No mundo organizacional não tem sido diferente e estas constantes mudanças têm exigido cada vez mais qualificação, determinação e envolvimento de seus colaboradores para que as metas da organização sejam alcançadas. Como demonstrado no atual estudo o clima organizacional e seus diferentes aspectos que exerce influência sobre o mesmo tem grande relevância nesta busca para alcançar os objetivos da organização.

2.4 METODOLOGIA

Foi realizado um levantamento de dados, com foco em analisar as influências das Políticas de Recursos Humanos no Clima Organizacional do Hotel Nord Easy Ondas do Atlântico. O hotel fica localizado na Avenida Cabo Branco, orla marítima de João Pessoa, possui vista para a praia do Cabo Branco, a 4,2 km do Farol do Cabo Branco e a 6 km da Universidade Federal da Paraíba.

O Hotel Nord Easy Ondas do Atlântico, e considerado um hotel de nível econômico, possui 36 apartamentos sendo eles, 6 Suíte standard, 24 Suíte Júnior e 6 Suíte de Luxo frente mar. Possui um Restaurante de culinária internacional, mais buscam sempre trazer um pouco da culinária nordestinas em seu cardápio, a empresa possui atualmente 13 colaboradores, divididos entre hotel e restaurante. O hotel faz parte, de uma rede chamada

NORD HOTEIS, fundada em 2008, a rede é uma empresa que administra hotéis, e é considerada uma das melhores redes hoteleiras para se trabalhar.

De acordo com Rodrigues (2007), metodologia é um conjunto de abordagens, técnicas e processos utilizados pela ciência para formular e resolver problemas de aquisição objetiva do conhecimento, de uma maneira sistemática. O capítulo, objetiva mostrar o método utilizado na pesquisa, para a elaboração da metodologia, foi realizada pesquisa quantitativa, tipo descritiva, que busca analisar as influências das políticas de Recursos Humanos no clima organizacional do Hotel Nord Easy Ondas do Atlântico.

A pesquisa quantitativa vem da tradição das ciências naturais, onde as variáveis observadas são poucas, objetivas e medidas em escalas numéricas. Filosoficamente, a pesquisa quantitativa baseia-se numa visão dita positivista onde: as variáveis a serem observadas são consideradas objetivas, isto é, diferentes observadores obterão os mesmos resultados em observações distintas não há desacordo do que é melhor e o que é pior para os valores dessas variáveis objetivas medições numéricas são consideradas mais ricas que descrições verbais, pois elas se adequam à manipulação estatística. (WAINER, 2017)

De acordo com Boaventura (2009), as pesquisas descritivas identificam as características de determinada população ou fenômeno. O melhor exemplo é o levantamento ou *survey*. De início, foi feito um levantamento, através de artigos e livros para um contexto mais conceitual do trabalho. Em seguida, foi feito um estudo de caso, analisando as influências das políticas de Recursos Humanos no clima organizacional do Hotel Nord Easy Ondas do Atlântico.

Para a realização do levantamento de dados da empresa, foi aplicado um questionário com 14 perguntas, onde 6 eram de perfil pessoal dos respondentes e 8 relacionadas ao objetivo principal do trabalho.

2.5 RESULTADOS

2.5.1 PERFIL DOS RESPONDENTES

Este trabalho busca analisar as influências das Políticas de Recursos Humanos no clima organizacional do Hotel Nord Easy Ondas do Atlântico. O hotel possui 13 funcionários, com diferentes cargos e funções, como, Gerente Geral, Recepcionista, Camareira, entre outros. Todos os funcionários responderam o questionário aplicado no dia 28 de fevereiro de 2020, dos funcionários que responderam, 7 eram mulheres e 6 eram

homens. Sendo assim, o questionário aplicado possuía 16 perguntas objetivas, para facilitar o entendimento dos respondentes.

O quadro 2, representa a seguir, a apuração dos resultados das respostas pessoais dos respondentes, do hotel estudado.

