



## **Estresse Organizacional: Um Estudo Sobre Estresse no Ambiente de Trabalho com Colaboradores do Setor Hoteleiro.**

Alesandro Pereira Ribeiro

**Resumo:** Este trabalho objetiva divulgar a investigação que vem sendo desenvolvida para a realização de Estágio I, o qual faz parte das exigências do curso de Bacharelado em Hotelaria. As temáticas de estresse organizacional, cultura organizacional, hospitalidade, qualidade, bem como a história da hotelaria, são debatidas para que, durante o Estágio I, seja possível verificar o estresse organizacional em um meio de hospedagem localizado na cidade do Chuí/RS. Salienta-se que o estabelecimento hoteleiro concordou com a aplicação do questionário a ser efetuado. Este texto tem como metodologia o relato de experiência e traz as ideias iniciais pensadas para o desenvolvimento do estágio. Nos primeiros estudos, percebe-se que o estresse organizacional entre os colaboradores da empresa, precisa ser considerado de modo mais criterioso visto que estes são fundamentais nos processos que envolvem hospitalidade, cultura organizacional e qualidade nos meios de hospedagens.

**Palavras-chave:** Hospitalidade, cultura organizacional, estresse organizacional, qualidade, meios de hospedagens.

**Resumen:** Este trabajo tiene como objetivo difundir la investigación que se ha desarrollado para la realización del Estagio I, que es parte de los requisitos del curso del Bacharelado en Hotelaria. Las temáticas de estrés organizacional, la cultura organizacional, la hospitalidad, la calidad, así como la historia de la hotelaria, que se debaten para que, durante el Estagio I, se haga posible comprobar la tensión de la organización en un medio de alojamiento ubicados en la ciudad de Chuí / RS. Teniendo en cuenta que el establecimiento hotelero estuvo de acuerdo con que se haga el cuestionario. Este texto cuenta con la metodología abordar el relato de experiencia y trae las ideas iniciales que se piensan para el desarrollo del estagio. Em los primeros estudios, se percibió que el estrés organizacional entre los empleados de la compañía, tiene que ser considerado de una manera más crítica ya que estos son críticos en procesos que implican hospitalidad, cultura de la organización y la calidad de los medios de alojamiento.

**Palavras clave:** Hospitalidad, cultura organizacional, estrés organizacional, calidad, medios de alojamiento.

### **Introdução**

Este trabalho traz reflexões do projeto de Estágio I do curso de Bacharelado em Hotelaria da Universidade Federal do Rio Grande – FURG. Objetiva-se com o estágio entender como a cultura organizacional pode provocar estresse organizacional influenciando na qualidade e rendimento do serviço prestado pelo colaborador do setor hoteleiro em um hotel no Chuí/RS. Como objetivo específico do estágio, busca-se saber quais áreas que mais deixam o colaborador estressado e, analisar suas causas e efeitos. As áreas a serem analisadas no estágio não correspondem aos setores hoteleiros, mas sim, temáticas que possam provocar estresse como: salário, carga horária excessiva, funções (falta de qualificação, desvios de funções), relacionamento interpessoal (entre todos os níveis hierárquicos), autonomia de funções. Estas temáticas estão embasadas no questionário de Mattos (2009).



A ideia de pesquisar a cultura e estresse organizacional surgiu durante a disciplina de Ciências Humanas I e II e Fundamentos da Administração, durante os debates em aula observou-se que há poucos dados atualizados sobre essas temáticas, na área da hospitalidade envolvendo o setor hoteleiro.

O Estágio I está sendo realizado no período de março a junho de 2017, ressalta-se que a atividade não possui local específico para as práticas, mas possibilita ao estagiário uma reflexão aprofundada para unir a teoria à prática auxiliando com isto, na composição do Estágio Curricular II e no trabalho de conclusão de curso.

