

FACULDA DE LABORO – PÓS –GRADUAÇÃO  
MBA EM GESTÃO DE PESSOAS

PABLO JOSÉ SANTOS BUÁS  
TAMYRES CORREIA LUZO

HOSPITALIDADE NO AMBIENTE COORPORATIVO: O processo de integração e  
boas-vindas a novos funcionários sob a percepção dos colaboradores de  
empreendimentos do ramo hoteleiro de São Luis -MA

São Luís  
2016

PABLO JOSÉ SANTOS BUÁS  
TAMYRES CORREIA LUZO

HOSPITALIDADE NO AMBIENTE COORPORATIVO: O processo de integração e boas-vindas a novos funcionários sob a percepção dos colaboradores de empreendimentos do ramo hoteleiro de São Luis -MA

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao curso de Especialização em Gestão de Pessoas do Instituto Laboro para obtenção do título de Gestor de Pessoas.

Orientadora: Prof. Ludmilla

São Luís  
2016

PABLO JOSÉ SANTOS BUÁS  
TAMYRES CORREIA LUZO

HOSPITALIDADE NO AMBIENTE COORPORATIVO: O processo de integração e  
boas-vindas a novos funcionários

Trabalho de conclusão de curso apresentado  
ao curso de Especialização em Gestão de  
Pessoas do Instituto Laboro para obtenção do  
título de Gestor de Pessoas.

Aprovado em: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

BANCA EXAMINADORA

---

Professora (Orientadora)  
Faculdade Laboro

---

São Luís  
2016

## AGRADECIMENTOS

A Deus, pelo dom da vida.

Aos nossos pais, por terem tido a sabedoria de nos conduzir por caminhos não tortuosos.

As nossas famílias, por terem suportados e compreendidos as nossas ausências durante o transcorrer dessa trajetória.

Aos nossos professores da Especialização em Gestão de Pessoas, principalmente as Professoras Marcia Lins e Luciana Muzzi, pelo conhecimento repassado.

*“Quando somos bons para os outros, somos ainda melhores para nós.”*

Benjamin Franklin

## RESUMO

Este estudo pretende discutir sobre a hospitalidade no ambiente corporativo e o processo de integração e boas-vindas aos funcionários a partir de uma pesquisa realizada nos empreendimentos do setor hoteleiro da cidade de São Luís do Maranhão. O principal objetivo do estudo é demonstrar a relevância da hospitalidade nas empresas e mostrar o quão importante é o processo de integração de novos colaboradores para a obtenção de bons resultados. Para dar embasamento teórico a pesquisa, contamos com os seguintes autores: Castelli (2010), Boff (2206), Arantes (2014) e Fernandes (1996). Nesta pesquisa foi utilizada uma abordagem quantitativa e as técnicas utilizadas para a coleta de dados foi realizada através de questionários. Os sujeitos das pesquisas foram os funcionários dos empreendimentos do setor hoteleiro de São Luís. Com a pesquisa foi possível perceber a necessidade por qualidade de vida e melhorias, além da falta de investimento por parte dos empresários. É importante que estas empresas se atualizem e estejam mais atentas as necessidades de seus funcionários, pois são os bens mais importantes das organizações.

Palavras Chave: Hospitalidade, Integração, Colaboradores e Qualidade de vida

## ABSTRACT

This study will discuss about the hospitality in the corporate environment and the process of integration and welcome employees from a survey conducted in the enterprises of the hotel industry in the city of Sao Luis. The main objective of the study is to demonstrate the importance of hospitality in business and show how important is the process of integration of new employees in order to obtain good results. To give theoretical background research, we have the following authors: Castelli (2010), Boff (2206), Arantes (2014) and Fernandes (1996). In this research a quantitative approach was used and the techniques used for data collection was conducted through questionnaires. The subjects of the research were the employees of the enterprises of the hotel industry in St. Louis. With the research it was possible to realize the need for quality of life and improvements, and the lack of investment by entrepreneurs. It is important that these companies update and are more aware of the needs of their employees, because they are the most important assets of organizations.

Keywords: Hospitality, Integration, Employees and Quality of Life

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1	Fatores da qualidade de vida .....	14
Figura 2	Ranking de qualidade de vida .....	17
Figura 3	Tabela de benefícios do processo de integração .....	19



## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>10</b>
<b>2. PANORAMA HISTORICO DE HOSPITALIDE E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO. ....</b>	<b>12</b>
2.1 Hospitalidade no ambiente corporativo. ....	13
<b>3. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E SEUS BENEFICIOS. ....</b>	<b>16</b>
3.1 Os reflexos positivos do processo de integração e boas-vindas a novos funcionários. ....	18
<b>4. PESQUISA DE CAMPO: Como acontece o Processo de Integração nas empresas Ludovicenses do ramo hoteleiro e qual a opinião dos colaboradores acerca da hospitalidade no ambiente de trabalho. ....</b>	<b>21</b>
4.1 Metodologia Utilizada .....	21
4.2 O processo de integração nas empresas ludovicenses: .....	23
4.3 A percepção dos colaboradores a respeito da hospitalidade no ambiente de trabalho: .....	26
<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>31</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>33</b>
<b>APÊNDICE .....</b>	<b>35</b>

## 1. INTRODUÇÃO

A escolha do tema se deu durante a especialização em gestão de pessoas. Durante o processo de aprendizagem e discursões em classe foi possível perceber a realidade da maioria das empresas de São Luís e sua relação com seus funcionários.

A empresa tem os seus colaboradores como bens mais importantes e estes são o seu capital intelectual e o que pode levar ao sucesso ou mesmo o fracasso. As organizações não somente precisam buscar pelos melhores funcionários, mas, além de tudo saber como manter estes talentos.

