

Nível de Stress dos Colaboradores de um Hotel Fazenda em Baixa e Alta Temporada

Claudia Cobêro
claudia.cobero@terra.com.br
FAQ / FAEX

VANESSA DE CÁSSIA PIRES DE SOUZA
claudia.cobero@terra.com.br
FAQ

Resumo: A pesquisa em questão buscou analisar o nível de estresse dos funcionários em um hotel fazenda e parque aventura, localizado em Bueno Brandão, interior de Minas Gerais. Com o objetivo de identificar o estresse dos funcionários na baixa e na alta temporada, comparando os dois períodos e identificar qual é o mais afetado, apontar os pontos positivos e negativos para a melhoria do ambiente e das condições no trabalho. Por razões diversas, principalmente aquelas ligadas à melhoria da qualidade de vida no trabalho na empresa, surgiu uma preocupação com os comportamentos dos colaboradores que executam atividades diárias. Através de uma metodologia exploratória usou-se a aplicação de um questionário que contém 13 questões onde o mesmo foi aplicado duas vezes, sendo uma em baixa temporada e replicado em alta temporada para os 42 colaboradores que contemplam 100% do quadro de funcionários no hotel, e através de gráficos demonstra-se de forma simples e objetiva a comparação, onde foi possível observar que o setor manutenção obteve o maior índice de estresse em alta temporada, já o setor condutor obteve o maior índice em baixa temporada.

Palavras Chave: Stresse - Baixa temporada - Alta temporada - Hotel Fazenda - Avaliação

1 - INTRODUÇÃO

O comportamento do ser humano em uma empresa sofre varias reações, pois enfrentam circunstâncias diversas em suas atividades cotidianas onde cada individuo tem um temperamento diferente, mostrando suas atitudes perante aos fatos ocorridos. Essas mudanças nas atividades dos trabalhadores é um grande fator gerador de estresse. Assim o trabalho leva ao desgaste quando se enfrenta uma situação de mudança.

No mundo globalizado observa-se o sofrimento psíquico dos trabalhadores. Fato que está relacionado com a carga excessiva de trabalho do profissional. Os trabalhadores passam a maior parte dos seus dias na empresa, cumprindo tarefas que as vezes apresenta situação negativa, podendo essa influenciar no seu comportamento do profissional.

A sociedade é baseada no trabalho e conseqüentemente os indivíduos acabam presenciando acontecimentos de ambas as formas, onde sua presença na empresa não é como uma máquina, mas sim como um ser humano que tem sua historia pessoal, viver em um mundo com muitas informações e tecnologia a serem absorvidas a cada momento acaba influenciando no equilíbrio pessoal e no ambiente de trabalho.

Em hotelaria existir estresse é normal, trabalhar no setor hoteleiro e dedicar-se completamente ao bem estar dos clientes proporcionando a eles dias inesquecíveis, isso acaba influenciando no cansaço diário, pois os hotéis não fecham em nenhum dia da semana. Alguns serviços têm funcionamento 24 horas e isso acaba influenciando no desgaste do trabalhador. Essas condições de trabalho quando não adaptadas ao homem geram um fator excessivo de estresse.

Esses fatores estressores podem desviar o individuo de suas atividades diárias desencadeando diversos problemas, como mudanças frequentes em seu estado de humor, problemas pessoais e desavenças no local de trabalho, trazendo para empresa conseqüências no desenvolvimento no trabalho do colaborador.

A sociedade busca qualidade de vida no trabalho, onde um profissional com o comportamento sem alterações traz benefícios a empresa. Neste sentido o estresse deixa de ser problema a equacionar no âmbito da saúde e passa a ser um estudo da organização racional do trabalho.

Assim sendo, o presente trabalho analisou o seguinte problema de pesquisa: Qual o nível de estresse dos funcionários na baixa e na alta temporada em um hotel fazenda no interior de São Paulo?

E teve por objetivo identificar e analisar a comparação dos níveis de estresse dos funcionários, buscando ações para minimizar o estresse diário para não afetar o seu desempenho profissional.

1.1- OBJETO DE PESQUISA

A Empresa analisada é um Hotel fazenda integrado com um parque de aventura com 14 atividades de aventura e natureza numa área de 400 mil m², onde há toda infra-estrutura com restaurante, lanchonete, piscina coberta e aquecida, sauna seca e úmida, salão de jogos, loja, 20 apartamentos e 06 chalés.

A ideia do Hotel Fazenda com aventura nasceu quando o proprietário foi visitar a região e ficou encantado com a cachoeira de 120 m. de extensão e com uma praia de rio em frente. Percebeu que este local oferecia lugares para a implantação de todas as atividades que

o hotel oferece como Tirolesas, Arvorismo, Rapel, Escalada, Caminhada, Espeleoturismo, Trampolim, *Skate Maluco*, Fora da Estrada, Canoagem, *Acqua-ride*, *Boia-cross* e *Rafting*.

Essas atividades mostram as oportunidades de entrar em contato com a emoção da vida ao ar livre, de modo participativo e dinâmico, agregar valores como confiança, espírito de equipe, desafios superados.

O Hotel conta com uma equipe de 42 colaboradores sendo dividido em 8 setores que englobam as seguintes funções: Condutor, Restaurante, Cozinha, Camareira, Loja souvenir, Manutenção, Serviços Gerais e Recepção.

