

UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS

**UMA ANÁLISE DA RELAÇÃO ENTRE IDENTIFICAÇÃO ORGANIZACIONAL,
EXAUSTÃO EMOCIONAL E INTENÇÃO DE PERMANÊNCIA NA
ORGANIZAÇÃO**

DIEGO LUIZ MARTINS FERREIRA PINTO

MARIANA

2018

DIEGO LUIZ MARTINS FERREIRA PINTO

**UMA ANÁLISE DA RELAÇÃO ENTRE IDENTIFICAÇÃO ORGANIZACIONAL,
EXAUSTÃO EMOCIONAL E INTENÇÃO DE PERMANÊNCIA NA
ORGANIZAÇÃO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Ciências Administrativas da Universidade Federal de Ouro Preto, como requisito à obtenção do título de bacharel em Administração.

Orientador: Prof. Dr. Harrison Bachion Ceribeli

MARIANA

2018

P659a Pinto, Diego Luiz Martins Ferreira.
Uma análise da relação entre identificação organizacional, exaustão emocional e intenção de permanência na organização [manuscrito] / Diego Luiz Martins Ferreira Pinto. - 2018.

22f.: il.: grafs; tabs.

Orientador: Prof. Dr. Harrison Bachion Ceribeli.

Monografia (Graduação). Universidade Federal de Ouro Preto. Instituto de Ciências Sociais Aplicadas. Departamento de Ciências Econômicas e Gerenciais.

1. Trabalho - Análise - Teses. 2. Administração de pessoal - Teses. 3. Trabalhadores - Aspectos psicologicos - Teses. I. Ceribeli, Harrison Bachion. II. Universidade Federal de Ouro Preto. III. Título.

CDU: 316.343-058.14

Catálogo: ficha@sisbin.ufop.br

FICHA DE APROVAÇÃO

DIEGO LUIZ FERREIRA PINTO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado junto ao Curso de Administração da Universidade Federal de Ouro Preto – UFOP, como requisito à obtenção do Título de Bacharel.

Orientador: Prof. DSc. Harrison Bachion Ceribeli

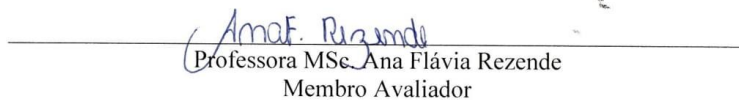
COMISSÃO EXAMINADORA



Professor DSc. Harrison Bachion Ceribeli
Orientador e Presidente da Banca



Professora DSc. Carolina Machado Saraiva
Membro Avaliador



Professora MSc. Ana Flávia Rezende
Membro Avaliador

Mariana, 18 de julho de 2018.

“Os curiosos apenas reúnem conhecimentos, os ambiciosos os utilizam.” (Telim Tor)

AGRADECIMENTOS

Agradeço, antes de tudo, a minha família, base que moldou minha personalidade e caráter, ponto de apoio incondicional para todos os tipos de percalços dessa vida. Digo-lhes, essa conquista é nossa! Minha mãe, a personificação do amor ágape, a pessoa em que me espelho em minha busca de ser alguém melhor, o amor mais puro desse mundo. Meu pai, molde de caráter e determinação, é para mim exemplo de homem de valor. A minha irmã, minha parceira de caminhada nessa vida, que ensina, divide e compartilha comigo o amor *philos*, e a paixão pelo ensino e educação.

Meus agradecimentos também as minhas tias, Lucinez e Fátima, meu tio Márcio, e minha prima Olívia, por serem sempre carinhosos e leais a mim, e juntamente com meus pais e irmã, sermos uma grande família nos momentos de necessidade e confraternização.

Agradeço a Universidade Federal de Ouro Preto – UFOP, por todas oportunidades e ensino de qualidade. Especialmente aos professores Harrison e Carol Maranhão, por serem para mim modelos a serem seguidos para a vida acadêmica, por serem mais do que professores devem ser, por extrapolarem seus títulos, e serem guias através do conhecimento e se mostrarem sempre presentes nessa jornada de aprendizado.

Agradeço a todos amigos que sempre estiveram comigo nessa caminhada, essa conquista e de cada um que conviveu comigo e me ajudou a ser quem eu sou hoje.

Alea Jacta Est.

