

# Fatores estressores e estratégias de enfrentamento: Um estudo em uma indústria metalmecânica do Sul do Brasil

## Stressors factors and coping strategies: a study in an industry metalmechanical of southern Brazil

Gilmar Luiz COLOMBELLI [1](#); Adriana PORTO [2](#); Liliane Fardin ELESBÃO [3](#); Cristiane KELLING [4](#); Ruanita Alves BRANDÃO [5](#)

Recibido: 04/11/16 • Aprobado: 15/11/2016

### Conteúdo

- [1. Introdução](#)
- [2. Estresse ocupacional](#)
- [3. Método e estratégia de pesquisa](#)
- [4. Descrição, análise e interpretação dos dados](#)
- [5. Considerações finais](#)

### Referências

#### RESUMO:

O presente estudo tem como objetivo geral identificar e compreender a percepção dos gestores de uma empresa do setor metalmecânico do sul do Brasil em relação aos fatores estressores ocupacionais e a forma de enfrentamento destes. Como método utilizou-se uma abordagem quantitativa, de cunho descritivo, estruturado como estudo de caso. Foram pesquisados 35 funcionários que ocupam cargos de direção aplicando-se questionários de Identificação dos fatores estressores (COOPER e MARSHALL, 1976) e Inventário de *Coping* (LAZARUS e FOLKMAN, 1984). Os resultados preliminares da pesquisa remetem à identificação do nível de estresse que esclarece a necessidade de atenção por parte da gestão às questões relativas à: estruturação e tempo de realização das tarefas, comunicação interna, discriminação/favoritismo e perspectiva de crescimento na carreira. O enfrentamento aos fatores estressores apontou a

#### ABSTRACT:

This study has the general objective of the study is to identify and understand the perception of the managers of a company in the mechanical engineering sector in southern Brazil in relation to occupational stress factors and how to confront these. As a method used a quantitative approach, descriptive nature, the case study method. We surveyed 35 employees occupying management positions applying identification questionnaire of stressors (Cooper and Marshall 1976) and *Coping* Inventory (Lazarus and Folkman, 1984). Preliminary results of the survey refer to the identification of the level of stress that clarifies the need for attention from the management to the issues of: structuring and execution time of the tasks, internal communication, discrimination / favoritism and growth prospects career. Facing the stressors highlighted the problem solving strategy as the most used by the surveyed managers. Thus, it is evident that managers

estratégia de resolução de problemas como a mais utilizada pelos pesquisados. Assim, evidencia-se que os gestores devem estar preparados para reconhecer e gerenciar os fatores laborais estressores concentrando-se na mobilização de competências com vistas à necessidade de preservação do corpo de trabalho tornando-se fator decisivo para o sucesso do alinhamento entre a concepção do homem que trabalha e o ambiente físico e psicológico.

**Palavras-chave:** Estresse,  *coping*, indústria metalmeccânica.

should be prepared to recognize and manage labor stressors focusing on mobilization of expertise with a view to the need to preserve the body of work becoming a decisive factor for the success of the alignment between the design of the working man and the physical and psychological environment.

**Keywords:** stress,  *coping*, metal industry.

## 1. Introdução

O ambiente organizacional de trabalho sofreu forte mudança no último século que pode ser observada tanto na dimensão dos ocupantes dos cargos quanto na dimensão da forma de trabalho. Em termos de ocupantes dos cargos pode-se verificar uma força de trabalho que congrega, principalmente, uma mescla de ocupantes da "geração X" e da "geração Y" que possuem características distintas e, conseqüentemente, atuação também distinta. Em termos da forma do trabalho, identifica-se uma parcela maior de trabalhadores que entregam serviços ao invés de bens físicos, realidade organizacional diversa daquela encontrada no período da Revolução Industrial e das décadas posteriores em que a força de trabalho era eminentemente ligada à manufatura.

Tais mudanças resultaram das pressões advindas do macro e do micro ambiente que circundam as organizações, levando-as a um constante processo de adaptação e de influência no seu meio que permite a sua sobrevivência e desafia o fatalismo do ciclo de vida que prescreve o nascimento, desenvolvimento, maturidade e declínio da organização. Desafiar, portanto, o ciclo de vida exige o domínio do processo de inovação como elemento dinamizador da perpetuidade organizacional.

A inovação, desta forma, apresenta-se como resposta ao novo ambiente econômico marcado pela integração global e, para fazer frente a essa nova natureza de competição, as organizações estão redefinindo suas estratégias, reforçando as atividades nas quais possuem posição dominante, tentando encontrar o tamanho ótimo, crescendo externamente (através dos processos de fusões e aquisições), multiplicando alianças estratégicas e promovendo mudanças internas (SILVA JR, 2009).

Assim, frente a todas estas mudanças requeridas, a inovação reveste-se de uma necessidade e não uma opção organizacional sendo imperativo o desenvolvimento de uma cultura organizacional inovadora que permeie a organização de forma sistêmica integrando sua força de trabalho nesta nova perspectiva. Estudos empíricos como os de Mavondo e Farrel (2003), Martins e Terblanche (2003), Solomon, Winslow e Tarabishy (2002); Stringer (2000) e Ahmed (1998) demonstram a existência e a necessidade de características distintas para criação de uma cultura de inovação. A construção da organização inovadora envolve, portanto, aprendizagem e mudança, custos e risco.

A adoção de uma cultura que privilegia a inovação gera impactos de diversas naturezas no ambiente organizacional, especialmente nas questões ligadas ao bem-estar do trabalhador. Neste sentido, Tidd, Bessant e Pavitt (2008) inferem que a inovação exige energia para superar a inércia e determinação para mudar a ordem das coisas e por isso as organizações e os indivíduos desenvolvem diferentes formas cognitivas, comportamentais e estruturais para reforçar o *status quo* e manter o equilíbrio dinâmico entre as demandas organizacionais e os recursos disponíveis.

Os autores destacam, ainda, que neste processo de desenvolvimento de uma cultura inovadora o comprometimento da alta gestão é um preceito comum associado à inovação e ao sucesso, o desafio é traduzir o conceito em realidade, por meio da busca de mecanismos que reforcem senso de envolvimento da gestão, compromisso entusiasmo e apoio. Reforça-se, esta questão,

pois algumas vezes a inovação pode acontecer “apesar” da alta gestão da organização, oriunda de um processo *bottom-up* (de baixo para cima), por isso se faz necessário que os executivos liderem o processo de inovação criando espaço e suporte dentro e envolvendo-se diretamente.

