



Análise do Nível de Estresse Organizacional na Empresa Bertelli Chuí Hotel

Cleusa Cruz Amarillo
Katiussi Montes Veja

Resumo: O presente estudo foi realizado na empresa Bertelli Chuí Hotel, localizado na cidade do Chuí-RS, o qual analisou o nível de estresse organizacional dos colaboradores, e realizou o cruzamento desse resultado com a variável, gênero. Desta forma o objetivo geral do presente trabalho é caracterizar o nível do estresse organizacional. A metodologia aplicada na pesquisa caracteriza-se como descritiva, com abordagem quantitativa in loco de observação não participante. A presente pesquisa propôs a caracterização do nível de estresse organizacional, a qual se obteve como resultado o nível de estresse médio na organização pesquisada.

Palavras-chave: Stresse; Hotel; Trabalho; Organizacional, Genero.

Abstract: The present study was carried out at the company Bertelli Chui Hotel, located in the city of Chui-RS, which analyzed the level of organizational stress of the employees, and cross-checked this result with the gender variable. The general objective of the present study is to characterize the level of organizational stress. The methodology applied in the research is characterized as descriptive, with a quantitative in loco approach of non-participant observation. The present study proposed the characterization of the level of organizational stress, which resulted in the level of average stress in the organization surveyed.

Key-Words: Stress; Hotel; Job; Organizational; Gender.

Introdução

Nos dias de hoje falar sobre estresse se tornou muito comum. Compreendemos estresse como sinônimo de cansaço, agitação, nervosismo, mau humor, inquietação, incapacidade de relaxar, sentimento de solidão e isolamento, resultado de uma vida competitiva e corrida. A discussão sobre esse assunto dentro de uma organização se torna um pouco mais complicada, pois ele interfere nas atividades do dia a dia, onde cada indivíduo tem um temperamento diferente, um modo de se comportar e reagir a certos fatos ocorridos.

Assim sendo, esse estudo analisou o nível de estresse organizacional dos colaboradores, e realizou o cruzamento desse resultado com as variáveis, gênero e tempo de trabalho na empresa pesquisada. Desta forma o objetivo geral do presente trabalho é caracterizar o nível do estresse organizacional na empresa do ramo hoteleiro Bertelli Chuí Hotel.

Bertelli Chuí Hotel foi um sonho que se tornou realidade, sonho este do senhor Carlos Roberto Bertelli, o mesmo escolheu o ponto mais meridional do Brasil vislumbrando o MERCOSUL. Muito dinâmico e empreendedor, mudou-se para o Chuí e iniciou a obra em março do ano de 1988. Já em janeiro do ano 1989 estava abrindo as portas do restaurante ao público, e em julho do ano de 1990 houve a inauguração do hotel.

Metodologia

O presente estudo caracteriza-se como uma pesquisa descritiva, “tem por objetivo estudar as características de um grupo: distribuição por idade, sexo, procedência, nível de escolaridade, nível de renda, estado de saúde física e mental etc.” (GIL 2014, p. 28). Essa pesquisa foi realizada, com abordagem quantitativa in loco de observação não participante. Trata-se de um estudo de caso na empresa Bertelli Chuí Hotel, a qual está localizada no município do Chuí-RS, na BR 471 km 692, que atualmente conta com um quadro de 51 colaboradores, sendo que a amostra foi de 39 colaboradores o método utilizado para a coleta de dados foi um questionário, aplicado nos dias três e cinco do mês de maio do corrente ano.

O mesmo foi dividido em dois blocos, sendo o primeiro: Informações pessoais, e o segundo: *Perceived Stress Scale* (PSS- Escala de Estresse Percebido);

O primeiro bloco, proporcionou informações que pudessem caracterizar a população de pesquisa quanto à idade, sexo, estado civil, escolaridade, tempo de trabalho na organização.

