



Universidade do Minho

Escola de Psicologia

Vânia Marisa Matos Silva

**Satisfação com o Trabalho e Work Engagement no
contexto dos profissionais das lojas de vestuário**

abril de 2016



Universidade do Minho

Escola de Psicologia

Vânia Marisa Matos Silva

Satisfação com o Trabalho e Work Engagement no contexto dos profissionais das lojas de vestuário

Dissertação de Mestrado

Mestrado Integrado em Psicologia

Dissertação realizada sob a orientação da

Professora Doutora Ana Luísa Oliveira Marques Veloso

abril de 2016

DECLARAÇÃO

Nome: Vânia Marisa Matos Silva

Endereço eletrónico: vania.marisa.silva.89@gmail.com

Telemóvel: 910033394

Número do Cartão de Cidadão: 13608514

Título dissertação: Satisfação com o Trabalho e *Work Engagement* no contexto dos profissionais das lojas de vestuário

Orientador: Professora Doutora Ana Luísa Oliveira Marques Veloso

Ano de conclusão: 2016

Designação do Mestrado: Mestrado Integrado em Psicologia

É AUTORIZADA A REPRODUÇÃO INTEGRAL DESTA DISSERTAÇÃO APENAS PARA EFEITOS DE INVESTIGAÇÃO, MEDIANTE DECLARAÇÃO ESCRITA DO INTERESSADO, QUE A TAL SE COMPROMETE.

Universidade do Minho, 29/04/2016

Assinatura: _____

Índice

Resumo.....	iv
Abstract.....	v
Introdução.....	6
Metodologia.....	10
Procedimentos.....	10
Participantes.....	10
Instrumentos.....	12
Resultados.....	14
Níveis de satisfação com o trabalho.....	14
Níveis de <i>work engagement</i>	16
Análise de correlações entre satisfação com o trabalho e <i>work engagement</i>	17
Discussão dos resultados.....	17
Referências.....	20

Índice de Tabelas

Tabela 1- Habilitações académicas dos participantes.....	11
Tabela 2 – Tipo de contrato dos participantes com a empresa.....	11
Tabela 3 – Categoria/ cargo ocupado pelos participantes na empresa.....	11
Tabela 4 – <i>Alpha de Cronbach</i> das subescalas do Inquérito de Satisfação com o Trabalho....	13
Tabela 5 – <i>Alpha de Cronbach</i> das subescalas do UWES – 17.....	14

Tabela 6 – Média e desvio padrão das subescalas do Inquérito de Satisfação com o Trabalho.....	15
Tabela 7 – Média e desvio padrão das subescalas do UWES.....	16

Agradecimentos

Em primeiro lugar, agradeço à Professora Ana Veloso pela orientação ao longo de todo o estágio, demonstrando sempre o seu profissionalismo e disponibilidade para esclarecer as minhas dúvidas e não deixar que o cansaço interferisse nesta fase do meu percurso académico.

A todos os colegas de curso que me foram acompanhando em maratonas de trabalho, sem nunca esmorecer, muito obrigada. Todos fazem parte da família que levo para a vida.

Agradeço também às minhas companheiras de casa, que se tornaram grandes amigas, sempre dispostas a apoiar em todas as fases da minha vida, especialmente naquelas em que a vontade de desistir era enorme, arranjando sempre uma forma de me fazerem ver a realidade.

Ao meu amigo, amante e companheiro, Ricardo, porque sempre viveu comigo as minhas alegrias e tristezas, festejou as vitórias e curou as feridas das derrotas, fazendo-me sempre sentir capaz de superar todas as adversidades. Fico feliz por te ter ao meu lado em mais uma etapa concluída.

Por fim, o maior dos meus agradecimentos, reserva-se para a minha família. Aos meus pais, por fazerem de mim a pessoa que sou hoje, ensinando-me todos os dias a ser melhor, e por me apoiarem em todas as dificuldades. À minha avó, por estar presente em tudo e por ser como uma mãe para mim. Ao meu querido irmão, por ser o meu maior exemplo de determinação e coragem; contigo aprendi a nunca desistir dos meus objetivos, por maiores que sejam os obstáculos. Ao Simão e à Beatriz, meus lindos sobrinhos e afilhados, por serem a maior razão da minha alegria. Sem vocês nada seria possível. Obrigada por serem os meus pilares!

Mestrado Integrado em Psicologia da Universidade do Minho

Área de Especialização em Psicologia das Organizações e do Desporto

Título: Satisfação com o Trabalho e *Work Engagement* no contexto dos profissionais das lojas de vestuário

Autor: Vânia Marisa Matos Silva

Orientadora: Professora Doutora Ana Luísa Oliveira Marques Veloso

Resumo

A realidade da economia global, o aparecimento das novas tecnologias e o crescimento da diversidade da força de trabalho, levaram as organizações a repensarem novas formas de valorizarem o seu negócio. Portanto, é evidente que o interesse das organizações se foque em ter colaboradores dedicados, comprometidos e enérgicos. As capacidades individuais dos profissionais constituem um fator importante no seu desempenho, quando se deparam com situações adversas no trabalho. É consensual que, perante estas condições, algumas pessoas conseguem demonstrar profissionalismo e destacar-se entre os demais e outras que, pelo contrário, entram num estado de exaustão.

Este estudo analisa os níveis de satisfação com o trabalho e de *work engagement* de 164 vendedores de lojas, distribuídos por 42 lojas de diversas marcas de centros comerciais e comércio de rua. Os resultados demonstram que 92.1% dos participantes relatam níveis moderados de satisfação com o trabalho e 65.3% dos profissionais reportam níveis moderados de *work engagement*. Verificou-se uma relação positiva entre a satisfação com o trabalho e o *work engagement*, pelo que os participantes que relataram níveis elevados de satisfação com o trabalho, demonstraram também níveis elevados de *work engagement*.