Assim, considerando-se que o processo de inovação requer o enfrentamento de mudanças organizacionais, importante questionamento emerge suscitando a necessidade de pesquisa para que se aprofunde o conhecimento sobre “como a alta gestão incorpora as tensões que dão suporte ao processo de inovação mantendo o equilíbrio dinâmico entre o atendimento dos objetivos organizacionais e individuais da equipe?” sendo este o problema de pesquisa norteador deste trabalho.

No sentido de responder ao problema de pesquisa definiu-se como objetivo geral do estudo identificar e compreender a percepção dos gestores de uma empresa do setor metalmeccânico do sul do Brasil em relação aos fatores estressores ocupacionais e a forma de enfrentamento destes. Especificamente objetiva-se: conhecer em profundidade os pressupostos teóricos que fundamentam a pesquisa sendo estes os fatores estressores ocupacionais e *coping*; identificar o perfil sócio-demográfico e sócio-profissional dos participantes da amostra da pesquisa; identificar a percepção dos gestores em relação aos estressores ocupacionais e a forma de enfrentamento dos mesmos.

---

## 2. Estresse ocupacional

O estresse para Lazarus (1977) compreende três categorias uma primeira que atribui maior atenção à resposta do indivíduo ao estressor, a segunda que dá maior importância ao estímulo estressor e a terceira que enfatiza as relações mútuas entre o organismo e o ambiente. Na primeira categoria são destacadas as reações do organismo diante dos estressores e as respostas psicológicas e fisiológicas são consideradas como respostas ao estresse. Já na segunda categoria agrupam-se as definições que concebem o estresse referindo-se principalmente aos agentes estressores. A terceira categoria congrega a integração das duas anteriores, em que é ressaltada a importância da relação recíproca organismo-ambiente.

São chamadas de estressoras as condições que tendem a causar estresse que usualmente se combinam para pressionar um indivíduo de várias maneiras até que se desenvolva o estresse. Observa-se que qualquer mudança pode gerar um determinado nível de estresse sendo que os efeitos podem ser positivos à medida que impele o indivíduo a um desempenho superior (eustresse) ou negativos (distresse) quando ameaça a capacidade deste (SAVOIA, 1988).

Especificamente o estresse ocupacional, pode ser definido como um processo em que o indivíduo percebe demandas do trabalho como estressores, os quais, ao exceder sua habilidade de enfrentamento, provocam no sujeito reações negativas (PASCHOAL e TAMAYO, 2004). Estes estressores podem ser de natureza física ou psicossocial, e estes últimos têm despertado mais interesse nos estudos organizacionais.

Cooper e Marshall (1976) investigaram o estresse ocupacional e definiram cinco fontes de estresse: (a) atores intrínsecos ao trabalho, incluindo aspectos como baixas condições de trabalho, sobrecarga de informação, pressão de prazos, mudanças tecnológicas. Ainda, inclui-se a ambiência física presente em fatores como a qualidade do ar, a iluminação, a decoração, o barulho e o espaço pessoal pode influenciar o humor e o estado mental das pessoas; (b) papel na organização, incluindo ambiguidade e conflito de papéis. A ambiguidade de papéis ocorre quando o indivíduo não tem uma visão clara sobre os objetivos de seu trabalho, da expectativa que seus colegas têm sobre ele e do escopo e responsabilidade de sua função; (c) desenvolvimento de carreira, incluindo falta de segurança no emprego, falta ou excessos de promoções e obsolescência; (d) relacionamentos no trabalho, incluindo relacionamentos com os colegas e com os superiores. Lidar com os chefes, pares e subordinados pode afetar bastante a forma com que o indivíduo se sente ao fim do dia; e (e) estrutura e clima organizacional, incluindo baixo envolvimento na tomada de decisão e em questões políticas.

Umann e Guido (2011) explicam que ambientes laborais marcados pela exigência de maior

produtividade associada a redução do contingente de trabalhadores, a limitação do tempo e a complexidade das tarefas, além de expectativas irrealizáveis e relações de trabalho hierárquicas e precárias, podem levar a tensão, fadiga e esgotamento profissional, constituindo-se em situações de estresse no trabalho.

Para as autoras, pode-se verificar que o processo de comunicação dentro do ambiente de trabalho também é considerado fator importante na determinação da saúde dos trabalhadores, pois quanto há dificuldade de comunicação espontânea, a manifestação de insatisfações, as sugestões dos trabalhadores em relação à organização ou ao trabalho desempenhado provocarão tensão e, por conseguinte, sofrimento e insatisfação do trabalhador, que manifestam-se pela doença e em indicadores negativos de gestão de pessoas como o absenteísmo, conflitos interpessoais e extra trabalho (BRASIL, 2001).

Desta forma, o estresse ocupacional em ambientes da indústria fabril forma-se tanto pela necessidade de atendimento das exigências quanto pela especificidade das tarefas que muitas vezes são de rotineiras e de baixa complexidade e outras vezes de alta complexidade. Revela-se, especificamente nestes contextos, a necessidade de inovação expondo o indivíduo às mudanças requeridas no processo inovativo quer seja pela inovação tecnologia em produtos e processos ou pela inovação no modelo de gestão e inclui os aspectos delineados anteriormente numa perspectiva de elementos endógenos e exógenos à sua atividade que representam forças de pressão e estresse e direcional o trabalhador ao seu enfrentamento.

## **2.1 Estratégias de Enfrentamento ao Estresse - *Coping***

O *coping* é definido como todos os esforços de controle sendo uma resposta ao estresse (comportamental ou cognitiva) com a finalidade de aumentar, criar ou manter a percepção de controle pessoal. Assim, o estresse é percebido pelos indivíduos e formas de combate também são identificadas para que se mantenha o equilíbrio diante das variações e pressões sofridas. As formas de combate ou enfrentamentos são denominadas estratégias de *coping* e dependem do repertório individual e de experiências reforçadas.

A percepção de *coping* de acordo com Lazarus e Folkman (1984) referem-se a esforços cognitivos e comportamentais constantemente alteráveis para controlar (vencer, tolerar ou reduzir) demandas internas ou externas específicas que são avaliadas como excedendo ou fatigando os recursos da pessoa. Cabe ressaltar que esta definição dos autores distingue a definição dos esforços de enfrentamento (*coping*) dos comportamentos adaptativos automatizados, quando cita mudanças constantes como resposta às necessidades de estímulos específicos.