Com uma infra-estrutura totalmente voltada ao bem estar e a segurança, o Hotel fazenda possui uma equipe especializada e preparada para dar um atendimento profissional de qualidade.

2 – REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo serão apresentadas algumas definições e bases teóricas pesquisadas para a elaboração do trabalho.

2.1-QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.

Segundo Limonge-França (1996), a Qualidade de vida no Trabalho é um conjunto de ações da empresa, onde a mesma abrange desenvolvimentos para melhorias para inovações, no ambiente interno e externo com objetivo de permitir condições para o desenvolvimento humano no decorrer da execução de seu trabalho.

A empresa constitui o ambiente dentro do qual as pessoas trabalham maior parte de suas vidas. Neste contexto as pessoas dão algo de si mesmas e esperam algo em troca, seja a curto ou a longo prazo. A maneira pela qual este ambiente é moldado e estruturado influencia poderosamente a qualidade de vida das pessoas. (CHIAVENATO, 1994, p.9).

Para o mesmo autor o desempenho humano e sua satisfação no trabalho cria uma motivação no clima organizacional. O individuo espera gratificação, satisfação e recompensa nas suas funções, essas expectativas coordenam os indivíduos para a execução da atividade com entusiasmos e motivação.

Segundo Tolfo e Piccinini (2012), o desinteresse do individuo pela Qualidade de Vida no Trabalho, surge pelas necessidades pessoais como econômicas, crises. A sobrevivência da empresa passa a ser um elemento fundamental, e deixa em outros planos os interesses dos colaboradores, onde os mesmo se sentem desvalorizado na organização.

2.1.1 ASPECTOS DA QUALIDADE DE VIDA

Conforme Chiavenato (2004), a cultura organizacional é a forma que a organização aprende a enfrentar o seu ambiente. Sendo um conjunto de comportamentos e outras ideias, que executadas juntas representam em um modo específico a forma organização funcionar e trabalhar.

De acordo com Luthans (2002), a cultura da organização pode ser representada em seis características sendo ela:

- Regularidades nos comportamentos observados: analisar o convívio dos indivíduos, linguagem comum e ritual e atuação diferenciada.

- Normas: qualidade de comportamento que incluem procedimentos para executar tarefas.
- Valores dominantes: princípios que a organização espera que seus colaboradores como qualidade do produto, baixo absentéismo e alta eficiência.
- Filosofia: Políticas de como os colaboradores e clientes devem ser tratados.
- Regras: estabelecida e relacionada pela organização onde os membros devem seguir as mesmas em seus comportamentos.
- Clima Organizacional: a relação entre as pessoas, seus comportamentos com clientes fornecedores e entre si próprios.

2.1.2 – SAÚDE DO TRABALHADOR

Segundo Dejours (1994) o comportamento depressivo vem de um sentimento de insensibilidade mental, que ocorre a imobilidade da imaginação e afeta o comportamento produtivo do individuo, este comportamento dificultará o interesse para sua vida pessoal e profissional do individuo, fazendo-o se distanciar das pessoas e conseqüentemente não se sentir bem no trabalho.

Segundo Nieman (1999), pessoas que apresentam saúde, relacionam-se bem com a si próprio, no ambiente de trabalho e na sociedade, considera-se que terá qualidade de vida e disponibilidade de enfrentar os obstáculos de seu cotidiano. Portanto estas pessoas terão mais chances de crescimento profissional do que um individuo que sempre sente afetado por uma mudança ou um problema de saúde.

Para o mesmo autor empresas elaboram programas de qualidade que devem ser implantados, mas para ocorrer sucesso no trabalho terá que envolver a cooperação dos trabalhadores, atuando com prazer e motivação na execução das atividades.

Conforme Muller e Costa (2003), o lazer é visto como oposição ao trabalho, muitas pessoas dizem que quando o trabalho é executado de maneira que o individuo sinta satisfação é considerado lazer. O lazer é essencial para amenizar a carga de estresse físico e mental, onde executando as atividades irá repor energias, proporcionando ao mesmo qualidade ao enfrentar as horas de trabalho.

2.1.3 CONDIÇÕES NO TRABALHO

Para o Goleman (2007 apud HALES 2007, p.86), “nosso cérebro é desenhado para refletir e captar o estado da pessoa a qual estamos convivendo no dia-a-dia, seja em casa, no trabalho, nos estudos e muitas vezes uma pessoa estressado pode atingir outras pessoas com o seu problema”.

Para Carvalho e Serafin (1995), o excesso do volume de trabalho é uma das causas do stress, nota-se que o corte no quadro dos funcionários pode influenciar, sobrecarregando os que permanecem na empresa, pois muito trabalho faz com que os colaboradores não cumpram seu horário de jornada estabelecido e assim o volume do trabalho aumenta e gera muito cansaço entre os funcionários, onde os mesmo lhe sentirão exausto.

Segundo o artigo “Gestor Hoteleiro” (2012), preocupar-se com o trabalho 24 horas por dia e não compartilhar os problemas com as pessoas para se sentir bem, pode ocasionar um desequilíbrio, onde o individuo sofrerá transtornos em seu humor e assim começar a perceber que está estressado e precisa de ajuda.