A pesquisa tem como objetivo demonstrar a relevância da hospitalidade no ambiente de trabalho e o processo de integração de novos funcionários, bem como apresentar a relevância deste processo para a obtenção de bons resultados. Toda pesquisa foi elaborada abordando aspectos de hospitalidade em ambientes corporativos, a fim de expor a total relevância que o processo de integração de novos funcionários possui para a qualidade de vida destes, bem como as buscas por bons resultados.

Atualmente, muito tem se falado a respeito da QVT (Qualidade de vida no Trabalho) e comumente as empresas tem trabalhado processos para melhoria da qualidade de vida dos seus funcionários e bem como a produtividade e a lucratividade para todos. É importante ressaltar, que muitos estudos já comprovam que a qualidade de vida está ligada diretamente a motivação e produtividade das pessoas. O processo de integração em uma nova empresa faz parte desta melhoria nos ambientes empresariais, hospitalidade esta, que pode ter extrema relevância na vida corporativa deste funcionário.

Esse trabalho está estruturado em quatro partes: a primeira é a introdução; a segunda trata do panorama histórico de hospitalidade e qualidade de vida no trabalho, essa se subdivide em: hospitalidade em ambiente corporativo; a terceira parte fala sobre a qualidade de vida no trabalho e seus benefícios; se subdividindo em: os reflexos positivos do processo de integração e boas-vindas a novos

funcionários. E por fim a quarta parte trata da pesquisa de campo: como se dá o processo de integração nas empresas ludovicenses do ramo hoteleiro e qual a opinião dos colaboradores sobre a hospitalidade no ambiente de trabalho.

Para a pesquisa, foram aplicados questionários *on-line* com 30 colaboradores de diferentes empresas do ramo hoteleiro da cidade de São Luis do Maranhão afim de verificar como se dá o processo de integração nas empresas hoteleiras ludovicenses e mostrar a importância da hospitalidade e qualidade de vida no ambiente organizacional.

Este trabalho revela a necessidade destes funcionários quanto a investimentos e incentivos por parte das empresas para melhoria do ambiente de trabalho na busca por bons resultados, pois os colaboradores que tem qualidade de vida produzem mais e melhor, trazendo sucesso ao empreendimento em uma relação de Ganha-ganha.

## **2. PANORAMA HISTORICO DE HOSPITALIDE E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.**

A hospitalidade teve sua origem há muitos anos desde os primórdios, a partir do momento em que o homem passou a se deslocar. Já a hospitalidade como conhecemos atualmente teve origem na Grécia antiga e a partir de então vem evoluindo.

“A hospitalidade permeia o agir de todos os cidadãos. É só observar o dia a dia das pessoas para perceber que a hospitalidade é o oxigênio que mantém a vida de uma pessoa e de uma comunidade.”

(CASTELLI, 2014. Pg 107)

Partindo desse pensamento é possível perceber que não há como viver em sociedade sem que haja a presença do acolhimento. As pessoas sentem a necessidade de serem bem tratadas, assim como sentem satisfação em acolher bem.

A partir da hospitalidade com o deslocamento do Homem, surgem os primeiros meios de hospedagens, sendo: mosteiros, conventos cristãos, estábulos, estalagens, tavernas, até chegar nos principais meios que conhecemos hoje que são mais adequados para o acolhimento do Homem: Pousadas, Albergues, Hotéis, Resorts, entre outros meios de trabalho que usam Hospitalidade como base de tudo, a exemplo de: Hospitais, Orfanatos, Asilos.

Tendo o Ser Humano que se especializar em cursos de recepção para aprender e inovar o conceito de acolher bem. A fim de se preocupar com o cliente interno ou externo em uma empresa para satisfação pessoal e profissional, busca-se a qualidade de vida no trabalho.

“ a hospitalidade é um ato voluntário, receber alguém significa: ir ao seu encontro, estender as mãos, demonstrar

alegria e prazer em receber. Significa ainda acolher e ocupar-se constantemente de fazo-lo sentir –se bem.”

(CASTELLI, 2010 . Pg 151)

É algo comprovado que a hospitalidade no ambiente corporativo traz para a empresa muitos benefícios pois os funcionários, assim como todas as pessoas, apreciam ser bem tratados. É sempre muito bom incentivar boas atitudes, isso faz com que se tornem habito e cultura organizacional.

## 2.1 Hospitalidade no ambiente corporativo.

As empresas são consideradas muitas vezes ambientes frios, onde normas devem ser seguidas a risca e onde as pessoas devem deixar de lado seus sentimentos individuais na busca por um objetivo comum (lucros financeiros).

Com as mudanças constantes vividas no mundo atual, desde a industrialização, passando pela globalização e mais recentemente na Era digital, as organizações estão cada vez mais abertas a mudanças de padrões e buscam constantemente a melhoria tanto dos processos, quanto das relações.

Algumas empresas saíram na frente, porque entenderam que para conquistar a excelência é importante que seja desenvolvido, acima de qualquer coisa, as relações entre as pessoas. Essas organizações que visualizam as pessoas como chave para sucesso, geralmente obtêm maiores ganhos por investir alto e automaticamente lucram mais.

Para Chieko Aoki 2015, as pessoas são tradicionalmente receptivas e acolhedoras e o desafio é transpor esse comportamento para o ambiente corporativo. A simpatia não é fruto de preparação mecânica, é atitude, uma genuína preocupação com o outro.

Ser hospitaleiro é algo simples e todos devem ter a consciência, de quão importante as relações são para os seres humanos como um todo, enquanto sociedade. As empresas devem incentivar tais atos e principalmente mostrar aos seus colaboradores que se preocupam com eles e seu bem-estar.