Na visão dos autores o *coping* tem duas funções, ou seja, modificar a relação entre a pessoa e o ambiente, controlando ou alterando o problema causador de "distress" (*coping* centrado no problema) e adequar a resposta emocional ao problema (*coping* centrado na emoção) sendo que a forma pela qual uma pessoa usa o *coping* está determinada, em parte, por seus recursos, os quais incluem saúde e energia, crenças existenciais, habilidades de solução de problemas, habilidades sociais, suporte social e recursos materiais.

O inventário de estratégias de *coping*, é um instrumento desenvolvido por Folkman e Lazarus (1985) estruturado em forma de um questionário que contém 66 itens que engloba pensamentos e ações que as pessoas utilizam para lidar com demandas internas ou externas de um evento estressante específico. Geralmente o evento é relatado em entrevista, com breve descrição de quem estava envolvido, o local em que se deu o evento e o que aconteceu. Cada administração do questionário centraliza-se no processo de *coping* de uma situação particular e não no *coping* como estilos ou traços de personalidade.

Para Umann e Guido (2011) o *coping*, por ser um processo multidimensional complexo relacionado ao ambiente, às demandas físicas e materiais, como também às características da personalidade e vivências do indivíduo, precisa ser avaliado em um contexto específico de estresse em que ocorre. As autoras reforçam que para que as estratégias de enfrentamento no

ambiente de trabalho sejam eficazes é necessário que sejam implementadas ações conjuntas, tanto no âmbito individual como no organizacional, o que poderá favorecer a produtividade, o desempenho e a saúde dos trabalhadores.

---

### **3. Método e estratégia de pesquisa**

O presente estudo, no sentido de alcançar os objetivos que se propõe, seguirá uma abordagem quantitativa caracterizando-se pelo emprego da quantificação, tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento dessas, através de técnicas estatísticas, desde as mais simples até as mais complexas.

A abordagem quantitativa geralmente é aplicada aos estudos descritivos o que vem ao encontro desta proposta, visto que o alcance do objetivo geral definido como identificar e compreender a percepção dos gestores de uma empresa do setor metalomecânico do sul do Brasil em relação aos fatores estressores e a forma de enfrentamento destes relacionando-os ao quociente de inovação organizacional.

Considerando os objetivos do estudo, propõe-se a condução deste através de uma etapa exploratória seguida de uma etapa descritiva. A parte exploratória permitirá o desenvolvimento mais claro de conceitos, o estabelecimento de prioridades, estruturação de definições e melhoria no planejamento final da pesquisa (COOPER e SCHINDLER, 2011). Já a etapa descritiva, segundo os autores, permitirá a descrição de fenômenos ou características associadas, estimativa das proporções da população que possuem determinadas características, descoberta de associações entre as variáveis.

O método de pesquisa que será adotado refere-se ao levantamento ou *survey*, adequado para medição de características importantes de indivíduos, empresas, eventos e outros fenômenos. De acordo com Hairet. *al.* (2005) o levantamento apresenta-se como um procedimento para coletar os dados primários e conhecer os aspectos importantes do comportamento humano, através da interrogação direta e mediante análise quantitativa. Segundo Gil (2007) o levantamento tem maior alcance na procura para ser representativa de um universo definido e oferece resultados caracterizados pela precisão estatística.

#### **3.1. População e amostra**

A pesquisa deve atender a um público-alvo, coletando informações e analisando posteriormente para o alcance dos resultados pretendidos. O público-alvo denomina-se população e possui certas características próprias.

Neste sentido, para esta pesquisa a população consistirá nos gestores de nível estratégico e tático de empresas de uma empresa metal mecânica localizada no sul do Brasil. A referida empresa possui um parque fabril com 420 funcionários, atuando com foco em transporte de granéis através da produção de helicóides e roscas sem fim.

#### **3.2. Técnica de Coleta de Dados**

A coleta de dados para o presente estudo ocorrerá juntamente aos gestores de nível estratégico e tático da empresa do ramo Metal Mecânico, através da aplicação individual dos instrumentos de pesquisa.

Para a aplicação dos instrumentos serão desenvolvidos questionários *on-line* utilizando a ferramenta Google Docs e também questionários impressos encaminhados diretamente aos gestores.

Os instrumentos de coleta de dados referem-se a três modelos já existentes e validados: A) Identificação dos fatores estressores (COOPER e MARSHALL, 1976): definição de cinco fontes de estresse: (1) fatores intrínsecos ao trabalho, incluindo aspectos como baixas condições de trabalho, sobrecarga de informação, pressão de prazos, mudanças tecnológicas. A ambiência

física presente em fatores como a qualidade do ar, a iluminação, a decoração, o barulho e o espaço pessoal pode influenciar o humor e o estado mental das pessoas; (2) papel na organização, incluindo ambiguidade e conflito de papéis. A ambiguidade de papéis ocorre quando o indivíduo não tem uma visão clara sobre os objetivos de seu trabalho, da expectativa que seus colegas têm sobre ele e do escopo e responsabilidade de sua função; (3) desenvolvimento de carreira, incluindo falta de segurança no emprego, falta ou excessos de promoções e obsolescência; (4) relacionamentos no trabalho, incluindo relacionamentos com os colegas e com os superiores. Lidar com os chefes, pares e subordinados pode afetar bastante a forma com que o indivíduo se sente ao fim do dia; e (5) estrutura e clima organizacional, incluindo baixo envolvimento na tomada de decisão e em questões políticas; e b) Inventário de *Coping* (LAZARUS e FOLKMAN, 1984): instrumento para mensuração do conjunto de estratégias cognitivas e utilizadas pelo indivíduo para enfrentar demandas internas ou externas apreciadas como excedendo seus recursos. É composto de 66 itens que englobam pensamentos e ações que as pessoas utilizam para lidar com as demandas internas ou externas decorrentes de estressor específico. O Inventário de *Coping* mensura os seguintes fatores: confronto; afastamento; autocontrole; suporte social; aceitação de responsabilidade; fuga e esquiva; resolução de problemas; reavaliação positiva.