Segundo Vieira (1996), o modelo Walton 1973 pode ser definido da seguinte forma:

Critérios	Indicadores de QVT
1. Compensação justa e adequada	Equidade interna e externa Justiça na compensação Partilhas de ganhos de produtividade
2. Condições de trabalho	Jornada de trabalho razoável Ambiente físico seguro e saudável Ausência de insalubridade
3. Uso e desenvolvimento de capacidades	Autonomia Autocontrolo relativo Qualidades múltiplas Informações sobre o processo total de trabalho
4. Oportunidade de crescimento e segurança	Possibilidade de carreira Crescimento pessoal Perspectiva de avanço salarial Segurança de emprego
5. Integração social na organização	Ausência de preconceitos Igualdade Mobilidade Relacionamento Senso comunitário
6. Constitucionalismo	Direitos de proteção ao trabalhador Privacidade pessoal Liberdade de expressão Tratamento imparcial Direito trabalhistas
7. O trabalho e o espaço total de vida	Papel balanceado no trabalho Estabilidade de horários Poucas mudanças geográficas Tempo para lazer da família
8. Relevância social do trabalho na vida	Imagem da empresa Responsabilidade social da empresa Responsabilidade pelos produtos Práticas de emprego

Figura 1: Categorias Conceituais de Qualidade de Vida no trabalho

Fonte: Walton (1973 apud VIEIRA 1996, p. 44)

2.3 ESTRESSE

Segundo Selye (1926 apud LIPP, 1990), em suas pesquisas submeteu cobaias a estímulos estressores e detectou uma variação no comportamento, onde apresentou os sintomas, que causa ao ser humano o desgaste físico e mental. Para o autor o desgaste pode ser definidos em três fases:

- **Reação de Alarme:** O individuo se depara com um agente estressor, onde o organismo recebe varias sensações como desgaste físico, cansaço mental, desequilíbrio, muitas vezes não se identifica como *stress*. Nesta fase de alerta o individuo irá preparar-se para lidar com situações imediatas, para a defesa de seu corpo.

- Resistencia: O agente estressor é de longa duração, o organismo tenta se restabelecer, buscando um equilíbrio para a situação. O problema poderá se agravar se o organismo não apresentar energia suficiente para se adaptar ao agente estressor. Neste caso o *estress* se finaliza se for eliminado o agente estressor ou o individuo utilizar técnicas de controle para se equilibrar.
- Exaustão :O individuo apresenta menor energia do que a resistência do agente estressor, ou vários agentes estressores juntos. Nesta fase as doenças ocorrem com frequência, como depressão, ansiedade, impossibilidade de tomar decisões e em alguns casos pode levar até a morte.

De acordo com Lipp (1996), o *estress* pode ser manifestado por um comportamento onde individuo apresente pressão interior ou desgaste, onde o mesmo se sente estressado. Essa situação podem se manifestar de diferentes formas para cada pessoa, pois o estresse ocorre da função que a pessoa exerce.

O Brasil ocupa o segundo lugar no *ranking* dos mais estressados do mundo, só perdendo para o Japão. Hoje no Brasil 70% dos trabalhadores vivem sob estresse profissional, e 30% deles sofrem de síndrome do esgotamento físico, psíquico e emocional em decorrência do trabalho. Isso não interfere a idade, sexo ou profissão. Professores, camareira, administradores, bombeiros, recepcionistas, mães, gerentes estão sujeitos aos perigos do estresse excessivo e da pouca satisfação do trabalho. (HALES, 2007 p. 84)

Conforme Lipp e Rocha(1994 apud NESSI 2000),o estresse pode ser interpretado por uma exposição a perda de uma pessoa querida, ou dor ,temperatura quente ou frio. Fato que podem ser mais ou menos estressantes devido a interpretação de cada individuo. Uma pessoa que se sente pressionada tem maior probabilidade de apresentar o estresse, já uma pessoa com visão positiva não correrá este risco.

Segundo França e Rodrigues (1997),o *estress* vem da física, ou seja, estudo que analisa a reação forte que o organismo sofre quando enfrenta-se uma mudança que é submetida para se adaptar a diferentes exigências. Essas mudanças podem acarretar aos indivíduos alterações em seus comportamentos onde o mesmo pode apresentar sintomas que geram o estresse.

Para Marins (2003) as competições entre as empresas, onde o individuo recebe informações gerais como, programas de qualidade, produtividade e outros causam estresse. Portanto se uma determinada empresa exige de seus colaboradores, ela também terá que o envolve-lo proporcionando a ele benefícios para que sua produtividade não seja afetada pelo estresse.

Já para Souza (1997),o grau de desgaste do organismo físico ou mental, pode ocasionar baixa qualidade na função em que o individuo exerce onde surge o estresse. O mesmo apresenta estar irritado, agitado, angustiado, com enfraquecimento mostrando uma aparência doentia, sintoma do estresse. O estresse não é uma alteração mórbida ,mas o desgaste no do organismo pode causa-lo.

2.3.1 ASPECTOS DO ESTRESSE

Conforme “*Intenation Stress Management Association*” (2012), o *estress* não é uma doença ,considera-se um conjunto de comportamentos físicos e mentais que apresentado se adapta ao individuo, pode se manifestar de duas maneiras positiva (*eustress*) e negativa

(*distress*), o *estress* equilibrado nos dá energia nos motiva, já o seu desequilíbrio pode gerar um transtorno e colocar tudo a perder.