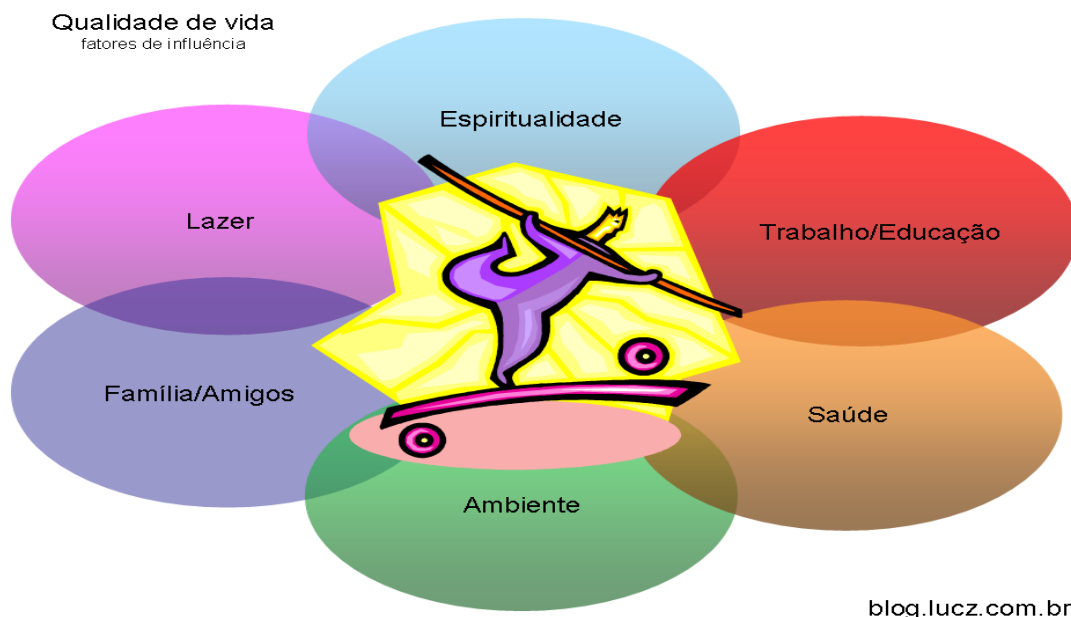
“Não há outra alternativa: ou aprendemos a conviver e então todos teremos futuro ou nos ilhamos em nossas diferenças específicas e identidades excludentes e vamos todos ao encontro do pior.”

(BOFF, 2006 pg 39).

As pessoas precisam estar conscientes sobre seus papéis dentro das empresas e buscar seu aprimoramento, o bem comum, é importante, pois todos ganham. Aprender a conviver e ter boas relações pode ser o segredo para qualidade de vida. Abaixo podemos verificar na figura 1 alguns fatores importantes da QVT:

## FIGURA 1

Figura 1 Fatores da qualidade de vida



FONTE: Blog Lucz

Quando a qualidade de vida dos colaboradores melhora, as empresas conseqüentemente melhoram e tornam-se mais saudáveis e produtivas. Os administradores visionários começaram a perceber quão importante é investir em um ambiente de trabalho saudável e proporcionar os seus funcionários tais melhorias, faz com que tenham motivação pessoal para alavancar suas carreiras dando como retorno desenvolvimento para a organização.

Quanto mais cedo as empresas entendem que lidar com os funcionários de forma adequada, melhor o ambiente como um todo e muitos são os reflexos produtivos da qualidade de vida no ambiente de trabalho, trazendo excelência.

### 3. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E SEUS BENEFÍCIOS.

A qualidade de vida é algo extremamente importante para as pessoas, a busca pela felicidade é essencial no processo motivacional de cada indivíduo. Nas empresas não é diferente, as pessoas precisam estar bem consigo mesmas e com o ambiente para que possam se motivar produzindo mais e melhor.

“A qualidade de vida no trabalho (QVT) é uma busca de imunização no ambiente de trabalho, com o objetivo de mudar as características deste, permitindo uma maior satisfação do trabalhador, bem como uma maior produtividade organizacional.”

(FERNANDES 1996 pg 137)

Um ambiente melhor faz diferença na vida das pessoas, está bem e se sentir bem faz com que os funcionários tenham melhor desempenho tanto no trabalho quanto no quesito pessoal. Um ambiente de trabalho mais humano é aquele onde o colaborador pode executar seu trabalho da melhor forma possível, onde possui todas as ferramentas, bem como facilidades para realizações de suas atividades com segurança e bem-estar.

As organizações, por sua vez devem estar atentas as necessidades de seus funcionários e não somente atender as necessidades básicas. As empresas devem oferecer boas condições de trabalho e ir além. Organizações humanizadas são aquelas onde os colaboradores se sentem bem e onde são valorizadas.

“Os resultados pessoais e de trabalho são: satisfação geral, motivação interna ao trabalho, produção de trabalho de alta qualidade, absenteísmo e rotatividade baixos e satisfações específicas como: possibilidade de crescimento, supervisão, segurança, remuneração e ambiente social.”

(FERNANDES, 1996 pg 152).



Os programas de qualidade de vida no trabalho trazem benefícios para todos, tanto para as empresas, quanto para os funcionários e até mesmo indiretamente para os clientes externos.

## FIGURA 2

Figura 2 Ranking de qualidade de vida



FONTE: site International living

Como podemos observar na figura acima, o Brasil está em 38º lugar no Ranking dos países que oferecem melhor qualidade de vida a seus cidadãos. Isso de acordo com *International Living* em pesquisa feita em 2010. É necessário que seja feito um trabalho intenso para que o país alcance uma posição melhor. As empresas devem contribuir para que a qualidade de vida seja uma realidade.