No segundo bloco foi aplicada a *Perceived Stress Scale* (PSS- Escala de Estresse Percebido). Conforme (LUFT, 2007, p. 71 apud MATTOS, 2009, p.55), existem três formas de estresse. Esse tipo de escala mensura como os indivíduos percebem o estresse em suas vidas, ou seja, mede o grau em que certas situações são percebidas como estressantes por cada um dos indivíduos. A escala de estresse percebido é apresentada com 14 (quatorze) questões com opções de resposta que variam de um a cinco (1=nunca; 2=pouco; 3=às vezes; 4=regularmente; 5=sempre). Para classificação dos níveis de estresse da pesquisa dividiu-se em três grupos de acordo com a pontuação obtida por cada participante conforme Quadro 1:

Quadro 1: PSS – Escala de Estresse Percebido

PONTUAÇÃO OBTIDA	NÍVEL DE ESTRESSE
De 14 a 32 pontos	Nível de estresse baixo
De 33 a 50 pontos	Nível de estresse médio
De 51 a 70 pontos	Nível de estresse elevado

Fonte: LUFT (2007)



As respostas analisadas serão mostradas por meio de relatório, mostrando o nível de estresse.

Referencial Teórico e Análise dos Dados

Na atualidade conceito de estresse tem sido amplamente utilizado, chegando mesmo a tornar-se parte do senso comum.

Segundo Bohlander e Snell (2010), “estresse é qualquer exigência feita a um indivíduo que requeira um comportamento caracterizado por grande esforço, responsabilidade, dedicação. O estresse se origina de duas fontes básicas: atividade física e mental ou atividade emocional”.

Conforme Chiavenato (2014):

Estresse é um conjunto de reações físicas, químicas e mentais de uma pessoa decorrente de estímulos ou estressores que existem no ambiente. É uma condição dinâmica que surge quando uma pessoa é confrontada com uma oportunidade, restrição ou demanda relacionada com o que ela deseja. O autoritarismo do chefe, desconfiança, pressão das exigências e cobranças, comprimento do horário de trabalho, chatice e monotonia de certas tarefas, o baixo-astrol dos colegas, a falta de perspectiva de progresso profissional e a insatisfação pessoal não somente derrubam o bom humor das pessoas, como também provocam estresse no trabalho (CHIAVENATO 2014, p. 405).

Para Robbins (2002), alguns dos sintomas comportamentais, incluem a mudanças na produtividade, absenteísmo e rotatividade como se percebe no resultado quanto ao tempo de trabalho na empresa pesquisada.

A amostra foi constituída por 39 participantes, sendo que 51% são do sexo feminino e 49% do sexo masculino, com relação à faixa etária, 28% dos participantes possuem idade entre 16 a 25 anos, 31% de 26 a 35 anos, 26% de 36 a 45 anos, 3% de 46 a 55 anos e 13% de 56 a 75 anos. Quanto ao estado civil dos participantes, a pesquisa mostrou que 62% dos respondentes são solteiros, 31% são casados/vivem com parceiro, 5% divorciados/separados e 3% viúvos.

Em termos da escolaridade dos participantes a amostra apresentou o seguinte resultado, onde 56% concluíram o ensino médio, 26% ensino fundamental, 13% curso superior, 3% pós-graduação e 3% não alfabetizado.

Quanto ao tempo de empresa em que os participantes trabalham no hotel pesquisado, 49% trabalham a menos de 01 ano, 31% de 01 a 05 anos incompletos, 13% de 05 a 10

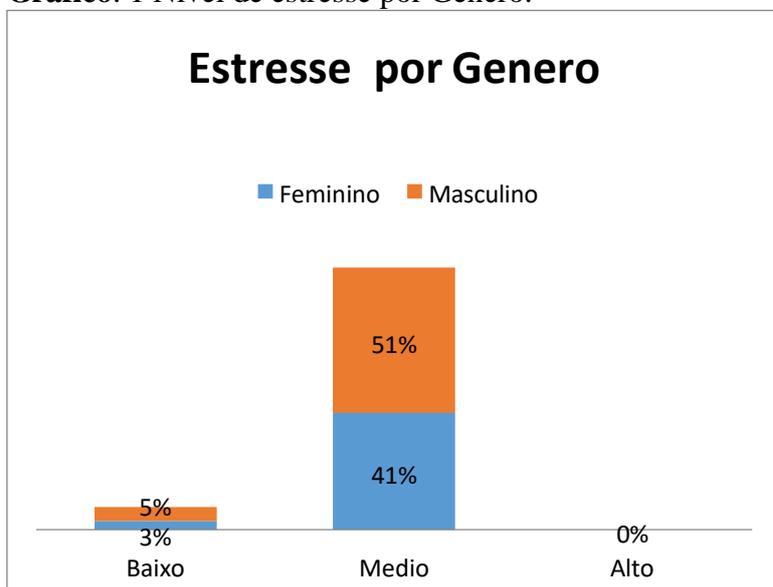


anos e apenas 8% trabalham a mais de 10 anos. Considerando que a organização está em funcionamento há mais de 26 anos, percebe-se uma rotatividade relevante de funcionários, visto que 49% trabalham a menos de 01 ano.

