

# **COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL: UM ESTUDO DE CASO NO SETOR DE GOVERNANÇA HOTELEIRA**

Autor: **Mariana Pires Vidal**

Banca examinadora: Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Vera Maria Medina Simonetti (presidente e orientadora);  
Prof. Dr. Mario Couto Soares Pinto; Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Sandra Regina da Rocha-Pinto (PUC-Rio)

## **RESUMO**

Este estudo teve como objetivo investigar o comprometimento organizacional dos funcionários no setor de governança hoteleira, indicando quais dos cinco fatores de comprometimento organizacional, segundo Bastos (1994), obtêm total concordância entre os enfoques que os compõem, a partir da visão dos funcionários do setor de governança hoteleira. O referencial teórico se baseia em Bastos (1994) que entende o comprometimento organizacional como um conceito multidimensional, Hinkin e Tracey (2000 apud MARQUES; et al. 2004) e Naves e Coleta (2003) quando investigaram, em empresas hoteleiras, sobre o comprometimento dos funcionários. Este estudo de caso foi desenvolvido em três hotéis da cidade do Rio de Janeiro. A amostra foi de 75 funcionários do setor de governança. Os dados coletados desta pesquisa foram apresentados através da estatística descritiva simples, basicamente frequência e porcentagem através da computação realizada com o Pacote Estatístico para as Ciências Sociais (Statistical Package for the Social Sciences -SPSS). Os resultados apontam alguns componentes do comprometimento organizacional que podem vir a direcionar futuras intervenções organizacionais hoteleiras. Observa-se que o comprometimento dos funcionários de hotelaria carece de maior incentivo por parte dos gestores. Esta questão é corroborada pelos estudos de Gueiros e Oliveira (2004) e Tascher e Pielleusch (2008) quando encontraram a preocupação com a atração e retenção de talentos em alguns dos hotéis da amostra, mas nada efetivamente acontecendo. Os dois ângulos de visão sobre comprometimento organizacional, citados por Bastos (1994; 1996), carecem de atenção pelos gestores dos três hotéis da amostra visto que o primeiro ângulo permite que o comprometimento organizacional seja um fenômeno estratégico de união entre as pessoas e o segundo seja voltado para enfrentamento de transições e turbulências. Os resultados demonstram que os ângulos desta visão encontram algum respaldo já que os respondentes concordam na íntegra com as categorias do enfoque normativo e sociológico, mas decrescem em concordância quanto ao enfoque afetivo,

comportamental e instrumental. Conclui-se que o fraco interesse que os funcionários de governança têm em querer trabalhar nele e, conseqüentemente, buscar uma melhor posição dentro deste setor; faz perceber que os hotéis não estão em real sintonia com eles, mas interessante notar é que estes funcionários se sentem reconhecidos e valorizados pelos colegas e pelo hotel onde trabalham. Assim, esse estudo nos leva a refletir que estratégias deveriam ser desenvolvidas para que os funcionários se comprometam.

**Palavras-chave:** comprometimento organizacional, hotelaria, setor de governança, realização no trabalho e mercado hoteleiro.