A qualidade de vida no trabalho traz equilíbrio para as empresas, faz com que haja benefícios tanto para os funcionários, quanto para a

organização. Abaixo podemos verificar alguns fatores importantes que a QVT proporciona:

- ✓ Melhoria do ambiente organizacional;
- ✓ Diminuição dos conflitos de trabalho;
- ✓ Capacitação e desenvolvimento profissional;
- ✓ Motivação pessoal dos colaboradores;
- ✓ A empresa lucra com capital intelectual;
- ✓ Produtividade alavancada da empresa.

### 3.1 Os reflexos positivos do processo de integração e boas-vindas a novos funcionários.

A busca pela qualidade vida no trabalho se dá pela implantação de alguns processos que melhoram o ambiente nas empresas e tornam essas organizações mais humanas. Os reflexos desses processos sempre serão positivos, pois as pessoas precisam estar bem para que as empresas estejam bem e obtenham sucesso.

“ A OMS define a qualidade de vida como: a percepção de sua posição na vida, no contexto da cultura e do sistema de valores em que vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações”

(ARANTES, 2014. Pg 147)

A integração de novos funcionários é importante assim como as boas-vindas. O processo de integração e boas-vindas a novos colaboradores pode ser feito das mais diversas maneiras nas mais diferentes empresas. Tal processo permite que os novos colaboradores conheçam melhor a organização e sintam-se bem acolhidos na nova empresa.

O processo de integração de novos colaboradores permite que o funcionário conheça, logo no primeiro dia de trabalho, a empresa como um todo, as pessoas e o processos de trabalho. Abaixo, podemos observar a figura 3 de benefícios de uma integração bem-feita:

### FIGURA 3

Figura 3 Tabela de benefícios do processo de integração

TABELA DE BENEFÍCIOS DO PROCESSO DE INTEGRAÇÃO	
1	Cria senso de envolvimento do colaborador com a empresa.
2	Informa claramente os objetivos e a postura esperada pela empresa.
3	Acelera drasticamente o processo de adaptação.
4	Evita perda de tempo com dúvidas básicas.
5	Proporciona alta produtividade.

FONTE: Adaptação Letícia Cazes

Realizar um processo de integração é algo simples e são necessárias três etapas principais: bom conteúdo, boa vontade e um bom apresentador. É importante que a pessoa responsável por realizar o processo de integração seja alguém competente em apresentações que conheça bem a empresa e que seja gentil, isso fará a diferença.

O objetivo principal do processo de integração é fazer com o que o novo funcionário conheça a cultura organizacional, entenda quais são os valores que a

empresa possui e suas expectativas. É necessário que o novo colaborador entenda muito bem do que ele agora faz parte e o que se espera dele, todas as informações precisam ser passadas de forma clara e objetiva.

Segundo Leticia Cazes, 2014, existem alguns pontos na introdução de novos colaboradores que é interessante que sejam adotados:

- O novo membro da equipe deve se sentir acolhido;
- Ele deve ser apresentado à história da empresa e como ela funciona em relação a regras e normas a serem cumpridas;
- Suas dúvidas devem ser todas esclarecidas;
- O Gestor da Área deve conversar individualmente apresentando-lhe o departamento e a rotina de trabalho;
- A equipe da qual o colaborador fará parte deve acolhê-lo igualmente, auxiliando na sua integração e familiarização com as tarefas de trabalho;
- O Gestor deve acompanhar o novo colaborador dando feedback e certificando-se que de o colaborador tem capacidade de desenvolver aquela função, ajustando o que for necessário.

Todas as atitudes realizadas no processo de integração e boas vindas influenciarão no novo colaborador e em quem ele se tornará ao longo de sua jornada dentro da empresa. Visto que a primeira impressão é a que fica, a organização deve cuidar para que a integração seja realizada da melhor maneira possível afim de trazer os melhores resultados.

#### **4. PESQUISA DE CAMPO: Como acontece o Processo de Integração nas empresas Ludovicenses do ramo hoteleiro e qual a opinião dos colaboradores acerca da hospitalidade no ambiente de trabalho.**

A pesquisa foi realizada de forma on-line com colaboradores dos empreendimentos hoteleiros de São Luís do Maranhão. Em um universo de **45** hotéis foram aplicados questionários on-line com **30** colaboradores de **10** empresas. Esta pesquisa teve como objetivo principal demonstrar a relevância da hospitalidade nas organizações ludovicenses do ramo hoteleiro e mostrar a importância do processo de integração na busca de bons resultados. Durante a pesquisa foi possível verificar a necessidade dos funcionários e colaboradores por qualidade de vida e ambientes de trabalho melhor, bem como mais investimentos por parte da empresa.

##### 4.1 Metodologia Utilizada

Toda a pesquisa possui uma abordagem quantitativa/qualitativa, o que possibilita uma melhor, coleta e análise das informações. As informações foram colhidas através de questionário on-line, aplicado por e-mail e enviado aos colaboradores das empresas.

A pesquisa teve como base principalmente pesquisa bibliográfica apoiada em livros e artigos.