Quadro 2: Dados pessoais dos respondentes

Idade	Respostas	Sexo	Respostas	Escolaridade	Resposta
Abaixo de 18 anos	0	Masculino	6	Fundamental incompleto	1
De 18 a 25 anos	2	Feminino	7	Médio Completo	7
De 25 a 30 anos	4	Total	13	Médio incompleto	2
Acima de 30 anos	7			Técnico completo/incompleto	0
Total	13			Superior completo	2
				Superior incompleto	1
				Total	13
Estado civil	Casado	Solteiro	Viúvo	Separado	Total
	5	5	1	0	11
Tempo de organização	Menos de 1 ano	De 1 a 5 anos	De 5 a 10 anos	Acima de 10 anos	Total
	4	5	4	0	13

Fonte: Dados da pesquisa de campo (2020).

Com relação aos dados apresentados acima, nota-se que a maioria dos funcionários, são mulheres, nota-se também que a maioria dos funcionários respondentes, possuem entre 1 e 5 anos dentro da empresa, que corresponde a 5 funcionários, os outros funcionários dividem-se em, 4 está a menos de 1 ano, e 4 está entre 5 e 10 anos de trabalho na empresa. 7 dos funcionários respondentes, possuem mais de 30 anos de idade, os outros funcionários estão entre 18 e 25 anos de idade, que corresponde a 2 funcionários e de 25 a 30 anos de idade, que corresponde a 4 funcionários. Com relação ao nível de escolaridade, 2 dos funcionários respondentes, possui ensino superior completo, 1 possui ensino superior incompleto, os outros funcionários, dividem-se em, 1 possui ensino fundamental incompleto, 7 possui ensino médio completo e 2 possui ensino médio

incompleto. E com relação ao estado civil dos respondentes, 5 responderam que são casados, 5 responderam que são solteiros e 1 respondeu que é viúvo, dois dos respondentes, não responderam seu estado civil.

A quinta pergunta do questionário, com relação ao pessoal dos respondentes, busca saber qual o cargo ou a função que eles exercem dentro da empresa, e os cargos são. Gerente Geral, Recepcionistas, Recepcionista Auditor, Camareiras, Auxiliar de Cozinha, Garçons e Garçonete, Auxiliar de Manutenção e mensageiro.

2.5.2 POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS DO HOTEL PESQUISADO

O quadro 3, representado a seguir, mostra a análise dos resultados dos dados, do mesmo quadro, aplicado no questionário no quesito 7, o quadro apresenta 7 perguntas que se refere as Políticas de Recursos Humanos do Hotel Nord Easy Ondas do Atlântico.

Quadro 3: Análise de dados com relação as Políticas de Recursos Humanos aplicadas ao Hotel.

Políticas	SIM	NÃO
1. A política de Recrutamento e Seleção afeta em um melhor entrosamento da equipe no ambiente de trabalho?	10	3
2. A política de Descrição de cargo existente motiva para um maior engajamento com as responsabilidades do hotel?	8	5
3. A política de Treinamento e Desenvolvimento oferecido é suficiente para instigar na melhoria da execução de seu trabalho?	10	3
4. A política de Remuneração praticada traz reconhecimento e motivação?	4	9
5. A política de Lazer promove interações e descontrações com os colegas no ambiente de trabalho?	9	4
6. A política de Avaliação de Desempenho afeta no relacionamento entre os funcionários de maneira positiva e madura?	9	4

7. A política de Comunicação Interpessoal/Organizacional promovida pelo hotel estimula a um ambiente de trabalho confortável, confiante e transparente?	9	4
--	----------	----------

Fonte: Dados da pesquisa de campo (2020).

Em análise aos dados apresentados no quadro acima, nota-se que as Políticas de Recursos Humanos possuem uma grande influência, dentro da empresa estudada. A primeira pergunta, é com relação à Política de Recrutamento e Seleção. 76,9% que corresponde a 10 funcionários, afirmam que sim, a política de recrutamento e seleção podem afetar em um melhor entrosamento de todos os colaboradores no ambiente de trabalho em que atuam, e 23,1% que corresponde a 3 funcionários discordam, dizendo que a política de recrutamento e seleção não afeta o entrosamento dos colaboradores dentro da organização.

A segunda pergunta do questionário aplicado, é com relação à Política de Descrição de Cargo. 61,5% que corresponde a 8 funcionários, afirma que sim, a política citada, motiva sim a um maior engajamento de seus colaboradores dentro da organização e 38,5% que corresponde a 5 funcionários, discordam dizendo que a política de descrição de cargo não motiva para um melhor entrosamento de seus colaboradores.