Segundo Dolan (2006), “o *eustress* ou estresse positivo” é a fase preliminar sendo ela a de alerta, onde o indivíduo produz em seu organismo a adrenalina que dá força, intensidade tornando-o mais criativo. O indivíduo pode apresentar dias sem descanso pois a ele não haverá importância, porém esta fase de produtividade é essencial que ele equilibre seu nível de estresse para usá-lo de forma positiva. O estresse sendo favorável ativa o organismo para se ajustar a uma situação exposta como desafio positivo no sentido de execução e desativação.

Já o *distresse* é o estresse em excesso que se torna o estresse negativo, ocorre quando o indivíduo extrapola seu limite e chega ao esgotamento, define-se o *distresse* como o estresse prejudicial, que ativa ao organismo para se adaptar-se a uma condição que apresenta ameaça onde ocorre o desequilíbrio da realização. Segundo o autor esta situação continua de estresse negativo direciona-se a uma alteração do ambiente de trabalho. Portanto considera-se que um indivíduo que demonstra uma quantidade ideal de estresse apresenta rendimento adequado nas tarefas, além desses aspectos os indivíduos sentem-se mais determinados ao realizar executar suas atividades profissionais.

2.3.2 SÍNDROME DE *BURNOUT*

Segundo Delvaux (1980 apud FRANÇA e RODRIGUES 1997), *Burnout* é o desgaste físico e mental que um indivíduo sofre com o excesso de energias, considera-se uma sobrecarga funcional dos trabalhadores.

Para o mesmo autor, *Burnout* caracteriza-se em quatro formas, sendo elas:

- Exaustão emocional: O indivíduo mostra-se ineficiente na execução das tarefas, nota-se que nesta fase
- Despersonalização: O indivíduo mostra ser uma pessoa fria com os colegas de trabalho apresenta negatividade em suas expressões.
- Diminuição da realização e produtividade profissional: O indivíduo tem baixa auto-estima e negatividade em seu desenvolvimento.
- Depressão: O indivíduo apresenta insatisfação em seus sentimentos e comportamentos, não obtendo prazer na vida.

Conforme Benevides-Pereira (2002), os sintomas desta síndrome podem ser definidos da seguinte forma:

- Sintomas Físicos: fadiga constante e progressiva, dores musculares ou osteomusculares, distúrbios sonos, cefaléias, enxaquecas, perturbações gastrointestinais, imunodeficiência, transtornos cardiovasculares (mesmo infartos e embolias), disfunções sexuais e alterações menstruais nas mulheres.
- Sintomas Psíquicos: falta de atenção de concentração, lentificação do pensamento; sentimentos alienação, solidão, impaciência, impotência, baixa auto-estima, desconfiança e paranóia.
- Sintomas Comportamentais: negligência ou escrúpulo excessivo, irritabilidade, incrementos da agressividade. Incapacidade para relaxar, dificuldade na aceitação de mudanças, perda de iniciativa, aumento do consumo de bebidas alcoólicas ou mesmo de “cafezinho”, tranqüilizantes, substâncias lícitas ou até mesmo ilícitas.

- Sintomas defensivos: isolamento, perda de interesse pelo trabalho ou lazer, absenteísmo (as faltas passam a ser uma trégua ou uma possibilidade de alívio), ímpetos de abandonar o trabalho. Ironia e cinismo tanto com colegas quanto com as pessoas a quem presta serviços.

Para a mesma autora o indivíduo não precisa apresentar todos os sintomas para estar com a síndrome de *burnout*, pois muitos desses sintomas são características do estado de estresse, principalmente os sintomas defensivos.

Para Borges e Carlotto (2004), a síndrome *burnout*, aparece com frequência nos indivíduos que tem uma relação constante com pessoas, que são expostos a sobrecarga do trabalho. Isso acontece em atividades considerada de ajuda, desenvolvidas por profissionais como médicos, enfermeiros e professores.

Conforme Maslach e Jackson (1981), com o grave sintomas da síndrome do *burnout* surgindo, as pessoas se sentem limitadas a produção do trabalho, podendo até abandoná-lo em alguns casos.

3 – METODOLOGIA

A metodologia toma possível o estudo dos princípios e os métodos cabíveis de uma escolha para chegar ao objetivo, buscando uma pesquisa detalhada, através de levantamento de dados, para as respostas das perguntas de pesquisa, e nesta busca foi usado o método exploratório.

Para medir o nível de estresse dos funcionários foi realizado uma pesquisa exploratória que segundo Gil (1991), tem principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar ideias, com intuito de escolher técnicas mais adequadas para uma investigação e decidir sobre questões que mais necessitam atenção.

3.1-POPULAÇÃO

A pesquisa foi desenvolvida com todos os colaboradores totalizando 42 pessoas sendo 62% do sexo masculino e dos 38% sexo feminino com idade a partir de 18 a 45 anos.

O quadro de trabalho dos 42 colaboradores divide-se da seguinte forma: 19% Serviços gerais, 10% Recepção, 12% Restaurante, 5% Manutenção, 2% Loja Souvenir, 7% Camareira, 36% Condutor e 10% Cozinha.