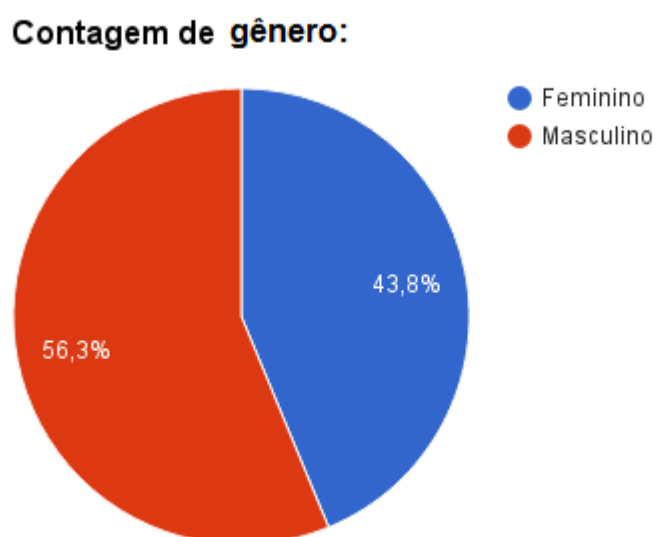
Para Cressville 2010, pg 26, a pesquisa bibliográfica é:

"Um procedimento formal com método de pensamento reflexivo que recebe um tratamento científico e se constitui no caminho para se conhecer a realidade ou para descobrir verdades parciais. Significa muito mais do que apenas procurar a verdade: é encontrar respostas para questões propostas, utilizando métodos científicos."

Para demonstrar a relevância da hospitalidade nas Organizações Ludovicenses do ramo hoteleiro e mostrar a importância do processo de integração na busca por bons resultados, foram aplicados questionários on-line com 30 funcionários de cerca de 10 hotéis como podemos observar na tabela 2 de caracterização dos pesquisados abaixo:

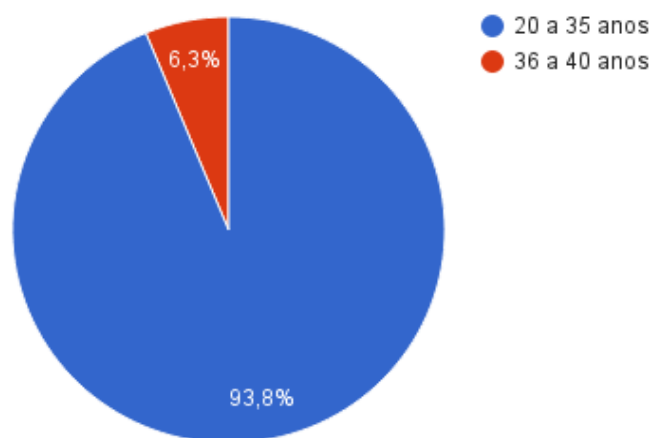
Toda a pesquisa foi realizada de forma on-line com os colaboradores de empresas do ramo hoteleiro de São Luís do Maranhão.

Dos pesquisados 56,3 % eram do gênero masculino e somente 43,8 % do gênero feminino:



Da faixa etária dos pesquisados, 93,8 % estavam na faixa de idade de 20 a 35 anos e somente 6,3 % entre 36 a 40 anos.

#### Contagem de Idade:

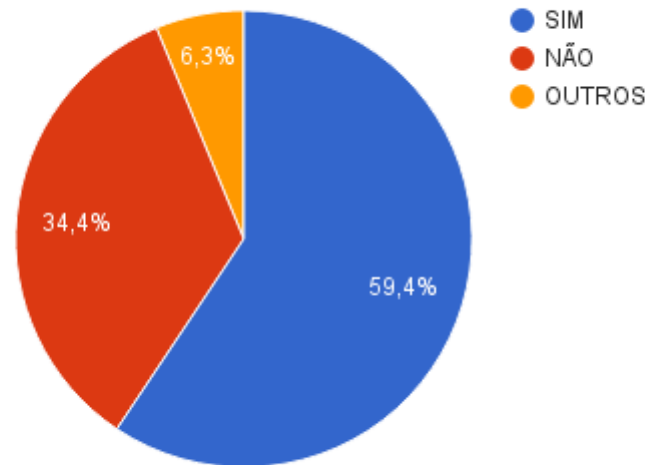


#### 4.2 O processo de integração nas empresas ludovicenses:

Para verificar a visão dos colaboradores das empresas de hotelaria da cidade São Luís a respeito da importância do processo de integração e como este é realizado nestas organizações foram aplicados questionários on-line com 30 colaboradores. A eles foi perguntado se a empresa em que trabalham possui processo de integração de novos funcionários, como é realizado tal processo e quem é o responsável pela introdução dos novos contratados, bem como se há nesta organização algum programa de qualidade de vida.

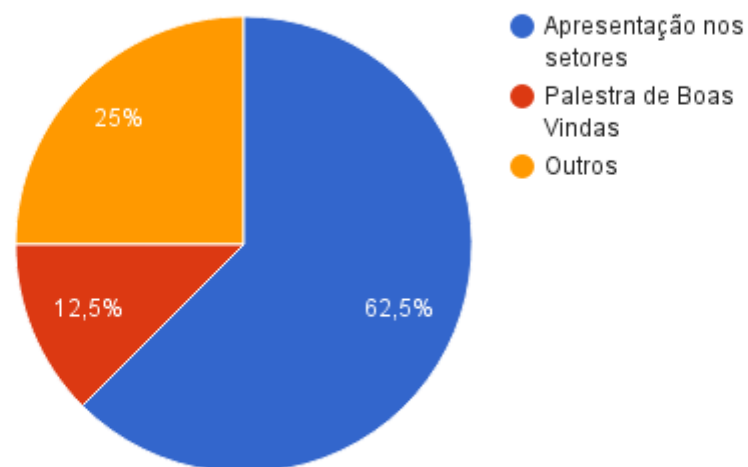
Aos colaboradores questionou-se se na empresa em que atuavam possuía processo de integração e boas-vindas. Dos 30 entrevistados 59,4 % responderam que sim, 34,4 % afirmaram que a empresa não possuía este procedimento e 6,3 % informaram outros.