Este resumo expandido tem por objetivo relatar a pesquisa que está sendo feita no Estágio I no curso de Bacharelado em Hotelaria da FURG, trazendo conceitos pesquisados no início do estágio. O trabalho justifica-se pela necessidade de pesquisas com as temáticas que envolvem o estágio, visto que durante as disciplinas já mencionadas, foi percebida uma bibliografia não atualizada e com enfoque em setores que não contemplam os meios de hospedagem.

## **Aspectos Metodológicos**

Este trabalho tem como aspecto metodológico o relato de experiência vivenciado durante o Estágio I, ainda em curso. Não se busca com isto descrever aqui, uma narração aleatória e emotiva, mas sim, tecer considerações iniciais debatidas frente às leituras que estão sendo feitas para a elaboração do relatório de Estágio I.

## **Referencial Teórico**

Castelli (2010) trata a hospitalidade como um componente essencial da sociedade humana, já que num passado remoto foi à espécie humana que soube se adaptar a compartilhar e conviver, praticando assim, a hospitalidade. A hospitalidade é comercializada como um negócio pela hotelaria e segundo Castelli (2010, p.4) “Hospitalidade significa receber, abrigar, alimentar e cuidar do visitante”.

No que tange à cultura organizacional segundo Motta e Vasconcelos (2006), normalmente vem sendo discutida sob dois aspectos: que as organizações tem uma cultura que muda com o tempo, onde uma das características da empresa é que ela seria



um sistema composto por subsistemas; e uma outra vertente, explica a cultura como sendo a própria empresa, expressada culturalmente nos membros da organização.

Santos, Camurça, Fidelis e Rosa (2013) definem estresse organizacional como as reações que os indivíduos podem adquirir frente às exigências de seu trabalho, sendo que os conflitos gerados põem em prova sua capacidade para enfrentar as situações que não se ajustam aos seus conhecimentos e capacidades.

Ainda segundo Viera (2004), para se manter e crescer num mercado cada vez mais competitivo, o setor hoteleiro precisa fornecer qualidade nos serviços através da qualificação da equipe interna de trabalho com treinamentos, capacitação, plano de incentivos e um constante trabalho de disseminação de informações sobre o meio de hospedagem, assim, atingindo o cliente com mais competência e qualidade. Para Castelli (2010, p.7):

O contexto atual exige um cenário que demande a excelência na prestação dos serviços. Toda a prestação de serviços envolve, necessariamente, trocas, que são os componentes essenciais do conceito de hospitalidade.

De acordo com Dias e Pimenta (2005, p.82), “a busca da qualidade orienta a melhoria nos vários procedimentos relacionados à produção e/ou prestação de serviços”, e enfatiza que a qualidade é um exercício que demanda esforço. Entende-se que estes aspectos mencionados compõem os serviços dos meios de hospedagem/hotelaria e são pertinentes para pensar o funcionamento de um hotel.

Segundo Gonçalves (2006), a origem da palavra “hotel” é francesa, advindo do termo “*hôtel*” que significava “residência do rei”, sendo usado também para designar os suntuosos edifícios e palácios da aristocracia francesa. Por volta do século XVIII, os chamados “*hôtels*” passaram a ofertar quartos de aluguel para altos funcionários e fidalgos. O comércio na antiguidade, principalmente nas rotas criadas na Europa, Ásia e África geraram núcleos organizados urbanos, criando assim, centros de hospedagem para comerciantes e viajantes.

Outros fatores mencionados por Gonçalves (2006) para o crescimento do setor hoteleiro foram as expansões das ferrovias e o desenvolvimento dos barcos a vapor no século XIX. Segundo Petrocchi (2007), os meios de transportes são serviços básicos essenciais para o conceito de produto turístico. No Brasil a hotelaria se desenvolveu a partir dos anos 1970 com a entrada de redes internacionais de meio de hospedagem, que



segundo Aldrigui (2007) trouxeram inovações tecnológicas e administrativas estabelecendo novos padrões, e, apesar de não agradarem a concorrência nacional, provocou melhorias e aumento de qualidade dos serviços hoteleiros. A autora expõe que as primeiras hospedagens no Brasil eram ranchos e tavernas usadas pelos primeiros desbravadores que se estabeleciam pelo caminho, posteriormente, esses conglomerados viraram vilas e cidades. Aldrigui (2007) observou que as cidades portuárias se desenvolveram com mais facilidade a partir do século XIX, com maior presença de restaurantes e hotéis.