RESUMO

Para lidarem com a elevada concorrência e dinamismo dos mercados, as organizações estão focando cada vez mais nas pessoas como fonte de vantagem competitiva. Com isso, ampliou-se a importância de reter os profissionais. Nesse contexto, fica evidente a necessidade de compreender os indivíduos e o que os motiva a quererem permanecer no emprego. Adotando-se essa linha de investigação, definiu-se como objetivo de pesquisa analisar a relação entre a identificação organizacional, a exaustão emocional e a intenção de permanência do indivíduo na organização. Para atingir o objetivo proposto, conduziu-se uma survey para coleta de dados, aplicando-se, para análise, a técnica de Modelagem de Equações Estruturais. Analisando os dados coletados, concluiu-se que os profissionais que apresentam maior identificação organizacional, ou seja, que carregam consigo maior senso de pertencimento à organização, tendem a experimentar menor exaustão emocional em decorrência de suas atividades laborais e a apresentar maior intenção de permanência no emprego. Adicionalmente, verificou-se que a exaustão emocional pode aumentar a intenção dos indivíduos de permanecerem na organização onde trabalham, o que pode ser explicado por uma possível expectativa que eles nutrem de reconhecimento e/ou retribuição futura dos esforços laborais que atualmente estão levando a seu esgotamento.

Palavras-chave: Retenção dos profissionais nas organizações. Senso de pertencimento do funcionário. Esgotamento do trabalhador.

ABSTRACT

To deal with the high competition and dynamism of markets, organizations are increasingly focusing on people as a source of competitive advantage. With this, the importance of retaining the professionals was extended. In this context, there is a clear need to understand individuals and what motivates them to want to remain in the job. Adopting this line of research, it was defined as a research objective, to analyze the relationship between organizational identification, emotional exhaustion and the intention of permanence of the individual in the organization. In order to reach the proposed objective, a survey was conducted for data collection, applying for the analysis the Structural Equation Modeling technique. Analyzing the collected data, it was concluded that professionals with greater organizational identification, that is, that carry with them a greater sense of belonging to the organization, tend to experience less emotional exhaustion due to their work activities and to present greater intention to stay in the job. In addition, it has been found that emotional exhaustion can increase individuals' intention to remain in the organization where they work, which can be explained by a possible expectation that they have of recognition and / or future retribution of the labor efforts that are currently leading to their exhaustion.

Keywords: Retention of professionals in organizations. Sense of belonging of the employee. Exhaustion of the worker.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	6
2. REFERENCIAL TEÓRICO	7
2.1 IDENTIFICAÇÃO ORGANIZACIONAL.....	7
2.2 EXAUSTÃO EMOCIONAL	9
3. ASPECTOS METODOLOGICOS	10
4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	12
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	18
REFERÊNCIAS.....	19

1. INTRODUÇÃO

Em decorrência do dinamismo que caracteriza o ambiente de negócios das organizações contemporâneas, mudar passou a ser um imperativo (ANDERSEN, 2012). Nesse contexto, contar com profissionais altamente qualificados tornou-se uma fonte relevante de vantagem competitiva em relação aos concorrentes, o que aumentou a importância do capital humano no âmbito empresarial (BARROS, SCHEIBLE, 2008).

Com isso, diversos gestores passaram a empreender esforços para ampliar o bem-estar de seus funcionários e também retê-los, o que fez com que o campo de estudos ligado ao comportamento humano no trabalho e, mais especificamente, à intenção de permanência na organização ganhasse mais destaque e despertasse maior interesse dentro da Ciência Administrativa.

Conforme se verifica em Bastos e Menezes (2010), a intenção de permanência enquanto posicionamento individual é oriunda de um vínculo social internalizado pelo sujeito, que pode ser motivado/estimulado de diversas maneiras. Torna-se pertinente, portanto, investigar os diferentes aspectos que podem ser trabalhados pelos gestores para fazer com que os profissionais intentem manter-se vinculados à mesma organização ao longo do tempo.

Adotando-se essa linha, constatou-se, com base em um levantamento bibliográfico realizado nas bases Scopus, Spell, Scielo, Redalyc e DOAJ, que os construtos identificação organizacional e exaustão emocional foram, até o momento, pouco explorados enquanto antecedentes da intenção do indivíduo de permanecer na organização, principalmente no contexto brasileiro. Partindo dessa lacuna que fora identificada na literatura, definiu-se como objetivo de pesquisa analisar a relação entre a identificação organizacional, a exaustão emocional e a intenção de permanência na organização.

A justificativa para realização deste estudo reside, primeiramente, na possibilidade de auxiliar os gestores a compreenderem os indivíduos e o que os motiva a quererem permanecer no emprego. Vislumbra-se, por conseguinte, a possibilidade de contribuir com o aperfeiçoamento das políticas de retenção de pessoal das organizações.