**Contagem de 1. A empresa em que você trabalha possui processo de Integração e Boas Vindas a novos colaboradores**



Foi perguntado a estes colabores como era realizado o processo de integração e boas-vindas na organização: 60,5 % dos entrevistados afirmaram que era realizado através de apresentação nos setores da empresa, 12,5 % por palestras de boas-vindas e 25 % outras opções como podemos observar na figura abaixo:

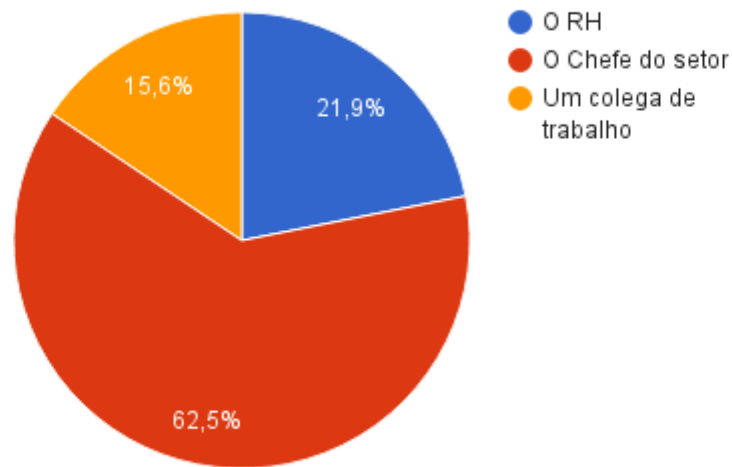
**Contagem de 2. E como é feito o Processo de Integração nesta empresa**





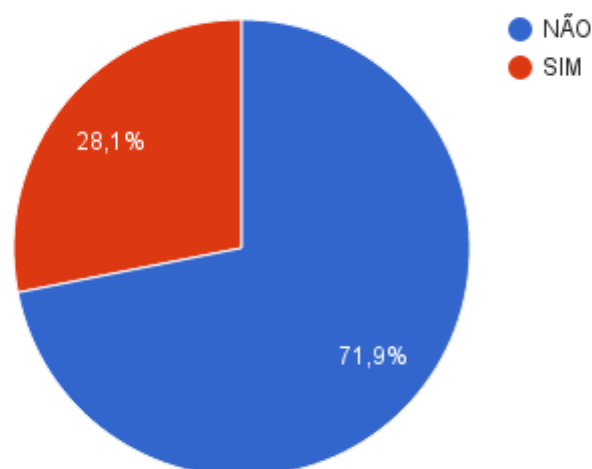
A respeito de quem era o responsável pelas realizações do processo, quando questionados dos 30, 21,9 % informou que era o setor de RH (Recursos Humanos), 62,5 % pelo chefe do setor e apenas 15,6 % informou que o responsável pelo processo foi um colega de trabalho do mesmo setor.

**Contagem de 4. Quem foi o responsável por sua Introdução na empresa no primeiro dia?**



A fim de obter a informação de como programas de qualidade de vida influenciam na criação de bons processos de integração e boas-vindas aos colaboradores foram questionados se havia programa de qualidade de vida na empresa em que trabalhavam, destes, 71,9 % informaram que não e apenas 28,1 % respondeu afirmativamente.

### Contagem de 5. A empresa que você trabalha possui programa de qualidade de vida?



Podemos então observar como as empresas ludovicenses ainda não estão conscientes da importância da qualidade de vida e de quão positivo é para o sucesso da organização.

Segundo FERNANDES 1996, medir a qualidade de vida não é tarefa fácil, ela poderá ser descrita com rigor a partir de unicamente da presença ou da ausência de desvios de condições físicas e pessoais.

As organizações devem sempre estar atentas a respeito de como anda o ambiente de trabalho e o nível de qualidade de vida de seus funcionários.

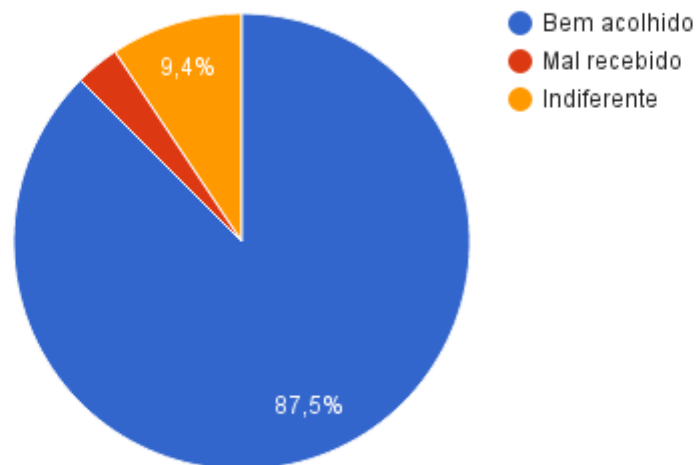
#### 4.3 A percepção dos colaboradores a respeito da hospitalidade no ambiente de trabalho:

Com o objetivo de saber a respeito do ambiente organizacional e sobre a hospitalidade corporativa aos colaboradores das empresas do ramo hoteleiro de São Luís do Maranhão foram questionados sobre como eles se sentiram no primeiro dia de trabalho na empresa que atuam, se observam hospitalidade no ambiente

corporativo (na empresa), se sentiu hospitalidade por parte de quem realizou a integração na empresa, se são receptivos com os novos colegas e se acreditam que a organização deveria investir no bem estar bem como incentivar a hospitalidade entre as pessoas da empresa.