Palavras-chave: Satisfação com o trabalho; *work engagement*; comércio de vestuário; vendedores em lojas.

Mestrado Integrado em Psicologia da Universidade do Minho

Área de Especialização em Psicologia das Organizações e do Desporto

Título: Job Satisfaction and Work Engagement in the professional contexto of clothes shops workers

Autor: Vânia Marisa Matos Silva

Orientadora: Professora Doutora Ana Luísa Oliveira Marques Veloso

Abstract

Global economy, emergence of new Technologies and growth of workforce diversity led organizations to rethink new ways to value their business. It's evident that the interest of organizations to focus on attract dedicated, committed, and energetic employees. Individual skills are an important factor on performance of employees, when they face adverse situations at work. It is consensual that, under these conditions, some people can stand out among the rest and, by the other hand, some people get a state of exhaustion.

This study analyzes job satisfaction and work engagement levels in 164 clothes shops workers, along 42 stores of different brands in shopping centers and street commerce. The results show that 92.1% of professionals report moderate levels of job satisfaction and 65.3% of professionals report moderate levels of work engagement. It's verified a positive correlation between job satisfaction and work engagement, that means that professional with high levels of job satisfaction also has high levels of work engagement.

Palavras-chave: Job Satisfaction; Work engagement; Clothing trade, Clothes shops workers.

Introdução

Num mundo em constante mudança, as organizações estão cada vez mais expostas a pressões competitivas para poderem sobreviver no mercado capitalista. A realidade da economia global, o aparecimento das novas tecnologias e o crescimento da diversidade da força de trabalho, levaram as organizações a repensarem novas formas de valorizarem o seu negócio (Walton, 1985; citado em Leitão, 2010). Desta forma, o enfoque no desempenho dos colaboradores torna-se cada vez maior, tendo em conta o seu impacto na produtividade e, conseqüentemente, nos lucros das empresas. É, portanto, evidente que o interesse das organizações se foque em ter colaboradores dedicados, comprometidos e enérgicos (Lu, Wang, Lu, Du, & Bakker, 2013), impondo-lhes, no entanto, maior carga de trabalho e responsabilidade. Este aumento das exigências impostas aos colaboradores pode ter conseqüências na sua saúde e bem-estar, sendo que estas conseqüências se podem refletir no seu desempenho e produtividade.

As capacidades individuais dos profissionais constituem um fator importante no seu desempenho, quando se deparam com situações adversas no trabalho. É consensual que, perante estas condições, algumas pessoas conseguem demonstrar profissionalismo e destacar-se entre os demais e outras que, pelo contrário, entram num estado de exaustão.

Na literatura, estes dois conceitos são referidos como *work engagement* e *burnout*, os quais são abordados em duas escolas de pensamento que diferem no que se refere às relações de trabalho. Segundo Maslach & Leiter (1997), estes dois conceitos estão intimamente relacionados, constituindo dois polos de um contínuo bem-estar relacionado com o trabalho (Schaufeli & Bakker, 2004). Esta abordagem sugere que ambos podem ser avaliados através do mesmo questionário. No entanto, o facto de um colaborador não estar em *burnout* não significa necessariamente que o mesmo esteja *engaged* e o mesmo se verifica inversamente, sendo que o facto de um colaborador não estar *engaged* não significa que o mesmo esteja em *burnout*, surgindo assim uma nova abordagem que distingue estes dois conceitos, a qual defende que ambos devem ser avaliados de forma independente (Schaufeli & Bakker, 2004).

O *burnout*, inicialmente estudado por Freudenberger (1974), é composto por três dimensões: exaustão emocional, despersonalização e reduzida realização pessoal (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). A exaustão emocional pode ser descrita por sentimentos de esgotamento emocional e físico, havendo o reconhecimento de que não se possui força vital para realizar as atividades profissionais do dia-a-dia, o que torna o trabalho doloroso e até mesmo impossível de suportar. A despersonalização revela-se através de atitudes de

Satisfação com o Trabalho e *Work Engagement* no contexto dos profissionais das lojas de vestuário

distanciamento emocional em relação ao trabalho e aos colegas, caracterizando-se por contactos impessoais e desprovidos de afetividade, muitas vezes traduzidos por comportamentos rígidos, cínicos e irónicos. A realização profissional torna-se cada vez mais reduzida, o que, por sua vez, influencia a satisfação e eficiência no trabalho e, conseqüentemente, o indivíduo desenvolve uma avaliação negativa sobre si mesmo (Pocinho & Perestrelo, 2011).

O *burnout* pode ser confundido com o *stress*. No entanto, são conceitos distintos pois, segundo Maslach e Schaufeli (1993), o *burnout* é interpretado como uma extensão do *stress* profissional, traduzindo-se no culminar de um processo de longo prazo, em que o indivíduo experiencia o sentimento de que já não lhe restam recursos para lidar adequadamente com a situação profissional (citado em Pocinho & Perestrelo, 2011, pp. 516). Assim, o *stress* é um sintoma associado a um processo de adaptação provisório, enquanto o *burnout* se traduz numa quebra na adaptação, acompanhada de mau funcionamento.