A terceira pergunta feita, buscava saber sobre a política de Treinamento e Desenvolvimento. 76,9% que corresponde a 10 dos funcionários respondentes, afirmam que a política de treinamento e desenvolvimento pode instigar positivamente a todos os colaboradores a uma melhor execução de seus trabalhos dentro da empresa e 23,1% dos respondentes, discordam e dizem que não.

Já a quarta pergunta aplicada no questionário busca saber sobre a Política de Remuneração. 30,8% que corresponde a 4 respondentes, afirma que a política citada pode sim trazer reconhecimento e motivar ainda mais os colaboradores e 69,2% que corresponde a maioria dos respondentes, sendo 9 respondentes ao todo, afirmam o contrário, ou seja, a remuneração não traz um reconhecimento na empresa e também não as motivam. Um dos funcionários coloca a seguinte observação ao lado da pergunta respondida: “Aumento salarial e seria melhor ter mais comissão em relação ao que fazemos”.

Quanto à quinta pergunta, que é relacionada a política de Lazer, 69,2% que correspondem a 9 respondentes, afirmam que a empresa promove momentos de lazer para melhorar a interação de todos os colaboradores dentro da empresa, 30,8% que corresponde a 4 respondentes, diz que a empresa não promove esses momentos.

A sexta pergunta feita aos respondentes do hotel busca saber sobre a Política de Avaliação de Desempenho. Assim, 69,2% que corresponde a 9 respondentes afirmam que a política de avaliação de desempenho, afeta positivamente no relacionamento dos colaboradores dentro da empresa e 30,8% que correspondem a 4 respondentes, discordam dizendo que a política citada, afeta no relacionamento dos colaboradores de forma negativa.

A última pergunta do questionário tem o intuito de tratar da política de Comunicação Interpessoal/Organizacional. Nesse sentido, 69,2% que corresponde a 9 dos respondentes, afirmam que a política citada, ao ser aplicada no hotel, podem sim estimular um ambiente de trabalho confortável, confiante e transparente entre todos colaboradores, e 30,8% que corresponde a 4 respondentes, discorda, e acha que, ao ser aplicada, a política causa um ambiente estável entre os colaboradores.

E para finalizar o questionário foi elaborado um questionamento sobre a satisfação do funcionário com o clima organizacional em seu ambiente de trabalho. Assim, a avaliação de satisfação do respondente com relação ao clima organizacional no ambiente de trabalho em que atuam é bem variável. As alternativas variam entre, Excelente, Muito Boa, Regular e Péssima. As respostas foram as seguintes: 7,7% que corresponde a alternativa Excelente, só teve 1 respondente, 30,8% que corresponde a alternativa Muito Boa, teve 4 respondentes e por fim, 61,5% que corresponde a alternativa Regular, e teve a maioria dos respondentes, sendo eles 8 no total.

Sendo assim, conclui-se que o clima organizacional da empresa e de origem regular, podendo assim, fazer com que seus colaboradores, não possuam de certa forma, a motivação necessária para a um bom desempenho na empresa, afetando assim, todos os colaboradores da empresa.

3. CONCLUSÃO

Muitas empresas hoteleiras estão contratando diversas pessoas, para diversas áreas dentro desse setor. O mercado de turismo e hotelaria está crescendo a cada ano, principalmente aqui no Brasil. Cada vez mais turistas vem ao país, conhecer o litoral, a culturas, as festas, belezas que o Brasil possui e oferece. Tendo essa visão, o mercado hoteleiro está investindo cada vez mais em seus funcionários, com isso, as empresas estão aplicando as políticas de recursos humanos adequadas em suas empresas, fazendo com que a contratação, treinamento, remuneração, organização entre outros, contribuam para um bom resultado dentro da empresa e entre seus colaboradores.

A realidade de cada funcionário do hotel estudado, é diferente, cada um tem sua opinião com relação ao clima organizacional da empresa, seja ela positiva ou negativa. Na análise de resultados, pode-se notar que a empresa possui um clima organizacional regular, podendo assim, não estar contribuindo para uma satisfação positiva de seus

colaboradores. O clima organizacional de uma empresa hoteleira, dependendo de como ele esteja, vai determinar a satisfação de seus colaboradores.