3.2- INSTRUMENTOS DE PESQUISA

Para análise foi desenvolvido um questionário (ANEXO 1) com 16 questões sendo que 3 correspondem as perguntas de escalas nominais como sexo, idade e setor de trabalho. As 13 questões restantes são intervalar de escala *Likert* de 5 pontos com a seguinte classificação: (1 Nunca, 2 Raramente, 3 As vezes, 4 Quase Sempre, 5 Sempre).

Nas questões nominais usaram-se as seguintes numerações: Sexo: 1- Feminino, 2 Masculino. Idade: 1- 18 a 30 anos; 2 - 31 à 40 anos ; 3 - 41 anos ou mais. Setores: 1- Serviços Gerais; 2- Recepção; 3 - Loja souvenir; 4 – Manutenção; 5 – Restaurante; 6 – Camareiras; 7 - Cozinha e 8- Condutor.

As questões intervalar foi desenvolvida com base em 4 fatores variáveis que influenciam no cotidiano de um colaborador como: 1- Comportamento; 2 – Chefia; 3 – Condições; 4 – Pessoal.

Após a aplicação do questionário foi desenvolvida uma planilha do *Excel* (ANEXO 2), onde foram inseridos os dados coletados para o tratamento estatístico como médias, desvio padrão, gráficos, tabelas e teste de correlações.

Diante dos resultados obtidos elaborou-se um gráfico de nível de estresse encontrado por setores, onde o máximo dos pontos indicados nas respostas apresentadas seria 65 pontos. São 13 questões onde a resposta “nunca” apresenta um peso 1. Considerando que o colaborador optou resposta “nunca” para todas as perguntas, multiplicam-se os dois valores obtendo um resultado de 13 pontos, onde indica o nível mínimo de estresse encontrado.

Considerando que os colaboradores optem pelas respostas “sempre” que tem peso 5, indica-se que todas as respostas obtendo um resultado de 65 pontos, onde foi encontrado máximo de estresse.

3.3- PROCEDIMENTO METODOLÓGICO

Aprovado o questionário pelos orientadores foi apresentado instrumento de pesquisa para a Administração do hotel fazenda para analisar se o mesmo está de acordo com as normas da empresa.

Feita a autorização da administração do hotel foi aplicada a pesquisa piloto com 4 funcionários, que foram chamados em uma sala onde foi apresentado o assunto e o objetivo da pesquisa.

A pesquisa piloto aplicada aos colaboradores não houve nenhuma dúvida nas questões apresentadas.

Para os devidos procedimentos um dia antes da pesquisa foi posto no quadro de avisos da empresa, o recado que seria distribuído um questionário para avaliar o nível de estresse dos colaboradores, fins de uma pesquisa acadêmica, um processo sigiloso, e sem identificação, não tendo a divulgação das respostas.

No dia seguinte foi entregue em mãos o questionário para cada colaborador e orientado para responder as questões e depositar o questionário em uma urna que está localizada na recepção do hotel em um prazo estipulado de uma semana de entrega.

As participações dos colaboradores foram espontâneas e não foi apresentada dúvidas em relação ao questionário proposto para a pesquisa. O prazo de entrega foi respeitado por todos os colaboradores.

4 - RESULTADOS E ANÁLISES

A seguir serão apresentadas as figuras dos gráficos referentes aos resultados obtidos na pesquisa.

4.1 – VARIÁVEIS NOMINAIS

Neste tópico serão apresentados os resultados referentes às questões nominais.

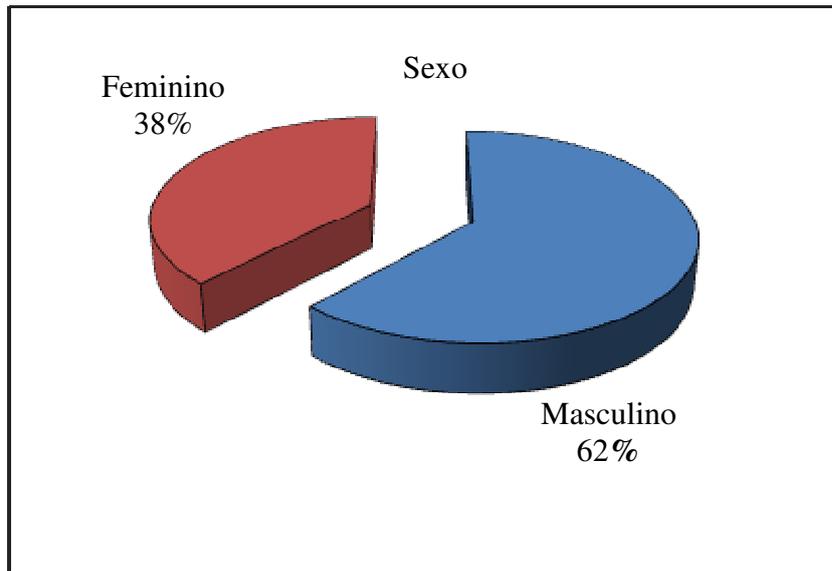


Figura 1-Resultados da Pesquisa referente ao sexo.

Percebe-se que na figura acima que o sexo masculino predomina no quadro de colaboradores do Hotel fazenda e Parque Aventura, pois o homem executa maior esforço físico.