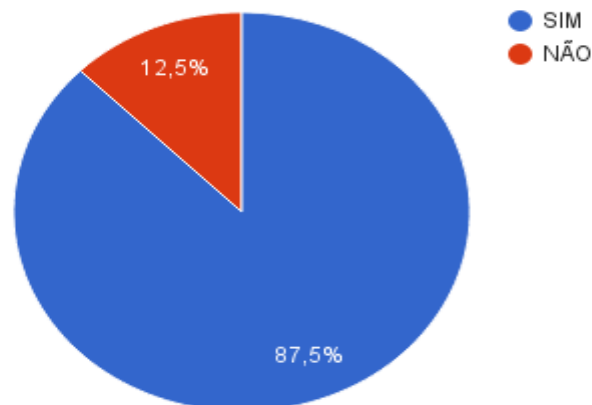
Aos entrevistados, foi perguntado sobre como foram recebidos na nova empresa: como se sentiram no primeiro dia de trabalho. Dos 30 entrevistados, 87,5 % informaram ter sido bem acolhidos, X disseram ter sido mal recebidos, e apenas 9,4 % se sentiram indiferentes.

**Contagem de 3. Como você se sentiu no 1º dia de trabalho na empresa?**



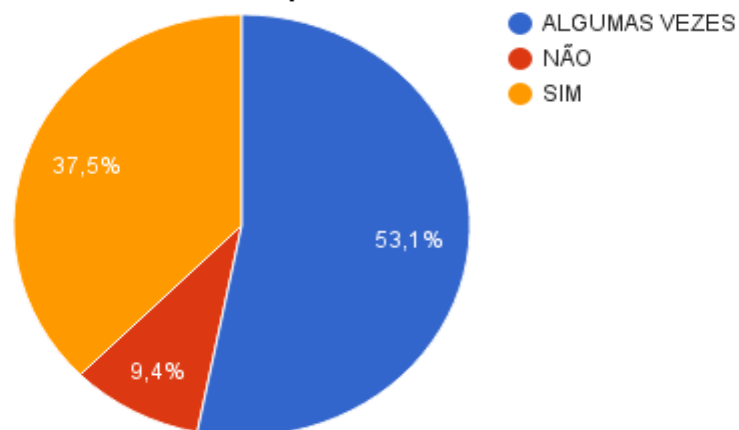
Foi questionado aos colaboradores se haviam percebido hospitalidade por parte de quem realizou a sua introdução na empresa: 87,5 % afirmaram que sim, e somente 12,5 % informaram que não perceberam nenhuma receptividade.

**Contagem de 8. Você observou hospitalidade por parte de quem fez sua integração no 1º dia de trabalho?**



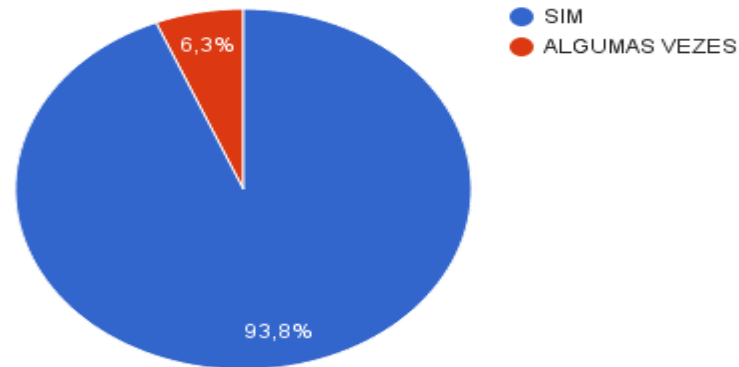
Sendo a hospitalidade em ato de bem receber e preocupação genuína com o próximo, foi perguntado aos colaboradores se observam a hospitalidade na sua empresa (Seu ambiente de trabalho): 37,5% entrevistados responderam que sim, 53,1 % responderam que observam algumas vezes, e somente 9,4 % informaram que não.

**Contagem de 7. A Hospitalidade é o ato de bem receber e a preocupação genuína com o outro. Você observa hospitalidade no seu ambiente...**



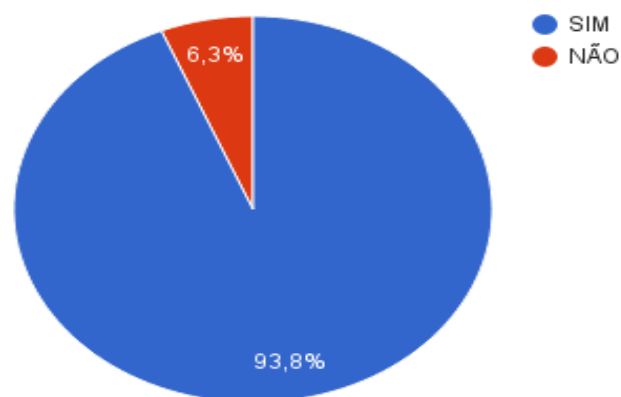
Quando questionados se são hospitaleiros com novos colegas de trabalho. 93,8 % informou que sim, e 6,3 % que somente algumas vezes.

**Contagem de 9. Você é hospitaleiro com novos funcionários?**



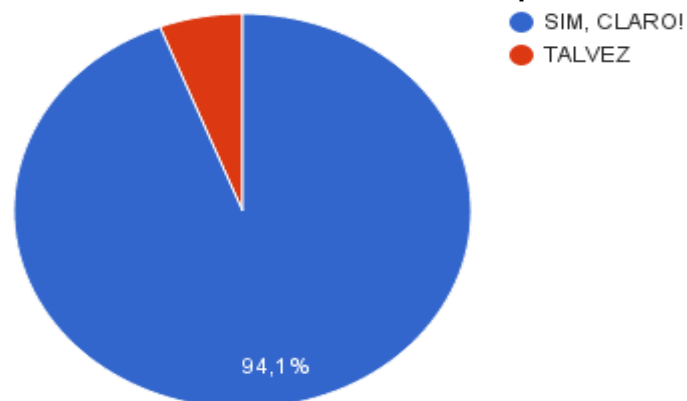
Durante a pesquisa também foi perguntado aos colaboradores se a empresa deveria investir mais no bem-estar dos funcionários, mais afim de saber sobre a necessidade de qualidade de vida no ambiente de trabalho: 93,8 % afirmaram que sim, quase todos os entrevistados acreditam que a organização deve investir nos seus colaboradores. Apenas 6,3 % afirmaram que não.

