

# A RELAÇÃO ENTRE O COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL E O ESTRESSE NO TRABALHO<sup>1</sup>

*Sinara Medeiros Rangel<sup>2</sup>*

*Marilsa de Sá Rodrigues Tadeucci<sup>3</sup>*

*Edna Maria Querido de Oliveira Chamon<sup>4</sup>*

## Resumo

A relação do funcionário com a organização e com o tipo de trabalho que desenvolve pode ser fonte de prazer ou de sofrimento. Este estudo teve como finalidade verificar se existe relação entre estresse no trabalho com o tipo de comprometimento organizacional. Analisou também as principais estratégias de enfrentamento (*coping*) utilizadas nos diferentes tipos de comprometimento. O estudo de natureza qualitativa, pois se limitou a duas lojas de uma empresa do ramo de comércio varejista situada na cidade de São José dos Campos no estado de São Paulo. A amostra foi composta por 75 funcionários. Foram aplicados dois instrumentos validados, o questionário para análise do tipo de comprometimento organizacional de Allen et al; e o questionário de estresse e *coping* de Vasconcelos e Brengelmann. Os dados foram tratados por meio de análise descritiva simples, com base nos fatores determinados pelos instrumentos e relacionados com os dados cadastrais da amostra. A relação entre estresse e comprometimento foi confirmada uma vez que os componentes da amostra que se demonstraram comprometidos de forma normativa, apresentaram uma variação entre o estresse leve e médio. Os que se demonstraram comprometidos de forma instrumental apresentaram estresse alto, pois a preocupação é voltada para a estabilidade financeira, muito mais do que para a realização e satisfação pessoal. Os comprometidos afetivamente apresentaram níveis de estresse mais leve. Constatou-se também uma relação entre o tempo de serviço e as áreas de atuação com os tipos de comprometimento e níveis de estresse.

**Palavras-chave:** Estresse; Comprometimento; Estratégias de enfrentamento.

## THE RELATION BETWEEN ORGANIZATIONAL ENGAGEMENT AND STRESS AT WORK

### Abstract

The relation of the employee with the organization and the type of work developed can be cause of pleasure or suffering. This study had as objective to verify if there is relation between stress at work and the type of organizational engagement. It also analyzed the main coping strategies used in different types of engagement. The study was qualitative because analyzed two stores from retail trade field, located in São José dos Campos, São Paulo state. The sample was composed by 75 employees. Valid instruments were used, the questionnaire to analyze the type of organizational engagement developed by Allen et al, and the stress and coping questionnaire developed by Vasconcelos and Brengelmann. Data was analyzed using simple descriptive analysis, based on the factors determined by the instruments and related to the identification data of the sample. The relation between stress and engagement was confirmed since the participants who were negatively engaged presented a variation of low and medium levels of stress. The participants instrumentally engaged presented high level of stress, since the concern is more directed to financial stability, than to professional achievement and personal satisfaction. The participants affectively engaged presented lower levels of stress. It was also observed a relation among the time worked, the areas of work, the type of engagement and the levels of stress.

**Key words:** Stress; Engagement; Coping strategies.

<sup>1</sup> *Contribuição técnica ao 62º Congresso Anual da ABM – Internacional, 23 a 27 de julho de 2007, Vitória – ES, Brasil.*

<sup>2</sup> *Especialista em Administração de Recursos Humanos pela Universidade de Taubaté*

<sup>3</sup> *Professor Assistente Doutor da Universidade de Taubaté e Universidade Presbiteriana Mackenzie*

<sup>4</sup> *Professor Assistente Doutor da Universidade de Taubaté*

# 1 INTRODUÇÃO

O cenário das organizações vem passando por profundas transformações devido à globalização, à competitividade, às novas formas de gestão e ao rápido avanço da tecnologia. Neste processo de mudanças no ambiente empresarial, há uma crescente valorização pelo comportamento ético e pelas ações humanizadas, visando a busca da satisfação dos funcionários e dos clientes, e dando ênfase ao comprometimento da força de trabalho nessa guerra por competição.