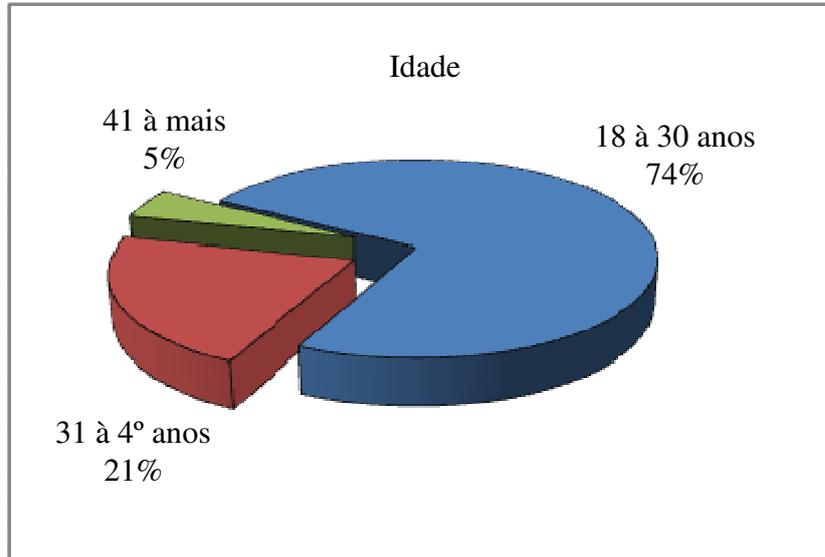


Figura 2 – Resultado da pesquisa referente à idade.

Quanto à idade, a faixa- etária 18 à 30 anos predomina, por ser uma idade considera com mais energia para efetuar atividades de aventura.

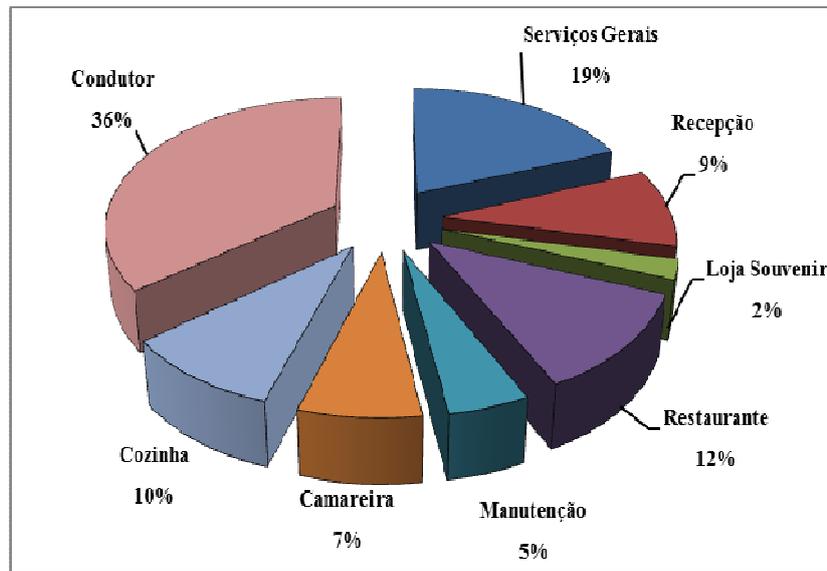


Figura 3 – Resultado da pesquisa referente à Função.

Na figura 3 as funções como Condutor, Serviços Gerais e Restaurante predominam com maiores números de colaboradores, em função do atendimento aos clientes nas atividades oferecidas e no conforto.