Por outro lado, o *work engagement* é um estado positivo da mente, caracterizado por elevados níveis de energia e identificação com o trabalho, o qual implica um compromisso com a organização, bem como satisfação e envolvimento no trabalho (Martins, 2013). É composto por três dimensões: vigor, dedicação e absorção (Bakker & Leiter, 2010). De uma forma mais concreta, o vigor é representado por elevados níveis de energia e resiliência relativamente ao trabalho; a dedicação refere-se ao envolvimento no trabalho, permitindo aos colaboradores experienciarem entusiasmo, inspiração, orgulho e desafio; e, por último, a absorção caracteriza-se por um estado de extrema concentração e envolvimento, tornando-se difícil para o indivíduo “desligar-se” do seu trabalho (Schaufeli & Bakker, 2004).

Tendo em consideração o que foi referido, é suposto que a experiência e as emoções positivas do *engagement* facilitem comportamentos igualmente positivos no trabalho, tais como um aumento da ligação e sentimentos de pertença à organização, elevada satisfação e desempenho e menor probabilidade de absentismo e abandono da organização (Alarcon & Edwards, 2011).

Desta forma, surge a necessidade de perceber quais as características organizacionais implicadas na emergência do *work engagement*. As características organizacionais são aspetos intrínsecos ao trabalho, aspetos esses com potencialidade para reduzir as exigências do mesmo e as conseqüências que daí advêm, tanto físicas como psicológicas, podendo despertar o crescimento, aprendizagem e desenvolvimento dos profissionais (Bakker & Demerouti, 2007; Rebocho, Semedo & Santos, 2011). Apesar de haver ainda pouca investigação neste

Satisfação com o Trabalho e *Work Engagement* no contexto dos profissionais das lojas de vestuário

sentido (Martins, 2013), o *work engagement* está positivamente associado com alguns fatores motivacionais do trabalho, designadamente, o apoio social dos colegas, o feedback sobre o seu desempenho, a autonomia, as oportunidades de desenvolvimento profissional e o *coaching* da supervisão (Martins, 2013). Para além de terem influência no desenvolvimento do *work engagement*, estes fatores têm também impacto na satisfação dos colaboradores dentro das organizações.

Investigações (Salanova, Agut, & Peiró, 2005; Schaufeli & Salanova, 2007) mostram que colaboradores com elevados níveis de *work engagement* estão dispostos a fazer mais do que lhes é pedido, apresentando assim melhores resultados no seu desempenho. Bakker (2009) definiu quatro aspetos que permitem explicar o motivo pelo qual isto acontece: (1) colaboradores com elevados níveis de *work engagement* manifestam com maior frequência emoções positivas; (2) colaboradores com elevados níveis de *work engagement* demonstram melhor saúde física e psicológica; (3) colaboradores com elevados níveis de *work engagement* criam os seus próprios recursos pessoais e de trabalho; e, por último, (4) colaboradores com elevados níveis de *work engagement* transferem-no para outros colaboradores.

É igualmente importante para este estudo fazer um breve enquadramento do conceito de satisfação no trabalho. A satisfação no trabalho assume diferentes conceções, de acordo com diversos autores.

De acordo com Locke (1969), a satisfação no trabalho é definida como a avaliação do colaborador face ao seu trabalho, traduzindo-se numa emoção positiva de bem-estar (citado em Marqueze & Moreno, 2005). Este autor considera que a satisfação no trabalho é vista como um estado emocional, tendo em conta que resulta da avaliação dos valores do colaborador, possuindo, desta forma, a vertente da alegria, que corresponde a um estado de satisfação, e a do sofrimento, que corresponde a um estado de insatisfação (Marqueze & Moreno, 2005).

Segundo Harris (1989), a satisfação no trabalho caracteriza-se como um sentimento que é o resultado da situação global do trabalho, enquanto Fraser (1996) define-a como um estado pessoal, subjetivo e que pode estar em constante mutação devido a condições intrínsecas e extrínsecas do trabalho e do próprio colaborador (citado em Marqueze & Moreno, 2005).

Já Hackman e Oldham (1975), partem do pressuposto de que a satisfação dos colaboradores resulta da realização das tarefas, ou seja, “os postos de trabalho são potencialmente motivantes ou desmotivantes em função das suas características, expressas em termos de dimensões” (Gomes & Borba, 2011, p. 268).

Satisfação com o Trabalho e *Work Engagement* no contexto dos profissionais das lojas de vestuário

Apesar das inúmeras abordagens ao conceito de satisfação no trabalho, a definição que será considerada nesta investigação é a de Spector (1997), na qual a satisfação é assumida como uma atitude, resultante da avaliação realizada pelo próprio colaborador em relação ao seu trabalho, originando um sentimento ou uma atitude global em relação ao trabalho.

Este estudo incide sobre os profissionais de uma área ainda pouco explorada em Portugal no âmbito da satisfação no trabalho e do *work engagement*, nomeadamente, os vendedores de loja. Os vendedores de loja estão inseridos, segundo a Classificação Portuguesa das Profissões de 2010 (INE, 2011), no grupo profissional dos “trabalhadores dos serviços pessoais, de proteção e segurança e vendedores”, dentro do qual integram o subgrupo profissional “vendedores em lojas”. Este subgrupo profissional sofreu ao longo dos tempos uma feminização progressiva, no qual se exercem atividades predominantemente femininas (Cruz, 2003), possuindo remunerações reduzidas e onde as oportunidades de progressão na carreira são escassas (Cruz, 2012).

A relevância deste estudo prende-se com o facto de a maioria dos estudos feitos em Portugal sobre a temática da satisfação no trabalho e do *work engagement* incidirem em profissionais das mais variadas áreas, sendo que no contexto das lojas de vestuário há pouca literatura encontrada. Além disso, as condições de trabalho a que estes profissionais estão sujeitos, nomeadamente, contratos de trabalho de curta duração, horários rotativos, horas extras, entre outros, inserem-nos num público-alvo que carece de investigação no sentido de perceber as características e fatores que estão subjacentes à sua satisfação e *work engagement*.