A competitividade acirrada exige cada vez mais do capital humano, transformações que priorizem a capacidade do indivíduo de improvisar, inovar e investir em si próprio, como pessoa e como profissional, mantendo um compromisso desejável com os objetivos e metas da empresa. Este alto grau de exigência e de comprometimento no trabalho exige que o indivíduo aumente sua busca de conhecimento, atualizando – se para se tornar um cidadão universal, procurando fazer o melhor no trabalho. Todas essas verdades podem levar o indivíduo ao estresse, definido por Carvalho<sup>(1)</sup> como “ponto em que o indivíduo não consegue controlar os conflitos, gerando um excesso de energia, originando conseqüentemente fadiga, cansaço, tristeza e euforia”. O ritmo de vida no mundo contemporâneo pode ser o principal responsável por esta síndrome.

Mas, existe uma relação entre os tipos de comprometimento organizacional (afetivo, instrumental e normativo) que os funcionários apresentam, com a ocorrência do estresse no local de trabalho?

O objetivo, portanto, foi de investigar e avaliar se esta relação existe, através de um estudo de caso com uma amostra por acessibilidade definida para a pesquisa,

De acordo com Lazarus e Folkman<sup>(2)</sup> podemos definir o estresse “como a relação particular entre a pessoa e o ambiente que é avaliada pela pessoa como algo que sobrecarrega ou excede seus recursos e ameaça seu bem-estar”.<sup>(3)</sup>

Segundo Stora<sup>(4)</sup> o estresse pode ser compreendido, atualmente, como sendo o resultado da ação dos agentes estressores (físico, psicológico ou social), podendo ser pontual ou permanente, e ter um período de latência até que surjam os sintomas da doença. O conceito de estresse, portanto, passa a ser considerado como um conceito dinâmico, interno e externo, pois à medida que um agente externo é percebido num espaço de tempo, pelo indivíduo, que põe em jogo suas defesas mentais, a vida psíquica individual pode se desorganizar, expondo-se a somatização.<sup>(5)</sup>

Rodrigues e Gasparini,<sup>(6)</sup> consideram o estresse ao mesmo tempo como uma reação natural o qual está presente em todos os momentos de nossas vidas, sendo tão importante, permanente e vital, pois nos auxilia em todos os momentos de adaptação que necessitamos, quanto prejudicial, sob algumas circunstâncias, ao indivíduo.<sup>(7)</sup>

Já Moraes, Cooper, Swan,<sup>(8)</sup> revelam a importância de se observar o homem e sua rede de significados e relações para uma melhor compreensão de fenômeno que é caracterizado como tipicamente relacional e dinâmico entre o indivíduo e as demandas de seu ambiente.

Para Lipp e Rocha,<sup>(9)</sup> o estresse pode ser definido como uma reação do organismo, com componentes físicos e/ou psicológicos, causada pelas alterações psicológicas que ocorrem quando uma pessoa se confronta com uma situação que, de um modo ou de outro, a irrite, amedronte, excite ou confunda ou mesmo que a faça feliz.

O tema “comprometimento organizacional” vem sendo valorizado e estudado por diversos autores há mais de 40 anos, mas somente na década de 90, com o grande

impacto das novas tecnologias no processo de globalização é que ocorreu maior interesse por este tema.

Bastos<sup>(10)</sup> destaca que, a partir da década de 1980, a pesquisa sobre comprometimento do trabalhador com seu trabalho assumiu sua importância, e que este tema sempre esteve presente nas agendas dos pesquisadores e de profissionais ligados à gestão da organização. Segundo este autor, devido a crescente globalização, o ambiente de trabalho empresarial vem passando por inúmeras mudanças nos últimos anos, despertando o interesse pela questão de comprometimento com o trabalho e pelo conjunto de transformações por ele desencadeado. Atualmente, uma das preocupações das organizações é buscar pessoas que não trabalhem pelo bom salário ou benefícios, mas sim, pelo prazer de trabalhar e pelo significado que o trabalho tem para sua vida.