### 3.3. Tratamento e Análise dos Dados

Os dados obtidos dos questionários aplicados aos gestores na citada empresa Metal Mecânica, conforme proposição da pesquisa, foram organizados inicialmente utilizando-se planilhas de cálculos disponibilizada através do *software* Excel® para organização dos dados originais. Para a realização da descrição da amostra serão utilizadas técnicas de análise estatística simples (média, mediana e desvio-padrão) no sentido de estruturação do perfil dos entrevistados a partir das questões sócio-demográficas e sócio-profissionais.

## 4. Descrição, análise e interpretação dos dados

O presente estudo tem como objetivo geral identificar e compreender a percepção dos gestores de uma empresa metalmeccânica do sul do Brasil em relação aos fatores estressores ocupacionais e a forma de enfrentamento destes e foi motivado a partir do questionamento sobre "como a alta gestão incorpora as tensões que dão suporte ao processo de inovação mantendo o equilíbrio dinâmico entre o atendimento dos objetivos organizacionais e individuais da equipe?".

Assim, no sentido de responder ao problema de pesquisa e atender ao objetivo geral, realizou-se uma pesquisa de abordagem quantitativa, de cunho descritivo, usando como método o estudo de caso. Foram pesquisados os gestores da empresa em questão que ocupam cargos de nível estratégico e tático, sendo envolvidos os diretores, gerentes e líderes/coordenadores que totalizaram 35 respondentes em média por instrumento.

Para a coleta de dados utilizaram-se dois instrumentos: a) Escala de Estresse no Trabalho – EET de Paschoal e Tamayo (2005) para identificação do nível de estresse; e b) Inventário de *Coping* (LAZARUS e FOLKMAN, 1984): instrumento para mensuração do conjunto de estratégias cognitivas e utilizadas pelo indivíduo para enfrentar demandas internas ou externas apreciadas como excedendo seus recursos. Os dados foram analisados com o uso de técnicas da estatística descritiva (média). Na Tabela 1 apresentam-se os instrumentos e o número de itens de cada um destes.

Tabela 1: Instrumentos e número de itens

<b>INSTRUMENTO/ DOMÍNIO/ FATORES/ DIMENSÕES</b>	<b>Nº DE ITENS</b>
<b>Escala de Estresse no Trabalho</b>	<b>23</b>

<b>Inventário de Estratégias de Coping – IEC</b>	<b>66</b>
• Confronto	06
• Afastamento	07
• Auto controle	05
• Suporte social	06
• Aceitação	07
• Fuga e esquiva	02
• Resolução	04
• Reavaliação	09
Fonte: Pesquisa	

Assim, os resultados serão relatados na seguinte sequência: características demográficas da população; níveis de estresse na equipe de gestores; e estratégia de enfrentamento ao estresse – *coping*.

#### 4.1. Características demográficas dos respondentes

No sentido de descrever o perfil dos respondentes, esta seção apresentará as características do público pesquisado, considerando as informações sobre o cargo ocupado, idade, sexo e escolaridade.

A Tabela 2 apresenta o número de respondentes de cada instrumento de pesquisa distribuídos por cargo. Podendo-se observar que houve um total de 36 respondentes para o instrumento aplicados.

CARGO	ESCALA DE ESTRESSE	INVENTÁRIO DE COPING
DIRETOR	2	2
GERENTE	4	4
LIDER/COORDENADOR	29	27
OUTRO	1	1
NÃO RESPONDEU	0	2

TOTAL	36	36
Fonte: Pesquisa		

A Tabela 3 apresenta o número de respondentes por faixa de idade, sendo que 17% pertence à faixa entre 21 e 30 anos; 40% possuem idade entre 31 e 40 anos; 30% entre 41 e 50 anos, 3% correspondem à idade na faixa entre 51 e 60%; 3% com idade entre 61 e 70 anos e 8% não responderam a este item.

Tabela 3: Número de respondentes por faixa de idade		
IDADE	NÚMERO DE RESPONDENTES	%
ATÉ 20 ANOS	0	0%
21 ANOS- 30 ANOS	6	17%
31ANOS - 40 ANOS	14	40%
41 ANOS - 50 ANOS	11	30%
51 ANOS - 60 ANOS	1	3%
61 ANOS - 70 ANOS	1	3%
NÃO RESPONDEU	3	8%
TOTAL	35	100%
Fonte: Pesquisa		

A Tabela 4 apresenta a caracterização dos respondentes em relação ao sexo. Do total de 35 participantes da pesquisa, 32 pertencem ao sexo masculino e 3 não responderam a questão.

Tabela 4: Número de respondentes por sexo	
SEXO	NÚMERO DE RESPONDENTE
MASCULINO	32
FEMININO	0
NÃO RESPONDEU	3
Total	35
Fonte: Pesquisa	

A Tabela 5 demonstra a distribuição dos respondentes considerando o nível de escolaridade. Do total de respondentes 6% possuem ensino fundamental incompleto; 6% ensino fundamental completo, 34% ensino médio completo; 6% graduação incompleta; 37% graduação completa; 6% pós-graduação incompleta e 6% pós-graduação completa.

Tabela 5: Número e % de respondentes por nível de escolaridade		
ESCOLARIDADE	NÚMERO DE RESPONDENTES	%
Ensino fundamental incompleto	2	6%
Ensino fundamental completo	2	6%
Ensino médio incompleto	0	0%
Ensino médio completo	12	34%
Graduação incompleta	2	6%
Graduação completa	13	37%
Pós-Graduação incompleta	2	6%
Pós-Graduação completa	2	6%
Não respondeu	0	0%
TOTAL	35	100%
Fonte: Pesquisa		

Finaliza-se, desta forma, a caracterização dos respondentes e passa-se a apresentar os resultados para os instrumentos aplicados.

## 4.2. Escala de estresse no trabalho

Para a avaliação do nível de estresse dos gestores de uma empresa metalmecânica do sul do Brasil utilizou a Escala de Estresse no Trabalho – EET de Paschoal e Tamayo (2005). Convém salientar que esta escala não possui construtos conforme os estudos dos autores, visto análise fatorial realizada por Paschoal e Tamayo (2004), revelou a existência de um único fator que, após eliminação de itens com carga fatorial abaixo de 0,45, ficou composto por 23 questões e obteve um coeficiente *Alfa de Cronbach(a)* equivalente a 0,91.