**Contagem de 6. Você acha que a empresa deveria investir mais no bem estar dos colaboradores?**



E por fim, quando perguntados se acreditavam que o ambiente de trabalho e a empresa em que atuam seriam melhores se todos fossem incentivados a hospitalidade: 94,1 % informaram que sim e 0,9 % não acreditam nessa melhoria.

**Contagem de 10. Você acredita que a empresa e o ambiente de trabalho seriam melhores se todos fossem incentivados a hospitalidade?**



Observa-se através da pesquisa que os colaboradores estão cientes da importância da hospitalidade corporativa, que desejam e buscam.

Para CASTELLI 2010, o ato de receber alguém marca o início do processo de convivência, que por sua vez integra o processo de hospitalidade.

## **CONCLUSÃO**

Este trabalho teve como finalidade principal demonstrar a relevância da hospitalidade nas empresas e mostrar como o processo de integração e boas-vindas a novos colaboradores pode ser importante para o sucesso da organização.

Foi visto que a hospitalidade bem como a qualidade de vida são pontos positivos tanto para os colaboradores como para o sucesso das empresas.

As empresas devem estar atualizadas quanto a programas de qualidade e hospitalidade afim de melhorar o ambiente de trabalho para os seus empregados, pois muitos são os fatores positivos para tais organizações.

Outro ponto importante analisado durante a trabalho foi sobre o processo de integração e boas-vindas para novos funcionários. Os novos colaboradores devem ser bem recepcionados e integrados e informados sobre os procedimentos realizados na organização e o processo de integração e boas-vindas a novos membros da empresa tem diversas maneiras de ser trabalhado trazendo diferentes benefícios como economia de tempo e outros recursos, além de padronização e alta produtividade.

Com relação à pesquisa realizada, foi observado que a maioria das empresas do ramo hoteleiro de São Luís possuem processo de integração e são feitas de diferentes formas, mas predominantemente pelo chefe de setor e apresentações pelo RH das empresas.

Os colaboradores em sua maioria afirmaram na pesquisa que durante o processo de integração que se sentiram bem acolhidos.

No que diz respeito a percepção desses funcionários sobre a hospitalidade no ambiente de trabalho e qualidade de vida, somente uma minoria afirma que a empresa em que trabalha possui programas de qualidade de vida.

Os colaboradores compreendem a importância da hospitalidade na empresa para melhoria do ambiente corporativo na busca por bons resultados e alta produtividade. A grande maioria acredita que as empresas deveriam investir mais e incentivar os funcionários/pessoas a hospitalidade e qualidade de vida no trabalho.

Esta pesquisa contribui com maior conhecimento acerca do tema abordado tanto para área de Gestão de Pessoas quanto para o ramo de hospitalidade. Verificou-se grande necessidade de melhorias e incentivos por parte das organizações para que sejam obtidos bons resultados e sucesso.



## REFERÊNCIAS

**AOKI**, Chieko. A hospitalidade brasileira no ambiente profissional. **Meio&Mensagem**, 2015. Disponível em: <http://www.meioemensagem.com.br/home/marketing/ponto-de-vista/2015/03/04/transporte-a-tradicional-hospitalidade-brasileira-para-o-ambiente-profissional>. Acesso em: 10/02/2016.

**ARANTES**, Eduardo Ferreira. *O retorno financeiro de programas de promoção da segurança, saúde e qualidade de vida em empresas*. São Paulo: SESI-SP, 2014.

**BOFF**.L. **Virtudes para um mundo possível: Convivência, respeito e tolerância**. Petrópolis: Vozes, 2006, V2.

**CASTELLI**, Geraldo. **Hospitalidade: A inovação na gestão das organizações prestadoras de serviços**. São Paulo: Saraiva, 2010.

**CAZES**, Letícia. Como introduzir um novo colaborador a sua equipe. **INVENT CARE** Treinamento & Marketing. São Paulo, 2014. Disponível em <http://invetcare.com.br/tag/novo-integrante/>. Acesso em 20 de Maio de 2016.

**DA SILVA**, Debora de Almeida. Integração de funcionários a empresas. **RHPortal**. Rio de Janeiro, 2015. Disponível em: <http://www.portalrh.com.br/artigos/rh.php?idc-cad=rjsiv/00w> Acesso em: 16/03/2016.

**FERNANDES**, E.C. **Qualidade de vida no trabalho: Medir para melhorar**. Salvador: Casa da qualidade, 1996.

**MARQUES**, José Roberto. Integrar novos funcionários: saiba como criar um ambiente agradável. **Blog JRM Coaching**, 2014. Disponível em: <http://www.jrmcoaching.com.br/blog/integrar-novos-funcionarios-saiba-como-criar-um-ambiente-gradavel/>. Acesso em: 10/05/2016.

Organização Mundial de Saúde – **OMS**, 2014.

**SOALHEIRO**, Bruno. Como fazer uma integração simples e eficaz. **Recursos&humanos**.2016. Disponível em: <http://recursossehumanos.com.br/artigo/processo-de-integracao>. Acesso em: 03/06/2016.

**ZANCULA**, Júlio Cesar. Integração do colaborador na organização. **GUIATrabalhista**, 2015. Disponível em: <http://www.guiatrabalhista.com.br/tematicas/integracao.htm>. Acesso: 16/02/2016.

## APÊNDICE