Ademais, é importante acrescentar que, ao testar a relação entre a identificação organizacional e a exaustão emocional do trabalhador, pretende-se colaborar com a discussão acerca dos caminhos que os gestores podem adotar para mitigar a depleção dos recursos mentais dos profissionais em decorrência de suas atividades laborais, aumentando, dessa forma, o bem-estar que eles experimentam no trabalho.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Identificação organizacional

A globalização e as transformações no meio empresarial levaram ao acirramento da competição entre as organizações, tornando imperativa a adaptação e/ou renovação das práticas gerenciais, com o intuito de ampliar a confluência dos interesses dos trabalhadores e demandas dos empregadores; com isso, a identificação organizacional passou a ser uma das construções conceituais mais estudadas no campo de pesquisa do comportamento organizacional (ZHANG; GUO; NEWMAN, 2017).

A identificação organizacional (IO) refere-se a uma forma específica de identificação social que reflete a percepção de um sujeito a respeito do quanto ele se encontra psicologicamente entrelaçado à determinada organização (ASHFORTH; MAEL, 1989). Tal construto remete à congruência entre a identidade da organização e o ego ou identidade do indivíduo (SIEGEL; SISAYE, 1997).

Verifica-se, assim, que identificação e identidade são construtos distintos, mas correlatos (ANDERSEN, 2012), à medida que a identificação entre dois entes depende, primeiramente, de cada um ter uma identidade bem definida, e, em segundo lugar, de que haja uma percepção de associação ou alinhamento entre ambas (ASHFORTH; DUTTON, 2000).

Devido à relevância do tema, diferentes estudos passaram a ser conduzidos com o intuito de avaliar a identificação organizacional dos trabalhadores, o que permitiu que se associasse tal construto às emoções, cognição e comportamento humano (MAEL; ASHFORTH, 1992). Com isso, a identificação organizacional passou a ser vista como norteadora da cognição individual, condicionadora do estado afetivo e formadora de comportamentos (ASHFORD; MAEL, 1996).

Apesar de serem encontrados diferentes definições na literatura para o construto identificação organizacional, a maioria delas converge para a percepção que o indivíduo desenvolve acerca do quanto as características de determinada organização correlacionam-se a seu autoconceito (PRATT, 1998), fazendo referência ao nível de ajuste que existe entre empregado e empregador (ASHFORTH; MAEL, 1989). Neste sentido, conclui-se que ocorre o fenômeno da identificação organizacional quando os valores do sujeito são congruentes aos valores organizacionais, impactando positivamente as atitudes e comportamentos individuais, que passam a exteriorizar o quão forte é o laço entre indivíduo e organização (CHAN, 2006).

Os indivíduos com elevados níveis de IO normalmente são aqueles cujo autoconceito encontra correspondência com a identidade organizacional, o que, cognitivamente, favorece a internalização dos valores da organização e, emocionalmente, leva a um sentimento de orgulho por fazer parte dela, resultando em tendências comportamentais alinhadas aos interesses do negócio (ZHANG; GUO; NEWMAN, 2017).

Ademais, conforme se verifica em Lee, Park e Koo (2015) e Chan (2006), profissionais com maior identificação organizacional são mais propensos a colaborar com o trabalho em grupo e a se dedicarem mais a suas atividades laborais, com o intuito de contribuir de forma efetiva para que os objetivos do negócio sejam alcançados. De maneira complementar, quando o indivíduo se identifica com a organização, tende a tomar decisões mais benéficas a ela, à medida que passa a buscar alternativas mais condizentes com a estratégia e valores do negócio (SIMON, 1976; TOMPKINS; CHENEY, 1985).

Como resultado da IO, o indivíduo passa a se auto definir e autor referenciar como membro da organização, mudando, muitas vezes, o conceito que possui a respeito de si mesmo (OLIVEIRA, 2008; BAPTISTA, 2010; MOURÃO; MONTEIRO; VIANA, 2014). Nessa situação, além de internalizar os valores organizacionais, o sujeito tende a trabalhar com mais afinco e a permanecer vinculado ao mesmo empregador (OLIVEIRA, 2008).

Adicionalmente, a identificação organizacional desperta nos funcionários elevado senso de cidadania, estimulando-os a participarem mais e a confiarem mais na organização, predispondo-se a nela permanecerem ao longo do tempo (ASHFORTH; MAEL, 1989; ROCHA; SILVA, 2007; FRANCISCO, 2013). Nessa linha, delimitou-se como primeira hipótese de pesquisa que:

H1: A identificação organizacional exerce uma influência positiva sobre a intenção de permanência do indivíduo na organização.

Por fim, a identificação organizacional também afeta o nível de estresse no âmbito do trabalho, sendo os indivíduos mais identificados com seu empregador menos propensos a experimentarem níveis elevados de esgotamento (HASLAM; VAN DICK, 2010). Com isso, definiu-se como segunda hipótese de pesquisa que:

H2: A identificação organizacional exerce uma influência negativa sobre a exaustão emocional dos trabalhadores.