Com base nos questionários respondidos, apresentamos as seguintes consequências em seu nível e grau de estresse organizacional encontrado dentro da instituição, conforme mostra os gráficos seguintes.

O gráfico 1 está separado por gênero, e a pesquisa mostra o nível médio de estresse com maior percentual, em ambos os gêneros. Porém o gênero masculino tem um nível mais elevado de estresse.

Gráfico: 1 Nível de estresse por Gênero.

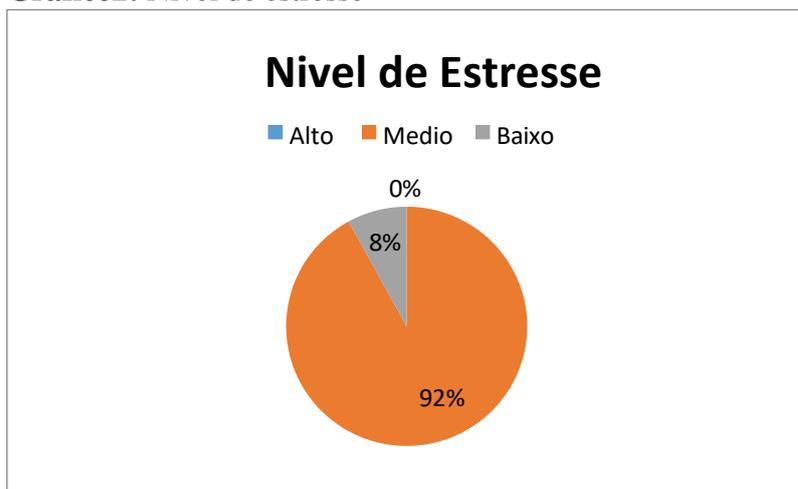


Fonte: Elaborado pelos autores.

Quanto ao nível total de estresse da organização, o resultado obtido através da coleta de dados ficou distribuído da seguinte forma:



Gráfico2: Nível de estresse



Fonte: Elaborado pelos autores.

O qual indicou como resultado o nível médio de estresse dentro da empresa, com percentual total de 92%.

Considerações Finais

A presente pesquisa propôs a caracterização do nível de estresse organizacional, a qual se obteve como resultado o nível de estresse médio na organização pesquisada.

Apesar de ter sido constatado na empresa o nível médio de estresse conforme a pesquisa in loco, a organização precisar ficar mais atenta aos fatores/causas do estresse no ambiente de trabalho. Os colaboradores com maior nível de estresse dentro da empresa com base nos dados coletados são do sexo masculino, estes precisam de um olhar com mais atenção e melhorias no setor de gestão de pessoas, para enfrentar e superar o estresse por parte da organização.

Fica claro através da realização do estudo que o mesmo não se encerra em si, que existe a necessidade de estudos posteriores por períodos mais longos, para que se possa analisar mais profundamente o comportamento da cultura organizacional, com foco no estresse.

Referencias

BOHLANDER, George; SNELL, Scott. **Administração de recursos humanos**. São Paulo: Cengage Learning, 2014.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos**. 4. ed. Barueri, SP: Manole, 2014.

LUFT, Caroline di Bernardi; et al. Versão brasileira da Escala de Estresse Percebido: tradução e validação para idosos. *Revista Saúde Pública*, Florianópolis, v.41, n.3, 2007, p. 606-615. Disponível em www.scielo.br/pdf/rsp/v41n4/5932.pdf. Acesso em 16 outubro 2009.

ROBBINS, Stephen Paul. **Comportamento organizacional**. 9. ed. São Paulo: Prentice Hill, 2002.