Apresentam-se, então, os resultados das questões relativas ao instrumento de Escala de Estresse no Trabalho (PASCHOAL & TAMAYO, 2005) aplicadas aos gestores da empresa metalmecânica foco do estudo. A Tabela 6 apresenta as questões do instrumento de Escala de Estresse no Trabalho – EET considerando a média das respostas para cada uma e colocadas em ordem decrescente de forma que se consiga facilmente identificar aqueles fatores mais estressantes e os menos estressantes. Para esta análise utilizou-se a classificação ABC que separa os itens considerando que 20% destes são responsáveis por 80% resultados, 30% responsáveis por 15% de resultados e 50% responsáveis por 5% dos resultados (DIAS, 2010).

Tabela 6: Média das respostas da Escala de Estresse no Trabalho em ordem decrescente

Nº	Questões	Média
1	A forma como as tarefas são distribuídas em minha área tem me deixado nervoso.	3,14
22	O tempo insuficiente para realizar meu volume de trabalho deixa-me nervoso.	3,14
5	Sinto-me irritado com a deficiência na divulgação de informações sobre decisões organizacionais.	3,09
12	Fico irritado com discriminação/favoritismo no meu ambiente de trabalho.	3,06
16	As poucas perspectivas de crescimento na carreira têm me deixado angustiado.	2,97
2	O tipo de controle existente em meu trabalho me irrita.	2,91
15	Fico irritado por ser pouco valorizado por meus superiores.	2,89
11	Sinto-me incomodado com a comunicação existente entre mim e meu superior.	2,69
6	Sinto-me incomodado com a falta de informações sobre minhas tarefas no meu trabalho.	2,66
13	Tenho me sentido incomodado com a deficiência nos treinamentos para capacitação profissional.	2,66
19	A falta de compreensão sobre quais são minhas responsabilidades neste trabalho tem causado irritação.	2,60
3	Sinto-me desgastado com a falta de autonomia na execução do meu trabalho.	2,54
10	Fico de mau humor por ter que trabalhar durante muitas horas seguidas.	2,54
20	Tenho estado nervoso por meu superior me dar ordens contraditórias.	2,51
21	Sinto-me irritado por meu superior encobrir meu trabalho bem feito diante de outras pessoas.	2,43
14	Fico de mau humor por me sentir isolado na organização.	2,40
7	A falta de comunicação entre mim e meus colegas de trabalho deixa-me irritado.	2,34
8	Sinto-me incomodado por meu supervisor tratar-me mal na frente de colegas de trabalho.	2,29
9	Sinto-me incomodado por ter que realizar tarefas que estão além de minha capacidade.	2,29
17	Tenho me sentido incomodado por trabalhar em tarefas abaixo do meu nível de habilidade.	2,17
18	A competição no meu ambiente de trabalho tem me deixado de mau humor.	2,17
23	Fico incomodado por meu superior evitar me incumbir de responsabilidades importantes.	2,17
4	Tenho me sentido incomodado com a falta de confiança de meu superior sobre o meu trabalho.	2,11
	<b>Média</b>	<b>2,60</b>

Legenda

	20% dos itens que apresentam maiores médias de estresse
	30% dos itens que apresentam médias intermediárias de estresse
	50% dos itens que apresentam menores médias de estresse

Fonte: Pesquisa

A análise da Tabela 6 permite a identificação de 20% dos elementos que produzem maiores médias de estresse, ressaltando-se as cinco afirmativas principais: "A forma como as tarefas são distribuídas em minha área tem me deixado nervoso - 3,14"; "O tempo insuficiente para realizar meu volume de trabalho deixa-me nervoso - 3,14"; "Sinto-me irritado com a deficiência na divulgação de informações sobre decisões organizacionais - 3,09"; "Fico irritado com discriminação/favoritismo no meu ambiente de trabalho - 3,06"; e "As poucas perspectivas de crescimento na carreira têm me deixado angustiado - 2,97". Analisando-se as cinco questões supracitadas percebe-se uma média das respostas em torno de 3 (escala de concordância de 1 a 5) o que evidencia a necessidade de atenção por parte da gestão às questões relativas à: estruturação e tempo de realização das tarefas, comunicação interna, discriminação/favoritismo

e perspectiva de crescimento na carreira.

Em relação às médias intermediárias, 30% dos elementos são responsáveis por 15% de resultados de estresse podendo-se destacar: "O tipo de controle existente em meu trabalho me irrita - 2,91"; "Fico irritado por ser pouco valorizado por meus superiores - 2,89"; "Sinto-me incomodado com a comunicação existente entre mim e meu superior - 2,69"; "Sinto-me incomodado com a falta de informações sobre minhas tarefas no meu trabalho - 2,66"; "Tenho me sentido incomodado com a deficiência nos treinamentos para capacitação profissional - 2,66"; "A falta de compreensão sobre quais são minhas responsabilidades neste trabalho tem causado irritação - 2,6"; e "Sinto-me desgastado com a falta de autonomia na execução do meu trabalho - 2,54".

De outra forma, também pode-se verificar as menores médias de estresse entre a equipe de gestores da empresa a partir da análise de 50% das questões do EET, destacando-se as principais afirmações: "Fico de mau humor por ter que trabalhar durante muitas horas seguidas - 2,54"; "Tenho estado nervoso por meu superior me dar ordens contraditórias - 2,51"; "Sinto-me irritado por meu superior encobrir meu trabalho bem feito diante de outras pessoas - 2,43"; "Fico de mau humor por me sentir isolado na organização - 2,4"; "A falta de comunicação entre mim e meus colegas de trabalho deixa-me irritado - 2,34"; "Sinto-me incomodado por meu supervisor tratar-me mal na frente de colegas de trabalho - 2,29"; "Sinto-me incomodado por ter que realizar tarefas que estão além de minha capacidade - 2,29"; "Tenho me sentido incomodado por trabalhar em tarefas abaixo do meu nível de habilidade - 2,17"; "A competição no meu ambiente de trabalho tem me deixado de mau humor - 2,17"; "Fico incomodado por meu superior evitar me incumbir de responsabilidades importantes - 2,17"; e "Tenho me sentido incomodado com a falta de confiança de meu superior sobre o meu trabalho - 2,11".

### 4.3. Inventário de *Coping*

Frente aos fatores estressores os indivíduos desenvolvem estratégias para a superação destes, sendo que tais estratégias são alvo de pesquisa por parte de vários estudiosos. Assim, como autores básicos desta etapa da pesquisa utilizou-se Lazarus e Folkman (1984) que defendem que o indivíduo é capaz de enfrentar o estresse quando utiliza esforços cognitivos e comportamentos definidos para identificar, administrar, avaliar e manter o equilíbrio em resposta ao estressor.