Com isso, a análise das influências das políticas de Recursos Humanos no clima organizacional do Hotel Nord Easy Ondas do Atlântico, foi muito importante, pois com ela pode ser observado, como anda a motivação dos funcionários, como elas se sentem dentro da empresa, alguns dos funcionários respondentes.

Com base no que foi dito, é necessário que os gestores, possam mapear o ambiente de trabalho e a satisfação de seus colaboradores, para que possam ser traçadas estratégias, que possam ir ao foco do problema, e determinar soluções, tornando assim, clima organizacional daquela empresa excelente, onde os colaboradores, terão motivação, satisfação, e um melhor desempenho dentro da empresa. Um clima agradável dentro de uma empresa, pode ser bom para ambos os lados, tanto para funcionários como para a empresa, ou seja, reduz estresses, aumenta a satisfação e vontade de trabalhar, um melhor desempenho em equipe e muito mais.

Diante de tudo que foi observado nesse trabalho, algumas sugestões, são apresentadas, para pesquisas futuras: Analisar mais a fundo a satisfação dos colaboradores das empresas hoteleiras; Identificar o ponto negativo, que faz com que o clima organizacional das empresas esteja causando insatisfação em seus colaboradores; Analisar se as Políticas de Recursos Humanos aplicadas na empresa estão afetando o convívio dos colaboradores e o trabalho em equipe dentro da empresa.

4. REFERÊNCIAS

AQUINO, Italo de Souza. **Como escrever artigos científicos**. Editora Universitária-UFPB, 2ªEd. João Pessoa, 2007.

MAIER. R. I; CRUZ. H. A. Gestão de Recursos Humanos: Um Estudo na Empresa Grupo Adservi Ltda. De SC. *In*: simpósio de excelência em gestão e tecnologia, 14, 2014, Santa Catarina. **Anais...** Santa Catarina: UNIASSELVI/FADESC, 2014.

MARCONI, N. Gestão de recursos humanos nas organizações sociais. **Congreso Internaciona Del Clad Sobre La Reforma Del Estado Y De La Administración Pública**, 4, Madrid, 2004.

ASSIS, Frederico Azevedo Alvim. **Práticas de Gestão de Pessoas no Setor Hoteleiro de Juiz de Fora-MG**. Brasília, 2009.

BORGES, Renata Simoes Guimaraes. **Implementação de Mudança Organizacional e o Papel das Práticas de Recursos Humanos: Um estudo de Caso Brasileiro**. Editora BBR, Vol. 6, No. 3, Vitória-ES, 2009.

HOPNER, Aline. **Políticas de Recursos Humanos e Qualidade de Vida no Trabalho em Redes Hoteleiras**. Porto Alegre: UFRS, 2008.

PACHECO, Marcela Soares. **Evolução da Gestão de Recursos Humanos: Um Estudo em 21 empresas**. Ribeirão Preto: USP/FEACRP, 2009.

OPALOSKI, Daniela Josino. **Análise do Clima Organizacional de Uma Clínica Médica da Região do Extremo Sul de Santa Catarina**. Criciúma: UNESC, 2014.

SOUTO, C.; OLIVEIRA, L. M. Análise da satisfação dos funcionários com as políticas e práticas de recursos humanos utilizadas pelas agências de viagem e

turismo da cidade do Recife-PE, Brasil. **Revista Turismo em Análise**, v. 18, n. 1, p. 109-124, 23 maio 2007.

SOLZA, T. A.; JÚNIOR, D. J.; MAGALÃES, S. R. A Importância do Clima Organizacional. **Revista da Universidade Vale do Rio Verde**, Três Corações, v. 13, n. 1, p. 315-329, 2015.

VIEIRA, R. G. **A Influência do Clima Organizacional Nas Empresas e Nas Pessoas**. Santa Catarina: ICPG, 2003.

RODRIGUES, W. C. **Metodologia Científica**. Moçambique: FAETEC/IST, 2007.

WAINER, Jacques. **Métodos de pesquisa quantitativa e qualitativa para a Ciência da Computação**. São Paulo: UNICAMP, 2017.