O comprometimento é segundo Andrade de Pilati,<sup>(11)</sup> definido por Mowday, Porter e Steers como “a força relativa da identificação e envolvimento de um indivíduo com uma organização particular”, expressa em três dimensões: forte crença e aceitação dos valores e objetivos da organização, desejo de exercer considerável esforço em favor desta e forte desejo de se manter como seu integrante. Esta definição se tornou a mais utilizada na pesquisa sobre o tema, e se restringe à natureza atitudinal (afetiva) do fenômeno, se distinguindo da abordagem calculativa (instrumental), na qual o comprometimento é visto como produto de trocas efetivas entre o trabalhador e a organização, ou da abordagem normativa, em que o comprometimento é associado à internalização de normas sociais e padrões de conduta.

As medidas de operacionalização dos níveis distintos de comprometimento, são geralmente escaladas com formato tipo Likert, desenvolvidas após processos de validação psicométrica.

Allen e Meyer,<sup>(12)</sup> postularam distintas categorias de comprometimento organizacional. Por meio de dois estudos, testaram aspectos de um modelo de três componentes do comprometimento, os quais integravam várias conceituações do comprometimento organizacional. Concluíram que os trabalhadores experenciam simultaneamente três categorias de comprometimento com a organização na qual trabalham. A primeira é referente ao comprometimento afetivo (desejo de permanecer na organização) que seria desencadeado por experiências anteriores de trabalho, especialmente aquelas que satisfazem necessidades psicológicas do trabalhador, levando – o a se sentir confortável dentro da organização e competente em seu trabalho. A segunda categoria é a do comprometimento instrumental (necessidade de permanecer na organização) e seria desenvolvido a partir de dois fatores antecedentes: a magnitude e ou o número de investimentos feitos pelo trabalhador na organização e na falta de alternativas de empregos no mercado. Por fim, a categoria do comprometimento normativo (obrigação moral de permanecer na organização) seria um estado psicológico desencadeado por experiências prévias de socialização, presentes no convívio familiar, bem como no processo de socialização organizacional, ocorrido após a entrada do empregado na organização.

Para Allen e Meyer,<sup>(12)</sup> cada componente tem um efeito no comportamento dos empregados, e para os pesquisadores poderem entender melhor as relações dos trabalhadores com a organização, deve haver uma análise dos três componentes simultaneamente. Segundo estes autores: “empregados com um forte comprometimento afetivo permanecem na organização porque querem, aqueles com um forte comprometimento instrumental permanecem porque eles precisam, e aqueles

com um forte comprometimento normativo permanecem porque devem De acordo com um mapeamento conceitual feito por Bastos,<sup>(10)</sup> as atuais categorias de comprometimento originam – se de três disciplinas. Da Sociologia, especificamente de Becker, teria evoluído o enfoque instrumental, enquanto de Weber teria surgido à noção de comprometimento como decorrente da autoridade e subordinação legitimadas no contexto do trabalho. Das teorias organizacionais, de autores como Bernard, March e Simon e Etzioni, teria surgido à tradição afetiva. Da Psicologia Social de Azjen e Fishbein teria surgido uma Segunda influência sobre o enfoque normativo, enquanto das idéias de Kurt Lewin e Festinger teria nascido à abordagem comportamental, que vê o comprometimento como “um estado de ser em que as ações determinam crenças que sustentam a atividade e seu próprio envolvimento “. <sup>(10)</sup>

## **2 MATERIAIS E MÉTODOS**

Esta pesquisa é um estudo de caso caracterizado pelo estudo profundo de poucos objetivos, de maneira a permitir um amplo e detalhado conhecimento sobre o assunto. Este tipo de pesquisa buscou estimular novas descobertas, dar ênfase na totalidade do problema proposto e utilizar procedimentos de coleta e de análise de dados, de uma forma mais simples.

Ocorreu em quatro fases: \*delimitação da unidade – caso; \*coleta de dados (instrumentos); \* análise e interpretação dos dados; \*redação do relatório.