O objetivo do presente estudo consiste em analisar os níveis de *work engagement* e de satisfação no trabalho dos vendedores de loja e perceber em que medida os dois conceitos se relacionam entre si. De uma forma mais concreta, os objetivos são:

- a. Analisar e comparar os níveis de satisfação no trabalho e de *work engagement* dos profissionais, de acordo com a sua idade, sexo, habilitações académicas e tempo de experiência na empresa;
- b. Analisar a relação existente entre *work engagement* e satisfação no trabalho dos vendedores.

Metodologia

Procedimentos

Este estudo incide em lojas de várias marcas de centros comerciais e de rua dos distritos de Braga e do Porto, tendo sido seleccionadas estas áreas geográficas devido a questões de acessibilidade. Foi solicitado aos gerentes e responsáveis de 42 lojas a autorização para o preenchimento dos questionários por parte dos seus colaboradores.

Os questionários foram entregues impressos em papel juntamente com um envelope em cada questionário para que se pudesse garantir o anonimato e confidencialidade das respostas dos participantes.

Em cada questionário foi ainda anexada uma introdução de modo a explicar o propósito da investigação e com a informação de que o questionário seria anónimo e preenchido de forma voluntária e, ainda, que a análise dos dados seria realizada de uma forma global, não se tratando os dados de nenhum participante de forma individualizada.

Obteve-se um total de 172 questionários respondidos, tendo esta recolha de dados decorrido entre outubro de 2015 e novembro de 2015. Das respostas obtidas foram eliminados 8 questionários, com base nos seguintes critérios: os participantes tinham menos de dois meses de trabalho na mesma empresa e por isso não tinham tempo para ter uma opinião pessoal bem formada sobre o seu trabalho, não responderam às questões sociodemográficas, o que não permitia a sua inclusão na amostra e, por último, responderam apenas a um dos questionários.

Participantes

A amostra é constituída por 164 participantes, com idades compreendidas entre os 19 e os 56 anos, sendo a média de idades de 28.34 (D.P. = 6.13). Relativamente ao género, a maioria, 128 (78%), é do género feminino. No que se refere ao estado civil, os participantes estão distribuídos da seguinte forma: 122 (74.4%) solteiros (as), 30 (18.3%) casados (as), 3 (1.8%) divorciados (as), 1 (0.6%) viúvos (as) e 8 (4.9%) em união de facto. No que concerne à antiguidade na empresa, a mesma varia entre 2 meses e 21 anos, com uma média de 4.69 (D.P. = 4.61) anos.

Satisfação com o Trabalho e *Work Engagement* no contexto dos profissionais das lojas de vestuário

Tabela 1 - Habilitações académicas dos participantes

	N	%
2º Ciclo do ensino básico (6º ano)	1	0.60%
3º Ciclo do ensino básico (9º ano)	8	4.90%
Ensino secundário (12º ano)	103	62.80%
Licenciatura	48	29.30%
Mestrado	4	2.40%

Tabela 2 - Tipo de contrato dos participantes com a empresa

	N	%
Contrato a termo certo	91	55.50%
Contrato a termo incerto	26	15.90%
Contrato sem termo	47	28.70%

Tabela 3 - Categoria/ cargo ocupado pelos participantes na empresa

	N	%
Gerente	26	15.90%
Subgerente	15	9.10%
Vendedor	111	67.70%
Decorador	1	0.60%
<i>Area manager</i>	2	1.20%
Caixeiro	3	1.80%
Operador especializado	1	0.60%
Vitrinista	2	1.20%
<i>Merchandiser</i>	1	0.60%
Supervisor	2	1.20%

Instrumentos

Questionário de dados sociodemográficos

A aplicação deste questionário tem como principal objetivo fazer a caracterização dos participantes, bem como perceber se determinadas características podem influenciar na determinação nos níveis de *engagement* e satisfação dos participantes. Assim, pretende-se obter informações acerca da idade, sexo e estado civil dos participantes. Para além destas informações pessoais, é ainda mencionado o tipo de contrato que o participante possui com a empresa, a antiguidade na mesma, o cargo ou categoria ocupado e, por fim, as habilitações académicas. Considerou-se que estas informações seriam relevantes para o estudo, uma vez que podem existir variações nos níveis de *engagement* e satisfação nos participantes com diferentes tipos de contratos, antiguidade na empresa, bem como o cargo ocupado, as habilitações académicas e a idade.

Inquérito de Satisfação com o Trabalho

O Inquérito de Satisfação com o Trabalho constitui a versão portuguesa do *Job Satisfaction Survey* (JSS) (Spector, 1985), adaptado por Malheiro (2009). Este inquérito é constituído por um total de 36 itens, agrupados em nove subescalas, compostas por 4 itens. Cada item é respondido numa escala tipo Likert de 6 pontos (sendo 1 – discordo fortemente e 6 – concordo fortemente), sendo que 19 dos itens estão invertidos. As nove subescalas que compõem o inquérito são: pagamento, promoções, supervisão, *fringe benefits*, colaboradores, condições operativas, natureza do trabalho, recompensas contingentes e comunicação (Spector, 1985). De salientar que os itens que compõem cada subescala não são apresentados sequencialmente.