No sentido de avaliar as estratégias de enfrentamento aos fatores estressores, aplicou-se o Inventário de *Coping* (IC), de forma a identificar as estratégias de *coping* utilizadas, para população do estudo, foi calculada a média dos itens que compõem cada fator, não havendo uma média geral do item. A Tabela 7 apresenta as estratégias de *coping* com suas médias e ordenação.

Convém ressaltar que a escala utilizada no Inventário de *Coping* é de quatro pontos sendo que 0 indica que nunca usou a estratégia, 1 significa que usou um pouco, 2 que usou bastante e 3 usou em grande quantidade.

Tabela 7: Inventário de *Coping* – médias e ordem das variáveis.

Variáveis	Média	Ordem
Resolução de Problemas	2,04	1
Aceitação de Responsabilidade	1,62	2
Reavaliação Positiva	1,57	3

Suporte Social	1,36	4
Auto Controle	1,23	5
Confronto	0,87	6
Fuga e esquiva	0,81	7
Afastamento	0,79	8
Fonte: Pesquisa		

Em relação a forma de enfrentamento através da “resolução de problemas”, conforme a Tabela 7, identifica-se a maior média, ou seja, este tipo de enfrentamento aos fatores estressores é aquele que a equipe de gestores mais se identifica. Para a composição deste fator utilizaram-se as seguintes questões do Inventário de *Coping* (Tabela 8).

Tabela 8: Questões e médias componentes do fator “resolução de problemas”		
Questões	Situações	Média
Questão 01	Concentrei-me no que deveria ser feito em seguida no próximo passo	2,12
Questão 26	Fiz um plano de ação.	1,82
Questão 46	Recusei recuar e batalhei pelo que eu queria.	2,03
Questão 49	Eu sabia o que deveria ser feito, portanto dobrei meus esforços para fazer o que fosse necessário.	2,21
Média do fator		2,04
Fonte: Pesquisa		

A Tabela 9 apresenta as questões e as médias de cada uma destas que compõem o fator “aceitação de responsabilidade” que está em segundo lugar como estratégia de enfrentamento aos estressores e apresenta média do fator de 1,62.

Tabela 9: Questões e médias componentes do fator “aceitação de responsabilidade”		
Questões	Situações	Média
Questão 09	Me critiquei, me repreendi.	1,29
Questão 25	Desculpei ou fiz alguma coisa para repor os danos.	1,59
Questão 29	Compreendo que o problema foi provocado por mim.	1,26

Questão 48	Busquei nas experiências passadas uma situação similar.	1,59
Questão 51	Prometi a mim mesmo (a) que as coisas serão diferentes da próxima vez.	1,68
Questão 52	Encontrei algumas soluções diferentes para o problema	1,97
Questão 62	Analisei mentalmente o que fazer e o que dizer.	1,97
Média do fator		1,62
Fonte: Pesquisa		

A Tabela 10 apresenta as questões e respectivas médias para o fator “reavaliação positiva” que apresentou a terceira média dentre os fatores de enfrentamento ao estresse.

Tabela 10: Questões e médias componentes do fator “reavaliação positiva”		
<b>Questões</b>	<b>Situações</b>	<b>Média</b>
Questão 20	Inspirou-me a fazer algo criativo.	1,71
Questão 23	Mudei e cresci como pessoa de uma maneira positiva.	1,97
Questão 30	Sai da experiência melhor do que esperava.	1,88
Questão 36	Encontrei novas crenças.	0,50
Questão 38	Redescobri o que é importante na vida.	1,68
Questão 39	Modifiquei aspectos da situação para que tudo desse certo no final.	2,09
Questão 56	Mudei alguma coisa em mim, me modifiquei de alguma forma.	1,65
Questão 60	Rezei.	1,18
Questão 63	Pensei em uma pessoa que admiro e em como ela resolveria a situação e tomei como exemplo.	1,47
Média do fator		1,57
Fonte: Pesquisa		

A Tabela 11 demonstra as questões e médias de cada uma destas que formam o fator de enfrentamento aos estressores, “suporte social”. Ressalta-se que este fator é o quarto considerando o valor da média total das questões.

--	--	--

Tabela 11: Questões e médias componentes do fator "suporte social"

Questões	Situações	Média
Questão 08	Conversei com outras pessoas sobre o problema, procurando deixar outras opções.	1,82
Questão 18	Aceitei a simpatia e a compreensão das pessoas.	1,50
Questão 22	Procurei ajuda profissional.	0,82
Questão 31	Falei com alguém que poderia fazer alguma coisa concreta sobre o problema.	1,79
Questão 42	Procurei um amigo ou um parente para pedir conselhos.	1,12
Questão 45	Falei com alguém de como eu estava me sentindo.	1,09
Média do fator		1,36
Fonte: Pesquisa		

A Tabela 12 apresenta as questões e as médias correspondentes que formam o fator "autocontrole", o quinto, em termos de valor de média, que representa as formas de enfrentamento ao estresse utilizadas pela equipe.

Tabela 12: Questões e médias componentes do fator "autocontrole"

Questões	Situações	Média
Questão 14	Procurei guardar para mim mesmo a os meus sentimentos.	0,97
Questão 15	Procurei encontrar o lado bom da situação.	1,82
Questão 35	Procurei não fazer nada apressadamente ou seguir meu primeiro impulso.	1,38
Questão 43	Não deixei que os outros soubessem da verdadeira situação.	0,50
Questão 54	Procurei não deixar que meus sentimentos interferissem muito nas outras coisas que eu estava fazendo.	1,50
Média do fator		1,24
Fonte: Pesquisa		

A Tabela 13 apresenta as questões componentes do fator "confronto" e respectivas médias.

Tabela 13: Questões e médias componentes do fator "confronto"

Questões	Situações	Média
Questão 07	Tentei encontrar a pessoa responsável para mudar suas ideias.	1,35
Questão 17	Mostrei a raiva que sentia para as pessoas que causaram o problema.	0,91
Questão 28	De alguma forma extravasei meus sentimentos.	1,21
Questão 34	Enfrentei como um grande desafio, fiz algo muito arriscado.	0,94
Questão 40	Procurei fugir das pessoas em geral.	0,38
Questão 47	Descontei minha raiva em outras pessoas.	0,41
Média do fator		0,87
Fonte: Pesquisa		

A Tabela 14 apresenta as questões e médias que compõe o fator “fuga e esquivar”, chamando-se a atenção para o fato deste representar uma estratégia pouco utilizada pela equipe de gestores e coordenadores.