## **Discussões preliminares**

Compreende-se que muitos são os fatores que compõe a cultura organizacional e que podem provocar estresse organizacional. Isto implica na qualidade dos serviços ofertados pelos colaboradores. Percebe-se que a empresa precisa dar atenção especial aos colaboradores e por consequência, à cultura organizacional instalada no local de trabalho, uma vez que é esta cultura, atrelada a demais fatores, que irá provocar ou não estresse organizacional. Ressalta-se que o exposto, é um entendimento inicial, feita apenas com o referencial teórico pesquisado, visto que o questionário ainda não foi aplicado, pois está sendo adaptado à realidade do hotel.

## **Considerações finais**

A pesquisa desenvolvida no estágio ainda encontra-se em fase de construção teórica, portanto, deve-se primeiramente analisar as temáticas estudadas e seus conceitos, compreendendo suas inter-relações o que é essencial para o setor turístico e hoteleiro. Os conceitos encontrados embasaram o conteúdo desta pesquisa e servirá de grande valia para a construção final do projeto de Estágio I.

Percebe-se que há poucos trabalhos na área com o tema estresse organizacional, e os que existem não estão atualizados, não se referem diretamente aos meios de hospedagem e não correlacionam as temáticas pensadas para a pesquisa feita durante o Estágio I. O projeto de Estágio I, em composição, prevê a aplicação de pesquisas em um meio de hospedagem com finalização e apresentação final previsto para junho de 2017.



## Referências Bibliográficas

ABREU, J. A. de; MARQUES, V. **Estresse ocupacional, conceitos fundamentais para o seu gerenciamento. In Anais...** VI Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia – SEGET. :Resende-RJ, 2009. Disponível em: <[http://www.aedb.br/seget/artigos09/288\\_Estresse%20ocupacional,%20conceitos%20fundamentais%20para%20o%20seu%20gerenciamento.pdf](http://www.aedb.br/seget/artigos09/288_Estresse%20ocupacional,%20conceitos%20fundamentais%20para%20o%20seu%20gerenciamento.pdf)>. Acesso em 11 out. 2013.

ALDRIGUI, Mariana. **Meios de Hospedagem.** São Paulo: Aleph, 2007.

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

DIAS, Reinaldo; PIMENTA, Maria Alzira, (orgs.). **Gestão de Hotelaria e Turismo.** São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

PETROCCHI, Mario. **Hotelaria: planejamento e gestão.** 2ª ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

GONÇALVES, Luiz Cláudio. **Gestão Ambiental em Meios de Hospedagem.** São Paulo: Aleph, 2006.

VIEIRA, Elenara Vieira de. **Qualidade Em Serviços Hoteleiros: a satisfação do cliente é função de todos.** Caxias do Sul, RS, EDUCS, 2004.

MATTOS, J. **Caracterização do estresse organizacional em Call Center: Nivel, Fontes estressoras e estratégias de controle.** 97f. Trabalho de Conclusão de Estágio apresentado à disciplina Estágio Supervisionado – CAD 5236 (Graduada em Administração) Universidade Federal de Santa Catarina. Disponível em: <<http://tcc.bu.ufsc.br/Adm289577.pdf>>. Acesso em 23 ago. 2013.

MOTTA, Fernando Cláudio Prestes; VASCONCELOS, Isabella Gouveia de. **Teoria geral da administração.** 3. ed. São Paulo: Thomson Learning, 2006.

SANTOS, Alex Sander de Matos de; CAMURÇA, Antônio Nobre; FIDELIS, Daniel Ribeiro; ROSA, Derli Silva da. **Análise do Nível de Estresse Organizacional no Hotel SESC Torres (RS).** UNIASSELVI, 2013.