Neste estudo, o *alpha de Cronbach* é de .90 para a escala completa (*alpha de Cronbach* da escala original: .91), podendo afirmar-se que a escala apresenta uma consistência interna alta (Pestana & Gageiro, 2005). Numa análise às subescalas que compõem o instrumento, destacam-se as subescalas “Promoção” ($\alpha = .80$) e “Colaboradores” ($\alpha = .67$), que obtiveram valores mais elevados em relação à escala original (ver Tabela 4 a seguir apresentada). Por outro lado, a subescala “Condições Operativas” obteve um valor muito baixo ($\alpha = .57$), pelo que se optou por calcular o Coeficiente de Correlação de *Spearman* entre os itens que a constituem, para verificar em que medida os mesmos se correlacionam entre si. Esta análise permitiu verificar que apenas duas das correlações entre os itens são significativas, pelo que se justifica a baixa consistência interna da subescala.

Satisfação com o Trabalho e *Work Engagement* no contexto dos profissionais das lojas de vestuário

Na tabela 4, encontram-se os *alphas de Cronbach* da escala completa e de cada subescala.

Tabela 4 - *Alpha de Cronbach* das subescalas do Inquérito de Satisfação com o Trabalho

	α escala original	α escala estudo
Pagamento	0.75	0.70
Promoção	0.73	0.80
Supervisão	0.82	0.78
Recompensas Contingentes	0.76	0.63
<i>Fringe Benefits</i>	0.73	0.70
Condições Operativas	0.62	0.57
Colaboradores	0.60	0.67
Natureza do Trabalho	0.78	0.74
Comunicação	0.71	0.65
Satisfação Global	0.91	0.90

Utrecht Work Engagement Scale (UWES)

O UWES foi desenvolvido por Schaufeli e Bakker (2003) incluindo, na sua versão original, 24 itens divididos pelas três dimensões que o questionário avalia: vigor (9 itens), dedicação (8 itens) e absorção (7 itens). No entanto, após uma avaliação psicométrica em duas amostras independentes de trabalhadores e estudantes, 7 itens revelaram-se inconsistentes, pelo que foram eliminados, ficando apenas com 17 itens (UWES – 17). Existe também uma versão de 5 itens (UWES – 15) e uma para estudantes com 9 itens (UWES – 9). A versão utilizada no presente estudo é a de 17 itens (UWES – 17), validada para a população portuguesa por Martins (2013). É composta por 6 itens que avaliam o vigor, 5 itens que avaliam a dedicação e 6 itens que avaliam a absorção. Cada item traduz-se numa afirmação positiva em relação ao trabalho e é respondido numa escala tipo Likert de 7 pontos (sendo 0 – nunca/ nenhuma vez e 6 – sempre/ todos os dias).

Neste estudo, o *alpha de Cronbach* foi de .95 para a escala completa (*alpha de Cronbach* da escala original completa: .94), podendo afirmar-se que a escala apresenta uma consistência interna alta (Pestana & Gageiro, 2005).

Satisfação com o Trabalho e *Work Engagement* no contexto dos profissionais das lojas de vestuário

Tabela 5 - *Alpha de Cronbach* das subescalas do UWES – 17

	α escala original	α escala estudo
Vigor	0.94	0.86
Dedicação	0.92	0.90
Absorção	0.82	0.86
Total	0.94	0.95

Resultados

Inicialmente serão apresentados os resultados que dizem respeito ao Inquérito de Satisfação com o Trabalho, posteriormente serão apresentados os resultados relativos ao UWES e, por último, apresentar-se-ão os resultados da interação entre os dois instrumentos, seguindo-se assim a ordem dos objetivos estabelecidos.

Realizaram-se testes de normalidade, nomeadamente o Kolmogorov-Smirnov e o Shapiro-Wilk (Field, 2005), através dos quais se verificou que a amostra não está normalmente distribuída, utilizando-se assim testes não-paramétricos.

Em relação aos *missings* encontrados na amostra, concluiu-se através do *Little's MCAR test* que estes são completamente aleatórios ($p > .05$) e, nas situações em que se verificaram, a sua taxa era inferior a 10%, pelo que se optou por utilizar o método da imputação única, com substituição pela maximização expectável (Field, 2005).

Para realizar o tratamento e análise dos dados, recorreu-se ao programa estatístico *Statistical Package for Social Sciences (SPSS)*®, versão 23.

Níveis de Satisfação com o Trabalho

Foram analisadas as médias de resposta dos participantes e o respetivo desvio padrão, para cada uma das subescalas do Inquérito de Satisfação com o Trabalho e para a escala global.

Pode, desta forma, constatar-se que o nível médio de satisfação dos participantes é de aproximadamente 4 valores (D.P. = 1.45) correspondendo a “ligeiramente satisfeito” de acordo com a escala de resposta utilizada no questionário (escala de Likert). Além disso, as subescalas que revelam os níveis de satisfação mais reduzidos são o “Pagamento” e as “Recompensas Contingentes”, com uma média de 3.08 (D.P. = 1.49) e 3.31 (D.P. = 1.51)

Satisfação com o Trabalho e *Work Engagement* no contexto dos profissionais das lojas de vestuário

valores, respetivamente. Por outro lado, as subescalas que demonstram níveis de satisfação mais elevados são a “Natureza do Trabalho” e a “Supervisão” com uma média de 4.82 (D.P. = 1.19) e 4.80 (D.P. = 1.40) valores, respetivamente.

Na Tabela 6 é possível verificar as médias e desvios padrão de cada uma das subescalas do instrumento.