Tabela 14: Questões e médias componentes do fator “fuga e esquivar”		
Questões	Situações	Média
Questão 58	Desejei que a situação acabasse ou que de alguma forma desaparecesse.	0,94
Questão 59	Tinha fantasia de como as coisas iriam acontecer, como se encaminhariam.	0,68
Média do fator		0,81
Fonte: Pesquisa		

Por fim a Tabela 15 apresenta as questões componentes do fator “afastamento” com suas respectivas médias. Este fator foi o que apresentou o menor valor médio, entendendo-se ser a estratégia menos utilizada no enfrentamento aos estressores.

Tabela 15: Questões e médias componentes do fator “afastamento”		
Questões	Situações	Média
Questão 06	Fiz alguma coisa que acreditava que não daria resultados, mas ao menos eu estava fazendo alguma coisa.	0,29

Questão 10	Tentei não fazer nada que fosse irreversível, procurando deixar outras opções.	1,44
Questão 13	Fiz como se nada tivesse acontecido.	0,35
Questão 16	Dormi mais que o normal.	0,26
Questão 21	Procurei esquecer a situação desagradável.	1,47
Questão 41	Não deixei me impressionar, me recusava a pensar muito sobre esta situação.	0,94
Questão 44	Minimizei a situação me recusando a preocupar-me seriamente com ela.	0,79
Média do fator		0,79
Fonte: Pesquisa		

Assim, analisando-se os resultados encontrados a partir da avaliação das estratégias de enfrentamento utilizadas pelos gestores de uma empresa metalmecânica do sul do Brasil, identifica-se que a resolução de problemas é a principal forma de  *coping* . Uma vez que que Lazarus e Folkman (1984), definem  *coping*  como sendo a forma como as pessoas avaliam o estresse e suas formas de enfrentamento diante das adversidades pode-se concluir que os gestores da empresa avaliada encontram-se preparados para o processo de resolução de problemas sendo que sabiam o que deveria ser feito, concentrando-se nos próximos passos e etapas da solução da situação estressante, com estruturação de plano de ação e com o intuito de "batalhar" por aquilo que queria.

O  *coping*  sendo uma forma das pessoas lidarem com situações que representam ameaças e/ou desencadeiam sensações desagradáveis e a busca de uma resolução e representando os esforços cognitivos e comportamentais com o objetivo de gerenciar demandas que excedam os recursos da pessoa (MULLER, 1992) pode ser visualizado na situação do estudo realizado como tendo foco de resolução e distanciando-se da estratégia genérica de fuga. Importante ressaltar este tópico, visto que a pesquisa foi realizada com gestores de nível tático e estratégico que precisam tomar decisões e gerenciar equipes, dirimindo conflitos e direcionando-as aos resultados pretendidos pela organização.

Entender o estresse e as formas de enfrenta-lo é relevante no momento que o processo organizacional de gerir pessoas, há algumas décadas atrás, dizia respeito apenas ao cumprimento de normas trabalhistas, com enfoque estritamente operacional, ocorria através da estrutura de um "departamento de pessoal" que possuía atribuições burocráticas que objetivavam apenas a adequação da empresa às exigências da legislação que rege as relações de trabalho, atualmente a gestão de pessoas tem enfoque sistêmico e é parte da agenda dos gestores de todos os níveis.

Além de ser repensada e atribuída aos gestores de todos os níveis, a gestão de pessoas transformou-se em uma área que não preocupa-se apenas com as necessidades operacionais mas vai além e domina todos os processos de suprimento, manutenção e desenvolvimento das pessoas (ARAÚJO e GARCIA, 2009). Tal mudança foi requerida, pois, o elemento humano passa a ser entendido como central na elaboração e efetivação da estratégia organizacional.

Destaca-se, finalmente, do trabalho de Amorin e Silva (2012) o fato de que a necessidade frente ao mercado com exigência de um nível elevado de desempenho dos colaboradores pode

afetar a qualidade de vida no trabalho (QVT) sendo que a pressão por resultados mais rápidos e melhores, por si só, são motivos de estresse para muitos colaboradores, pois, as alterações nas condições de trabalho, algumas vezes de forma abrupta, impacta no bem-estar dos colaboradores e conseqüentemente na qualidade de vida no trabalho. O processo organizacional, portanto, fundamenta-se na dimensão humana a partir mobilização de competências o que evidencia a necessidade de preservação do corpo de trabalho tornando-se fator decisivo para o sucesso do alinhamento entre a concepção do homem que trabalha e o ambiente físico e psicológico.

---

## 5. Considerações finais

A presente pesquisa teve como objetivo identificar e compreender a percepção dos gestores de uma empresa do setor metalmecânico do sul do Brasil em relação aos fatores estressores ocupacionais e a forma de enfrentamento destes. Para tanto, utilizou-se de um método quantitativo como abordagem metodológica desenvolvendo-se um estudo descritivo quanto aos objetivos e coletando-se os dados com a utilização de questionários, a saber: a) Escala de Estresse no Trabalho – EET de Paschoal e Tamayo (2005) para identificação do nível de estresse; e b) Inventário de *Coping* (LAZARUS e FOLKMAN, 1984): instrumento para mensuração do conjunto de estratégias cognitivas e utilizadas pelo indivíduo para enfrentar demandas internas ou externas apreciadas como excedendo seus recursos. Os dados foram analisados com o uso de técnicas da estatística descritiva (média).

Os resultados da pesquisa remetem à identificação do nível de estresse a partir da análise das cinco afirmativas principais e suas respectivas médias: "A forma como as tarefas são distribuídas em minha área tem me deixado nervoso - 3,14"; "O tempo insuficiente para realizar meu volume de trabalho deixa-me nervoso - 3,14"; "Sinto-me irritado com a deficiência na divulgação de informações sobre decisões organizacionais - 3,09"; "Fico irritado com discriminação/favoritismo no meu ambiente de trabalho - 3,06"; e "As poucas perspectivas de crescimento na carreira têm me deixado angustiado - 2,97". Analisando-se as cinco questões supracitadas evidencia-se a necessidade de atenção por parte da gestão às questões relativas à: estruturação e tempo de realização das tarefas, comunicação interna, discriminação/favoritismo e perspectiva de crescimento na carreira.