A amostra foi composta por 75 funcionários, de duas lojas do ramo varejista do Shopping Center Vale, na cidade de São José dos Campos, estado de São Paulo.

Para a coleta, a técnica utilizada foi a da aplicação de dois questionários, constituídos por uma série de perguntas alternativas, que deveriam ser respondidas sem a presença do pesquisador. Os questionários são instrumentos padronizados e autorizados para uso em pesquisas.

Um dos instrumentos de medida utilizado foi o questionário OCQ (*Organization Commitment Questionnaire*) elaborado por Allen, Meyer e Smith em 1990, comprovado por Medeiros para a realidade brasileira. equivale ao nível de comprometimento Normativo.

O outro questionário utilizado foi o Questionário de Stress e Percepção de Enfrentamento de Coping, composto por 32 perguntas, com quatro alternativas de respostas: não, um pouco, bastante e totalmente. Este questionário foi elaborado pelo Prof. Dr. Esdras Guerreiro Vasconcelos, do Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo; e pelo Dr. Hans Brengelmann, do Instituto Alemão para o Avanço da Ciência Max Planck (Munique – Alemanha).

### 3 RESULTADOS

#### Perfil da Amostra

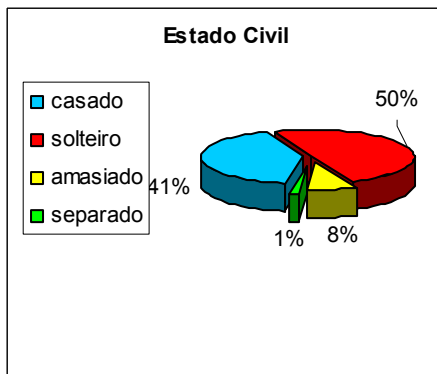


Figura 1 Estado civil

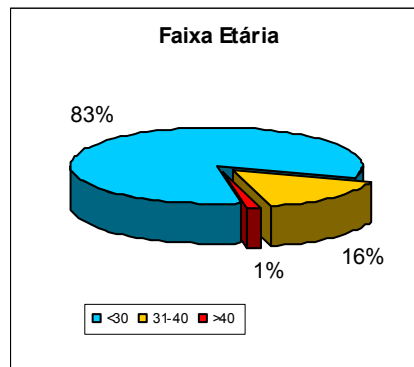


Figura 2. Faixa etária

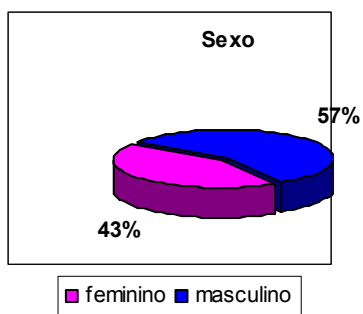


Figura 3 – gênero

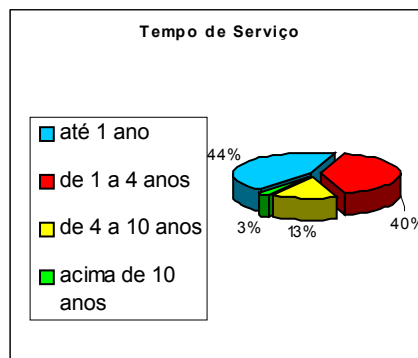


Figura 4. Tempo de serviço

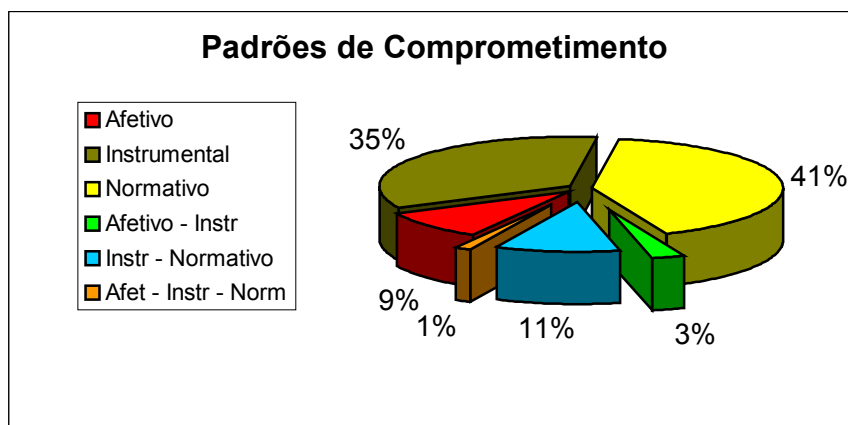
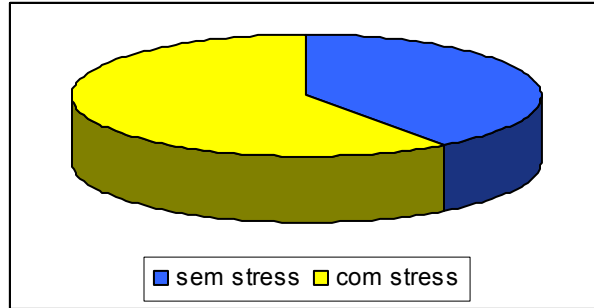
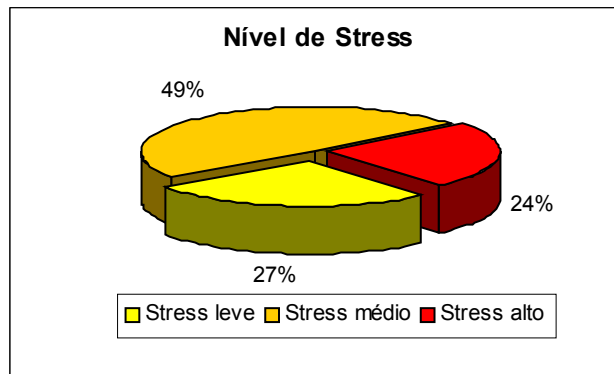


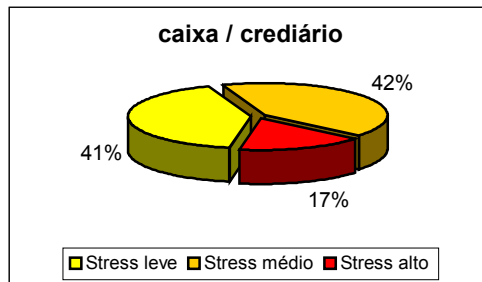
Figura 5. Caracterização da amostra segundo o padrão de comprometimento



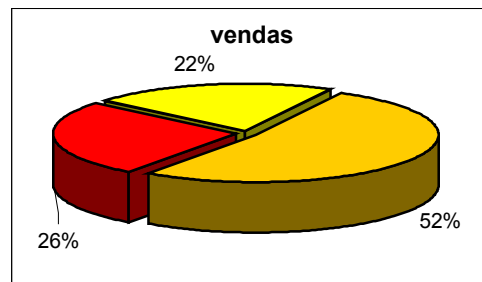
**Figura 6.** Estresse ocupacional e coping - amostra total



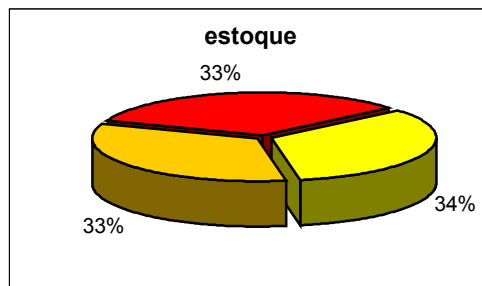
**Figura 7.** Nível de estresse - amostra total