Tabela 6 - Média e desvio padrão das subescalas do Inquérito de Satisfação com o Trabalho

	Média	Desvio Padrão
Pagamento	3.08	1.49
Promoção	3.47	1.57
Supervisão	4.80	1.40
Recompensas Contingentes	3.31	1.51
<i>Fringe Benefits</i>	3.73	1.47
Condições Operativas	3.83	1.52
Colaboradores	4.67	1.39
Natureza do Trabalho	4.82	1.19
Comunicação	4.21	1.56
Satisfação Global	3.99	1.45

Para efeitos estatísticos, considerou-se que os participantes com uma média global ≥ 5 apresentam níveis elevados de satisfação, enquanto os participantes com uma média global ≤ 2 apresentam níveis de satisfação reduzidos. Assim, 12 (7.3%) dos participantes revelam níveis elevados de satisfação com o trabalho, 151 (92.1%) dos participantes revelam níveis moderados de satisfação com o trabalho e apenas 1 (0.6%) dos participantes revelam níveis muito reduzidos de satisfação com o trabalho.

Para a investigação em causa achou-se pertinente analisar a relação existente entre a satisfação com o trabalho com a idade e com os anos de trabalho dos participantes na empresa. Para efetuar estas análises recorreu-se ao Coeficiente de Spearman, tendo em conta a não normalidade da amostra. Relativamente à relação entre a satisfação e a idade dos participantes, os resultados apontam para uma correlação negativa não significativa estatisticamente ($r_s = -.053$, n.s.). Na relação entre a satisfação e os anos de trabalho dos participantes na empresa, encontrou-se também uma correlação negativa não significativa estatisticamente ($r_s = -.144$, n.s.).

Satisfação com o Trabalho e *Work Engagement* no contexto dos profissionais das lojas de vestuário

Níveis de *work engagement*

Foram analisadas também para este instrumento as médias e desvio padrão das respostas dos participantes em cada subescala e para a escala global.

Assim, considerando a escala global, os participantes relatam um nível de *work engagement* de 4.46 pontos (D.P. = 1.30), o que corresponde a “concordo ligeiramente” de acordo com a escala de resposta utilizada no instrumento (escala de Likert). Pode ainda verificar-se que a subescala com valores de resposta mais elevados foi a do “vigor”, com 4.58 pontos (D.P. = 1.21), que corresponde a “concordo moderadamente”, e a subescala com valores de resposta mais baixos foi a da “absorção”, com 4.32 pontos (D.P. = 1.35), que corresponde a “concordo ligeiramente”, de acordo com a escala de resposta utilizada.

Na tabela 7 podem ser consultados os valores das médias e desvios padrão de cada subescala do *UWES*, bem como os valores relativos à escala global.

Tabela 7 - Média e desvio padrão das subescalas do *UWES*

	Média	Desvio Padrão
Vigor	4.58	1.21
Dedicação	4.46	1.34
Absorção	4.32	1.35
<i>Work Engagement</i> Global	4.46	1.30

Pode ainda referir-se que 54 (32.9%) dos participantes reportaram níveis elevados de *work engagement*, 107 (65.3%) dos participantes revelaram níveis moderados de *work engagement* e apenas 3 (1.83%) dos participantes apresentaram níveis muito reduzidos de *work engagement*. Para a obtenção destes resultados optou-se, tal como no instrumento anterior, agrupar os valores “discordo fortemente” e “discordo moderadamente” para perceber a percentagem de participantes com níveis muito reduzidos e, para apurar a percentagem de participantes com níveis elevados de *work engagement*, agruparam-se os valores “concordo moderadamente” e “concordo fortemente”.

Também se considerou relevante fazer as análises de correlações entre o *work engagement* e a idade e os anos de trabalho dos participantes na empresa. Para efetuar estas análises recorreu-se ao Coeficiente de Spearman, tendo em conta a não normalidade da amostra. Relativamente à relação entre o *work engagement* e a idade dos participantes, os resultados apontam para uma correlação positiva, embora não significativa estatisticamente ($r_s = .042$, n.s.). No que se refere à relação entre a satisfação e os anos de trabalho dos

Satisfação com o Trabalho e *Work Engagement* no contexto dos profissionais das lojas de vestuário

participantes na empresa, encontrou-se também uma correlação positiva não significativa estatisticamente ($r_s = .012$, n.s.).

Análise de correlações entre Satisfação com o Trabalho e *Work Engagement*

Tendo em consideração que não foram verificados os parâmetros de normalidade da amostra, recorreu-se ao Coeficiente de Correlação de Spearman para determinar o grau de correlação entre a satisfação com o trabalho e o *work engagement*. Os resultados demonstram a existência de uma correlação positiva estatisticamente significativa ($r_s = .157$, $p < .05$). Foram ainda analisadas as relações entre a satisfação com o trabalho e as componentes do *work engagement*, nomeadamente, o vigor, a dedicação e a absorção. No entanto, as mesmas não se revelaram estatisticamente significativas.

Discussão dos resultados

O conceito de satisfação com o trabalho já foi inúmeras vezes explorado na literatura, assumindo várias diferentes definições de acordo com vários autores. O *work engagement* tem sido igualmente estudado, uma vez que, apesar de não ser um conceito recente, tem ainda várias vertentes que estão a descoberto. Além disso, a área profissional onde se inserem os lojistas e na qual incide este estudo é ainda pouco explorada, pelo que há a necessidade de perceber e explorar mais profundamente este setor que atualmente se caracteriza tão precário. Neste sentido, esta investigação visa dar um contributo à literatura no que se refere à interação entre o conceito de satisfação com o trabalho e *work engagement*, bem como perceber a influência de algumas características pessoais dos participantes nestes conceitos, num contexto de trabalho pouco explorado na literatura.