4.2 – VARIÁVEIS INTERVALARES

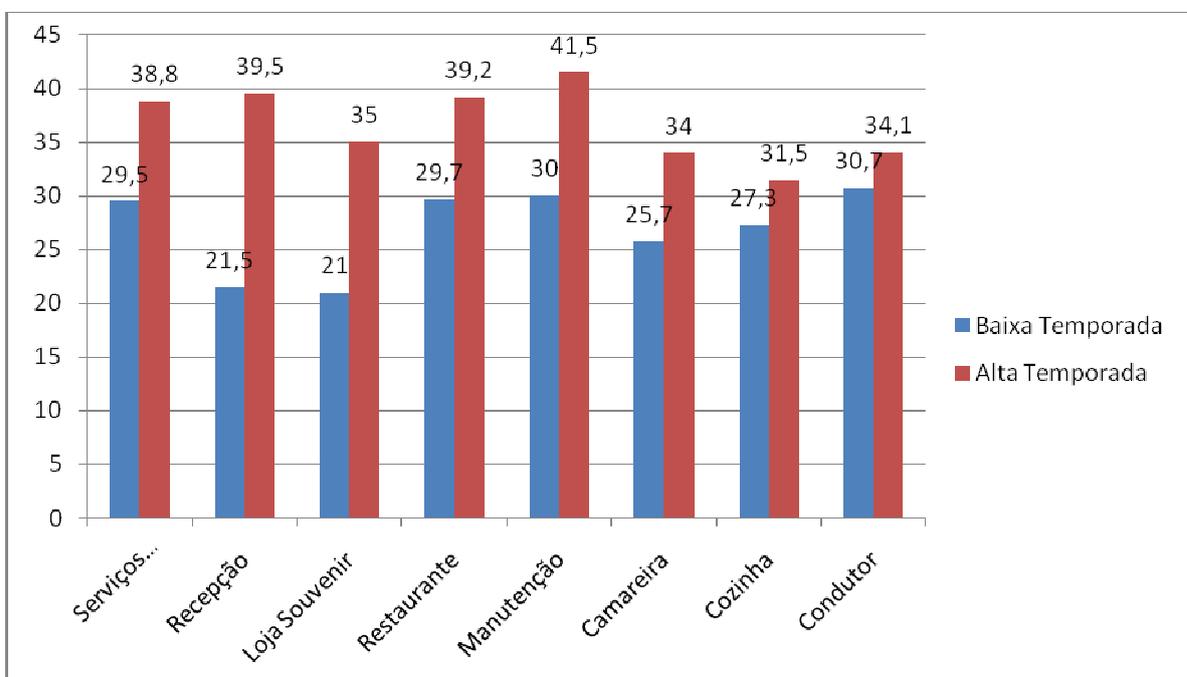


Figura 4: Médias entre os profissionais.

Observa-se na tabela acima que em alta temporada os profissionais apresentam um nível mais elevado de estresse quando comparado à baixa temporada, por se tratar de um

período de muita rotatividade entre hóspedes e visitantes onde a procura por hotéis com contato direto com a natureza e atividades de aventura e maior neste período.

Percebe-se que em alta temporada o setor manutenção obteve uma média (41,5) demonstrando ser o setor com maior índice de estresse, onde se identifica que este setor exerce função de mais responsabilidade neste período, pois a procura de hóspedes e visitantes para *day use* e esportes radicais é muito grande, e com isso a manutenção tende a ficar atento aos equipamentos de segurança para que o processo das atividades corram adequadamente.

Os profissionais menos afetados pelo nível de estresse em alta temporada é o setor cozinha com média de (31,5), considerando que este setor tem responsabilidades com horários, qualidade e agilidade no atendimento de hóspedes e visitantes.

Em baixa temporada verifica-se que o setor onde apresenta maior elevação no nível de estresse e o setor condutor com a média (30,7), percebe-se que este setor apresenta responsabilidades nas atividades diárias dos hóspedes e visitantes e com a sazonalidade da baixa temporada pode afetar seu comportamento por serem pessoas mais agitadas.

Já o menor índice de estresse foi constatado no setor loja souvenir (21) percebe-se que este setor tem um contato direto com os hóspedes e visitantes e com a sazonalidade da baixa temporada tende a diminuir o movimento onde a pessoa se sinta menos exausta.

Verifica-se que na análise geral dos resultados nos dois períodos de alta e baixa temporada, as respostas intervalares tem um equilíbrio, pois mesmo 50% se dividiu entre “raramente e nunca” e “às vezes e raramente” percebe-se o quesito “raramente” demonstra um positivismo e baixo nível de estresse.

Observa-se em geral um desvio padrão alto para todos os quesitos, onde evidencia uma diversidade nas respostas, mostrando um resultado esperado, por se tratar de sintomas particulares e no ambiente de trabalho.

5 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa realizada demonstra que o nível de estresse dos colaboradores do hotel fazenda e parque aventura analisada é existente, mas em um nível irrelevante. Verifiquei nos resultados obtidos que os colaboradores conseguem ter um equilíbrio e adequar ao ambiente de trabalho em ambos os períodos de baixa e alta temporada.

Observa-se no setor que se identifica um índice de estresse, que apesar de evidenciar divergências nas opiniões, nota-se que a questão referente às condições no trabalho, deve ser analisada pela gestão do hotel com o intuito buscar a necessidade real do colaborador. Percebe-se também que em alta temporada houve uma maior média do índice de estresse entre os setores isso pode ocorrer pela rotatividade de hospedagens, que faz o profissional se sentir mais exausto.

É importante ressaltar que as respostas são subjetivas, onde podem sofrer influências no comportamento emocional que pode ser afetado por fatores particulares que interferir na relação com o trabalho.

Ao desenvolver o conteúdo do meu trabalho, me envolvi com as pesquisas de análise e resultados, onde foi observado os comportamentos dos indivíduos, e o que os transtornos do humor afetam em seu dia a dia.

A análise do nível de estresse em um hotel fazenda e parque aventura, passou a ser um instrumento de pesquisa onde proporcionou a busca de identificar os pontos que requerem

atenção para a melhoria da qualidade de vida no trabalho. Possibilitando a reduzir o estresse e consequentemente gerar a qualidade de vida no trabalho.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

BENEVIDES-PEREIRA, A.M.T. **O processo de adoecer pelo trabalho**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002. Disponível em:<<http://www.abrapee.psc.br/xconpe/trabalhos/1/151.pdf>> Acesso em:22/09/2012.

BOLSON, J. H. C.. **Impactos Socioculturais do Turismo na Feira de Artesanato em Pedra-sabão do Lago de Coimbra**. Ouro Preto. 2005 : Disponível em :< <http://www.cfh.ufsc.br/~ppgp/Maria%20Claro.pdf>:> Acesso em:29/09/2012.

BORGES, Â. M. B.; CARLOTTO, M. S. **Síndrome de Burnout e fatores de estresse em estudantes de um curso técnico de enfermagem**. Canoas: Aletheia, 2004.

CARVALHO, Antônio Vieira de; SERAFIM, Ozilea Clen Gomes. **Administração de recursos humanos**. São Paulo: Pioneira, 1995.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. **Iniciação à administração de pessoal**. São Paulo: Makron Book, 1994, p.9.