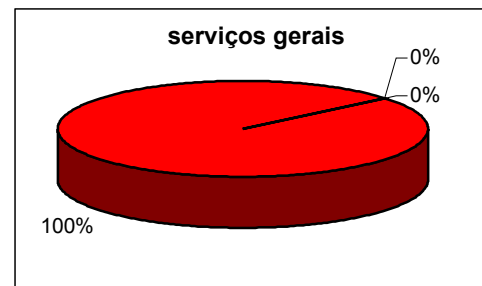
**Figura 8.** Ffunção caixa



**Figura 9.** Função vendedor



**Figura 10.** Função estoquista



**Figura 11.** Função serviços gerais

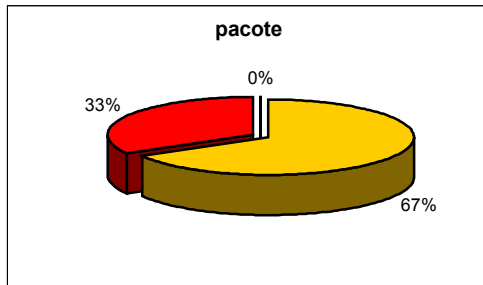


Figura 12. Função empacotador

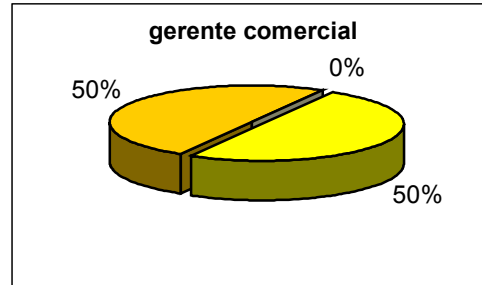


Figura 13. Função gerente comercial

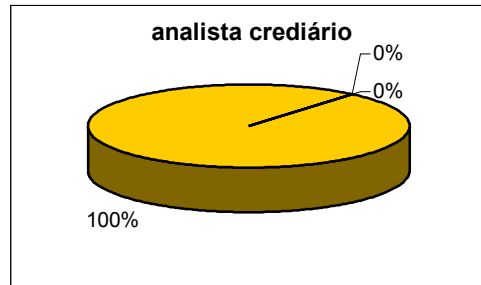


Figura 14. Função Analista crediário .

#### 4 DISCUSSÃO

Observa-se por meio do perfil da amostra que a rotatividade é alta dentro da organização se tomarmos como referencia o tempo de casa. Para Robbins <sup>(13)</sup> a rotatividade pode ser decorrência da insatisfação do funcionário com o seu trabalho.

O comprometimento na organização pode ocorrer de três formas distintas, definidas por Allen e Meyer <sup>(12)</sup> como comprometimento afetivo, instrumental e normativo. Esses padrões de comprometimento foram evidenciados nos resultados obtidos da aplicação do questionário OCQ e ocorreram de forma simultânea, apresentando, no entanto, variações em relação á sua porcentagem, definindo assim um comprometimento geral mais voltado para os padrões instrumental e normativo. Ainda para os autores o comprometimento instrumental se desenvolve pelo número de investimentos feitos pelo funcionário na organização e pela falta de alternativas no mercado de trabalho; o comprometimento normativo ocorre pelo senso de obrigação moral de permanecer na organização; e o comprometimento afetivo ocorre pelo sentimento de satisfação e desejo no trabalho. Os dados obtidos nos levam a inferir que a maioria dos funcionários permanece nesta empresa pelo senso de dever e obrigação moral ou pela necessidade financeira e falta de opção de emprego no mercado.

Por meio dos resultados do estresse organizacional, verifica-se que 60% da amostra apresentou estresse e 40% não apresentou sinais de estresse. Os fatores de *coping* menos utilizados são: capacidade de relaxamento, iniciativa social e de capacidade de liderança.