Os instrumentos utilizados na presente investigação foram alvo que uma análise à sua consistência interna para efeitos de comparação com as respetivas escalas validadas para a população portuguesa. O Inquérito de Satisfação com o Trabalho do estudo obteve um *alpha de Cronbach* muito semelhante ao da escala original ($\alpha = .90$ e $\alpha = .91$, respetivamente), pelo que se pode afirmar que a escala tem uma consistência interna alta (Pestana & Gageiro, 2005). Relativamente às subescalas que compõem o instrumento, salientam-se a “Promoção” ($\alpha = .80$) e “Colaboradores” ($\alpha = .67$), as quais apresentaram valores mais elevados do que a escala original. Em contrapartida, a subescala “Condições Operativas” apresenta um valor muito baixo ($\alpha = .57$) em relação à escala original.

Satisfação com o Trabalho e *Work Engagement* no contexto dos profissionais das lojas de vestuário

Quanto ao *Utretch Work Engagement Scale (UWES)*, a análise demonstrou que a escala apresenta uma consistência interna alta, sendo que neste estudo o *alpha de Cronbach* é de .95 (*alpha de Cronbach* da escala original: .94), pelo que não há grandes variações entre os valores da escala original e do presente estudo. No que se refere às subescalas do instrumento, também não se verificaram variações relevantes, no entanto, pode salientar-se a “Absorção” que obteve um valor superior ao da escala original ($\alpha = .86$ e $\alpha = .82$, respetivamente). Já as subescalas do “Vigor” (α original = .94; α estudo = .86) “Dedicação” (α original = .92; α estudo = .90) obtiveram valores inferiores à escala original.

Como foi possível verificar através da análise dos resultados, 7.3% dos participantes revelaram elevados níveis de satisfação com o trabalho, enquanto apenas 0.6% dos participantes manifestaram níveis bastantes reduzidos de satisfação com o trabalho. Pode então considerar-se que a grande maioria dos participantes (92.1%) apresenta níveis moderados de satisfação com o trabalho. Os resultados sugerem ainda que as dimensões que causam maior satisfação dos participantes são a “Supervisão” e a “natureza do Trabalho”. Por outro lado, as dimensões que são mais suscetíveis de causar maior insatisfação dos participantes são o “Pagamento” e as “Recompensas Contingentes”.

A revisão da literatura aponta para uma relação positiva entre a satisfação e a idade (Spector, 1997). Uma meta-análise de 19 estudos realizada por Bush, Moch e Pooyan (1987, citado em Spector, 1997), demonstrou que, geralmente, a satisfação com o trabalho tem tendência a aumentar conforme aumenta a idade. No entanto, no presente estudo, os resultados demonstraram uma relação negativa, embora não estatisticamente significativa, a qual pode ser justificada pela homogeneidade da amostra quanto a este fator, uma vez que a grande maioria dos participantes se enquadra na faixa etária entre os 26 e os 30 anos de idade (35.4%).

Quanto à relação entre a satisfação e a antiguidade dos participantes na organização, os resultados obtidos nesta investigação apontam para a existência de uma relação negativa entre ambos, apesar de não estatisticamente significativa. Tais resultados sugerem que, nos participantes em questão, o nível de satisfação com o trabalho tem tendência a diminuir com o tempo que pertencem a determinada organização.

A maioria dos participantes deste estudo reportaram níveis moderados (65.3%) de *work engagement*, enquanto 32.9% dos participantes apresentou níveis elevados. Segundo Purcel (2014), é invulgar encontrar níveis muito elevados de *work engagement*, tendo em conta as características do seu desenvolvimento e a sua variação dependente das situações e

Satisfação com o Trabalho e *Work Engagement* no contexto dos profissionais das lojas de vestuário

dos contextos. Assim, a percentagem de participantes com elevados níveis de *work engagement* apresentada nesta investigação podem ser devidas à sua amostra reduzida.

A análise da relação entre o *work engagement* e a idade dos participantes apontou para uma correlação positiva não significativa estatisticamente, resultados estes que vão de encontro aos resultados encontrados por Schaufeli e Bakker (2003), os quais referem que a relação entre o *work engagement* e a idade é positiva, apesar de a sua significância ser muito fraca. A relação entre o *work engagement* encontrada no presente estudo, tal como a idade, é também positiva e não estatisticamente significativa.

Relativamente à relação entre a satisfação com o trabalho e o *work engagement*, a análise dos resultados revelou uma correlação positiva estatisticamente significativa, o que significa que quanto maior o grau de satisfação do colaborador com o trabalho, maior será o seu grau de envolvimento com o mesmo.

Resumidamente, no que se refere ao primeiro objetivo do presente estudo, os resultados indicam que o *work engagement* se encontra positivamente correlacionado e estatisticamente significativo com a idade, verificando-se a mesma correlação positiva, embora sem significância estatística, com a antiguidade dos participantes na organização. Através da mesma análise efetuada à satisfação com o trabalho, os resultados revelam uma correlação negativa e não significativa estatisticamente quer para a sua relação com a idade, quer para a sua relação com a antiguidade dos participantes na organização.

Quanto ao segundo objetivo, o qual pretendia analisar a relação existente entre o *work engagement* e a satisfação dos participantes com o trabalho, os resultados indicam uma correlação positiva e com significância estatística, concluindo-se assim que se os colaboradores estão satisfeitos com o seu trabalho na empresa, então eles também estão *engaged* com a mesma.