No sentido de avaliar as estratégias de enfrentamento aos fatores estressores, aplicou-se o Inventário de *Coping* (IC), para população do estudo foi calculada a média dos itens que compõem cada fator. Considerando um *ranking* a partir das médias, como primeira estratégia de *coping* utilizada identifica-se a "resolução de problemas (média 2,04)" seguida de "aceitação de responsabilidades (média 1,62)", "reavaliação positiva (média 1,57)", "suporte social (média 1,36)", "autocontrole (média 1,23)", "confronto (média 0,87)", "fuga e esquiva (média 0,81)" e "afastamento (média 0,79)".

Infere-se, a partir da análise quantitativa, que o estresse ocupacional na empresa analisada ocorre nos fatores decorrentes do contexto do trabalho como a distribuição de tarefas e comunicação e, também, originárias do conteúdo do trabalho como a pouca perspectiva de crescimento dentro da empresa visto a falta de um plano de carreira. Já a análise do *coping* reflete a preparação dos gestores para a estratégia de resolução de problemas o que evidencia a capacidade para análise da situação, análise de alternativas, formação de um plano de ação e disposição para enfrentar o estressor.

O gestor, portanto, deve estar preparado para reconhecer e gerenciar os fatores laborais estressores concentrando-se na mobilização de competências com vistas à necessidade de preservação do corpo de trabalho tornando-se fator decisivo para o sucesso do alinhamento entre a concepção do homem que trabalha e o ambiente físico e psicológico.

Por fim, cabe ressaltar que esta pesquisa não encerra conclusões definitivas e que outros trabalhos devem ser realizados para complementá-la, principalmente com o desenvolvimento de uma abordagem qualitativa que tenha alcance para o conhecimento das percepções dos

## Referências

- BRASIL. Ministério da Saúde, Representação do Brasil da OPAS OMS. Organizado por Elizabeth Costa Dias. Doenças Relacionadas ao Trabalho: manual de procedimentos para os serviços de saúde. **Ministério da Saúde do Brasil**. Brasília. 2001. Disponível em: <[http://www.ims.uerj.br/espmedtrab/doenca\\_trabalhador.pdf](http://www.ims.uerj.br/espmedtrab/doenca_trabalhador.pdf) > Acesso em: 25 out. 2009.
- AHMED, P. K. (1998). Cultureandclimate for innovation. *Europeanjournalofinnovation management*, 1 (1), 30-43.
- COOPER, D.R.; SHINDLER, P.S. Métodos de pesquisa em Administração. Porto Alegre: Bookman, 2011.
- COOPER, C.L.; MARSHALL, J. Occupationalsourcesof stress: a reviewoftheliteraturerelatingtocoronaryheartdiseaseand mental illhealth. *JournalofOccupationalPsychology*, v. 49, p. 11-28, 1976.
- GIL, Antonio Carlos. Métodos e técnicas de pesquisa social. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2007.
- HAIR JR, J. F. et al. Métodos de pesquisa em Administração. Porto Alegre: Bookman, 2005.
- Lazarus, R. \_ Psychological Stress andtheCopingProcess, In: Lipowiski, Z.S. *Psychossomatic Medicine: CurrentTrendsandClinicalApplications*. New York, Oxford University Press, 1977.
- LAZARUS R.S.; FOLKMAN, S. *CopingandAdaptation*. Em Gentry, W.D. (Ed), *HandbookofBehavioralMedicine* . New York: The Guilford Press, 1984, (pp. 282-325).
- MARTINS, E.C.; TERBLANCHE, F. (2003). Buildingorganizationalculturethatstimulatescreativityandinnovation. *EuropeanJournalofInnovation Management*, 6 (1), 64 – 74.
- MAVONDO, F.; FARREL, M. (2003). Cultural orientation: its relationshipwithmarketorientation, innovationandorganizationalperformance. *Management Decision*, 41 (3), 241- PASCHOAL, T.; TAMAYO, A. Validação da escala de estresse no trabalho. *Estudos de Psicologia*, v. 9, n. 1, jan./abr. 2004249.
- SOLOMON, G., WINSLOW, E.K.; TARABISHY, A. (2002). The role ofclimate in fosteringinnovativebehaviour in entrepreneurialSMEs, *Business*, 6(3), 24-33.
- SILVA JR, G. G. da. Inovação, Salários e Estrutura de Mercado. Tese de Doutorado em Economia – Faculdade de Ciências Econômicas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2009.
- STRINGER, R. (2000). Howtomanage radical innovation. *California Management Review*, 2, 1-11.
- TIDD, J.; BESSANT, J.; PAVITT, K. Gestão da Inovação. Porto Alegre: Bookman, 2008.

- 
1. Graduado em Administração pela Faculdade de Ciências Econômicas, Contábeis e Administrativas, UNIVALE. Especialista em Gestão Empresarial pela UNIVALE. Mestre em Administração Universidade Federal de Santa Maria – UFSM. Professor da Universidade Luterana do Brasil - ULBRA Cachoeira do Sul.
  2. Graduada em Administração pela Universidade Federal de Santa Maria – UFSM. Especialista em Gestão Empresarial pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul – PUCRS. Mestre em Engenharia de Produção e Doutoranda em Administração pela Universidade Federal de Santa Maria – UFSM. Professora da Universidade Luterana do Brasil - ULBRA Cachoeira do Sul. Email: [adrianaportoadm@gmail.com](mailto:adrianaportoadm@gmail.com)
  3. Graduada em Licenciatura Plena de Ciências com Habilitação em Matemática pela Fundação Educacional do Vale do Jacuí- Unidades Integradas de Ensino Superiordo Vale do Jacuí- UNIVALE. Especialista em Matemática pela Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Cachoeira do Sul –FAFIL. Mestre em Ensino de Ciências e Matemática pela Universidade Luterana do Brasil-ULBRA
  4. Graduanda do Curso de Ciências Contábeis da Universidade Luterana do Brasil – ULBRA Cachoeira do Sul
  5. Graduanda do Curso de Administração da Universidade Luterana do Brasil – ULBRA Cachoeira do Sul

[Índice]

[En caso de encontrar algún error en este website favor enviar email a [webmaster](#)]