## 5 CONCLUSÃO

De acordo com os objetivos específicos propostos nesta pesquisa, concluímos que a maioria dos componentes da amostra se apresentam comprometidos de forma Normativa e Instrumental, e em menor porcentagem de forma Afetiva. Demonstram, portanto, a permanência na organização na qual trabalham, baseada no senso de dever e moral para com esta, o que poderia ser justificado pela característica da empresa varejista pesquisada, que procura fornecer oportunidade do primeiro emprego aos jovens que gostariam de iniciar no mercado de trabalho. Em segundo lugar, também permanecem na organização pela necessidade financeira; o que se justifica pela carência de empregos no mercado, pela crescente concorrência das vagas e crescente exigência de aperfeiçoamento profissional dos candidatos. Partindo para uma análise da relação destes dois fatores, e respondendo ao problema da pesquisa; os dados demonstraram que existe uma relação entre o comprometimento Organizacional e a ocorrência de Stress no trabalho, uma vez que os componentes da amostra que se apresentaram comprometidos de forma Normativa, apresentaram uma variação entre o stress leve e médio. Os que se demonstraram comprometidos de forma Instrumental apresentaram stress alto. E, por fim, os que se demonstraram comprometidos de forma Afetiva, apresentaram a ocorrência do stress leve. Também foi observada uma relação entre o tempo de serviço e as áreas de atuação com a ocorrência do stress e com a variação dos padrões de comprometimento, demonstradas pela análise dos dados estatísticos; e que poderiam ser objeto de estudo para futuras pesquisas.

Pode – se enriquecer esta pesquisa com a análise de uma amostra maior, fazendo o uso de uma análise estatística de mais caracteres; através da aplicação dos mesmos instrumentos de pesquisa nos funcionários das demais lojas da empresa varejista pesquisada.

## REFERÊNCIAS

- 1 CARVALHO, Antônio Vieira; SERAFIM, Oziléa C. Gomes. Administração de Recursos Humanos. São Paulo: Pioneira, 1995
- 2 LAZARUS, R. S., FOLKMAN, S. Stress, appraisal and coping. New York: Springer Publishing Company, 1984.
- 3 GLINA, D. M. e ROCHA, L. E. Exigências do Trabalho, Prevalência de Dor Muscular e de Sintomas de Estresse em Estagiários do Setor de Cobrança de um Banco Internacional. In: Rev. Ter. Ocup. Univ. São Paulo. V.14, nº1, p. 10-18, jan./abr., 2003.
- 4 ANDRADE, Jairo Eduardo Borges; PILATI, Ronaldo. Comprometimento Atitudinal e Comportamental: relações com suporte e imagem *nas organizações*. RAC. São Paulo, v.5, n.3, set/dez. 2001.
- 5 MASLACH, Christina e LEITER, Michael P. Trabalho: Fonte de Prazer ou Desgaste? Guia para Vencer o Estresse na Empresa. Tradução Mônica Saddy Martins. Campinas, SP. Papyrus Editora, 1999.
- 6 Zillig, C. Dose o estresse: tempere a vida. Blumenau: Eko, 1998
- 7 WEHR, S. J. Autonomia a auto regulação em executivos e suas condições de stress, coping e saúde. USP, 1999. Dissertação de Doutorado



- 8 SOARES, C. C. O comprometimento dos funcionários das empresas atacadistas do ramo de confecções femininas: um estudo de caso em shopping centers na cidade de Maringá. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2001; Dissertação de Mestrado
- 9 LIPP, M. (org) O stress está dentro de você. São Paulo: Contexto, 2003
- 10 BASTOS, A.V.B. Comprometimento Organizacional R 1: um balanço dos resultados e desafios que cercam essa tradição de pesquisas. Revista de Administração de Empresas V.33, m.3, p. 52.64. São Paulo, (1993).
- 11 MEDEIROS, C. A. F. Comprometimento organizacional características pessoas e performance no trabalho: um estudo dos padrões de comprometimento organizacional. UFRN, 1997. Dissertação de Mestrado
- 12 RICCO, M. F. F. Comprometimento organizacional em condições adversas: o caso dos pesquisadores do Centro Técnico Aeroespacial. São Paulo: universidade de São Paulo, 1998. Dissertação de Mestrado  
RICCO, M. F. F. Comprometimento organizacional em condições adversas: o caso dos pesquisadores do Centro Técnico Aeroespacial. São Paulo: universidade de São Paulo, 1998. Dissertação de Mestrado
- 13 ROBBINS, Stephen Paul. Comportamento Organizacional. Tradução Reynaldo Marcondes. São Paulo: Pearson, 2002.