As limitações deste estudo incidem essencialmente na amostra reduzida de participantes e na homogeneidade da mesma. Apesar da dificuldade sentida na recolha de dados, devido a medo de represálias por parte dos empregadores (apesar da garantia de anonimato e confidencialidade das respostas), sugere-se, em investigações futuras, a recolha de maior quantidade de dados, de modo a garantir a representatividade da amostra, bem como alargar a recolha a outras zonas do país que não a zona norte. Desta forma poderíamos obter resultados mais concretos no que se refere à relação da satisfação com a idade, bem como aos níveis elevados de *work engagement*.

Satisfação com o Trabalho e *Work Engagement* no contexto dos profissionais das lojas de vestuário

Seria ainda interessante em estudos futuros explorar os fatores que contribuem para uma diminuição da satisfação com a idade, tal como perceber quais os fatores que interferem no desenvolvimento de elevados níveis de *work engagement*.

Por fim, outra sugestão para investigações futuras passa pela necessidade de perceber em que medida estes dois conceitos são preditores um do outro, de modo a podermos afirmar que quando uma organização tem um colaborador satisfeito, este está também envolvido com a organização.

Contudo, este estudo possui um carácter inovador na medida em que explora o contexto das lojas de vestuário, uma área profissional tão descurada pela investigação, dando ênfase à relação entre a satisfação com o trabalho e o *work engagement*, relação esta que também ainda está pouco estudada. As conclusões retiradas desta investigação, em conjunto com dados de outros estudos já realizados, podem permitir às organizações que operam neste contexto traçar planos para atuar ao nível da satisfação e do *work engagement* dos seus colaboradores, uma vez que elevados níveis podem ter influência não só na qualidade de trabalho, como também nos lucros das empresas.

Referências

- Alarcon, G. M., & Edwards, J. M. (2011). The relationship of engagement, job satisfaction and turnover intentions. *Stress and Health, 27*, 294-298.
- Bakker, A. B. (2009). Building engagement in the workplace. In Burke, R.J., & Cooper, C.L. (Eds.), *The peak performing organization* (pp. 50-72). Oxon, UK: Routledge.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: state of art. *Journal of Managerial Psychology, 22*, 309-328.
- Bakker, A. B., & Leiter, M.P. (2010). *Work engagement: A handbook of essential theory and research*. Psychology Press. New York.
- Cruz, S. A. (2003). *Entre a Casa e a Caixa: Retrato de Trabalhadoras na Grande Distribuição*. Porto: Afrontamento.
- Cruz, S. A. (2012). Interação comercial e contextos organizacionais na restauração e lojas de vestuário. *Análise Social, 202*, 2182-2999.
- Field, A. (2005). *Discovering Statistics Using SPSS (2nd Edition)*. London: Sage.

Satisfação com o Trabalho e *Work Engagement* no contexto dos profissionais das lojas de vestuário

Gomes, D., & Borba, D. (2011). Motivação no trabalho. In D. Gomes (Coord.). *Psicologia das Organizações, do Trabalho e dos Recursos Humanos*, (pp. 241-319). Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra.

INE. (2011). *Classificação Portuguesa das Profissões 2010*. Lisboa, INE, IP.

Leitão, V. S. (2010). *Savoring e engagement profissional: O papel moderador do tipo de eventos positivos na relação entre estratégias de savoring e engagement nos trabalhadores temporários*. Faculdade de Psicologia: Lisboa.

Lu, C., Wang, H., Lu, J., Du, D., & Bakkers, A. B. (2013). Does work engagement increase person job-fit? The role of jobcrafting and job insecurity. *Journal of Vocational Behaviour*, 84, 142-152.

Malheiro, J. (2009). *Confiança organizacional e satisfação laboral em empresas de Tecnologias da Informação: Um estudo exploratório*. Braga: Universidade do Minho.

Marqueze, E. C., & Moreno, C. R. (2005). Satisfação no trabalho – uma breve revisão. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 30 (112), 69-79.

Martins, J. C. (2013). *Validação da versão portuguesa do questionário Utrecht Work Engagement para medir o engagement no trabalho dos profissionais dos cuidados de saúde primários*. Projecto de Mestrado. Instituto Universitário de Lisboa.

Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The Truth About Burnout*. San Francisco: Jossey- Bass.

Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.

Pocinho, M., & Perestrelo, C. X. (2011). Um ensaio sobre burnout, engagement e estratégias de coping na profissão docente. *Educação e Pesquisa*, 37 (3), 513-528.

Purcel, J. (2014). Disengaging from engagement. *Human Resource Management Journal*, 24 (3), 241-254.

Rebocho, R. F., Semedo, C. S., & Santos, N. R. (2011). Recursos laborais, engagement e desempenho dos trabalhadores: Um estudo numa empresa da área da grande distribuição. *Psychologica*, 55, 291-313.

Satisfação com o Trabalho e *Work Engagement* no contexto dos profissionais das lojas de vestuário

Salanova, M., Agut, S., & Peiró, J. M. (2005). Linking organizational resources and work engagement to employee performance and customer loyalty: The mediation of service climate. *Journal of Applied Psychology, 90*, 1217-1227.

Schaufeli, W. B., & Bakker, A. (2003). *UWES – Utrecht Work Engagement Scale: Preliminary Manual*. Occupational Health Psychology Unit: Utrecht University.

Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behaviour, 25*, 293-315.

Schaufeli, W. B., & Salanova, M. (2007). Work engagement: An emerging psychological concept and its implications for organizations. *Research in social issues in management: Managing social and ethical issues in organizations, 5*, 135-177.

Spector, P. E. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey. *American Journal of Community Psychology, 13* (6), 693-713.

Spector, P. E. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*. (California). Thousand Oaks: Sage.