DEJOURS, C. et al. **Psicodinâmica do trabalho**. São Paulo: Atlas, 1994.

DOLAN, Simon. **Estresse, Autoestima, Saúde e Trabalho**. Tradução J. Simões. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006, p. 53.

FRANÇA, A.C. L; RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho: guia básico com abordagem psicossomática**. São Paulo: Atlas, 1997.

LIMONGI-FRANÇA, Ana C. **Identificadores empresariais de qualidade de vida no trabalho: esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufatura com certificação ISO 9000**. São Paulo: FEA-USP, 1996. Tese de Doutorado Disponível em:< <http://www.ead.fea.usp.br/semead/11semead/resultado/trabalhosPDF/759.pdf>> acesso em 30/09/2012

GESTOR hoteleiro. [S.l.:s.n.], 2012. Disponível em < <http://psicologia.esc-joseregio.pt/wp-content/uploads/2008/10/gestor-hoteleiro.pdf> > Acesso em:30/09/20012.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. ed. 3.São Paulo: Atlas, 1991. p. 44.

HALES, Dianne. Saindo fumaça: o estresse jogou você em alguma zona de risco?. **Seleções**. Rio de Janeiro, out 2007, p.83-88

INTERNATIONAL Stress Management. [S.l.:s.n.], 2012. Disponível em< <http://ismabr.blogspot.com.br>> Acesso em: 29/09/2012

LIPP, Marilda N.: **Como enfrentar o stress**. 3ed. São Paulo: Ícone, 1990.

LIPP, Marilda N.: **Pesquisas sobre stress no Brasil: saúde, ocupações e grupos de risco**. Campinas: Papyrus, 1996.

LUTHANS, Fred. **Organizational behavior**. Nova York: McGraw. 2002. Disponível em:< http://portal.estacio.br/media/1653218/caderno_n3f11.pdf > Acesso em: 29/09/2012

MASLACH, C.; JACKSON, S.E. **Maslach burnout inventory**. Palo Alto: Consulting Psychologist Press. 1981.Disponível em:< <http://www.ead.fea.usp.br/semead/14semead/resultado/trabalhosPDF/219.pdf> > Acesso em 22/09/2012.

MARINS, Luiz. **Livre-se dos “Corvos”**. São Paulo: Harbra, 2003.

MONTEJANO, J. M.. **Psicossociologia del Turismo**. Madrid: Editorial Síntesis.1996.

MÜLLER, A.; DACOSTA, L. P. (orgs.) **Lazer e trabalho: um único ou múltiplos olhares**. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2003. Disponível em:< <http://www.pg.utfpr.edu.br/dirppg/ppgep/dissertacoes/arquivos/32/Dissertacao.pdf>> Acesso em 10/09/ 2012.



NESSI, André. **Massagem antiestresse**: uma abordagem teórica e prática para o bem estar. São Paulo: Phorte, 2000.

NIEMAN, D. C. **Exercício e saúde**: como se prevenir de doenças usando o exercício como seu medicamento. São Paulo: Brasileira, 1999.

SOUZA, Fernando P. **Stress**. *Revista de psicofisiologia*, 1997. Disponível em <www.ecb.ufmg.br> Acesso em :22/09/ 2012

VIEIRA, Adriane. **A qualidade de vida no trabalho e o controle da qualidade total**. Florianópolis: Insular, 1996.p. 44.

TOLFO , S.R. ;PICCININI, V.C. **Qualidade de vida no trabalho de uma agencia bancaria de Porto Alegre**. Disponível em: <http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/33325/000789207.pdf?sequence=1>: Acesso em:30/09/2012

ANEXO I

	Como você esta se sentindo?								
Sexo:	Mas. ()	Fem. ()							
Idade:	18 à 30 anos ()	31 à 40 anos ()	41 anos à mais ()						
Setores:	Serviços Gerais ()	Restaurante ()	Cozinha ()						
	Recepção ()	Manutenção ()	Condutor ()						
	Loja Souvenir ()	Camareira ()							
carinha que corresponde ao que você sente:									

	As perguntas se referem ao periodo das ultima semanas					
		Nunca	Raramente	as vezes	Quase Sempre	Sempre
1	Meu rendimento no trabalho e nas atividades rotineiras está prejudicado pelo meu nivel de tensão					
2	Tenho dificuldade de me concentrar,lembrar de fatos recentes ou em tomar decisões rapidamente					
3	Passo a maior parte do tempo triste, angustiado ou deprimido					
4	Utilizo café, medicação calmante ou bebida para relaxar					
5	Acha que as pessoas simplismente esperam demais de mim					
6	Quando o tempo e insuficiente para a realização do seu trabalho, isso deixa você nervoso.					
7	Sente algum desconforto quando ocorre mudanças no local de trabalho					
8	Seu posto de trabalho e desconfortável ou seu trabalho em si lhe causa dores físicas.					
9	As condições de seu trabalho são deprimentes suja, perigosa ou com barulho					
10	Os seus colegas de trabalho o irritam					
11	Você está com problemas de insônia dificuldade para dormir					
12	Minha alimentação esta irregular como demais ou pouco					
13	Penso continuamente em um so assunto					

Anexo 1: Questionário para avaliação do nível de estresse.