2.2 Exaustão emocional do trabalhador

A exaustão emocional está associada à Síndrome de Burnout, considerando que se trata de uma de suas dimensões (MASLACH; LEITER, 1997). Portanto, para defini-la, é importante conduzir uma discussão preliminar perpassando por esse distúrbio e sua abrangência.

O termo burnout é empregado para descrever um estado de esgotamento energético completo, correlacionado a um sentimento de intensa frustração laboral (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001; SELIGMANN-SILVA, 2007). O ponto de partida da síndrome que recebe esse nome remete a um estado reacionário à tensão emocional crônica experimentada pelo sujeito em seu ambiente de trabalho (MASLACH; JACKSON, 1981).

No estudo de Maslach e Jackson (1981), a síndrome de Burnout é desmembrada nas seguintes dimensões: exaustão emocional, caracterizada pela escassez ou ausência de energia e entusiasmo, assim como por uma sensação de esgotamento dos recursos mentais para lidar com as situações cotidianas; despersonalização, que se refere à coisificação das relações interpessoais; e, por fim, baixa realização profissional, que se caracteriza pelo sentimento de infelicidade e insatisfação com as atividades laborais, que dão origem a atitudes como falta de envolvimento com o trabalho e queda de produtividade.

Por outro lado, em Shirom (1989), a Síndrome de Burnout é associada às dimensões: fadiga física, relacionada à sensação de cansaço e baixa disposição para executar as tarefas; exaustão emocional, que diz respeito à sensação de severa fraqueza emocional que impede a empatia com colegas de trabalho, além de falta de energia para estabelecer e investir em relacionamentos interpessoais no contexto laboral; e desgaste cognitivo, ligado à sensação de baixo rendimento e dificuldade de raciocínio.

Confrontando esses dois modelos conceituais, verifica-se que, apesar de assinalarem dimensões distintas para a Síndrome de Burnout, ambos contam com a exaustão emocional entre elas, delimitando-a como a escassez de energia individual para lidar com o trabalho e com outras pessoas, podendo ser considerada, conforme indica Kristensen et al. (2005), como o fator central do referido distúrbio.

A exaustão emocional dá origem a várias consequências negativas para os trabalhadores, que afetam igualmente as organizações, incluindo diminuição da satisfação no trabalho (LEWIG; DOLLARD, 2003), baixo desempenho laboral (HALBESLEBEN;

BOWLER, 2007; MASLACH, 1982), redução da cidadania organizacional (CROPANZANO; RUPP; BYRNE, 2003), perda da saúde geral, redução do bem-estar psicológico, além de alta propensão a deixar o emprego (KHAMISA et al., 2015). Assim, definiu-se como terceira hipótese de pesquisa que:

H3: A exaustão emocional exerce uma influência negativa sobre a intenção de permanência do indivíduo na organização.

Cabe acrescentar ainda que a exaustão emocional do trabalhador também diminui o comprometimento dos indivíduos em relação às atividades laborais executadas e amplia os conflitos interpessoais envolvendo a chefia e/ou os pares no trabalho (JEX, 1998; GIL-MONTE; PEIRÓ, 1997). Trata-se, portanto, de uma síndrome que produz efeitos muito perniciosos e que, portanto, não pode ser ignorada no meio organizacional.

3. ASPECTOS METODOLÓGICOS

Para atingir o objetivo proposto, conduziu-se uma pesquisa de natureza descritiva, adotando-se uma abordagem quantitativa. Dessa forma, foi possível, a partir da análise estatística dos dados coletados junto a uma amostra, fazer ilações a respeito do comportamento da população que ela representa.

A unidade de análise adotada foi o trabalhador e a população-alvo do estudo incluiu os habitantes das cidades de Belo Horizonte, Ouro Branco, Mariana, Ouro Preto, Conselheiro Lafaiete e São João Del Rey, todas localizadas no Estado de Minas Gerais, que estavam trabalhando no momento da coleta de dados, que aconteceu entre maio e junho de 2018.

Como método de pesquisa, optou-se pela survey, aplicando-se um questionário auto administrado, elaborado com base na escala Likert de sete pontos, que permite ao respondente indicar seu grau de concordância em relação a cada afirmativa apresentada (COOPER; SCHINDLER, 2014), sendo nomeados os extremos como “discordo totalmente” e “concordo totalmente”.

O questionário aplicado foi estruturado em quatro seções. Na primeira, foram incluídas questões demográficas para caracterização da amostra, enquanto nas três seções subsequentes foram incluídas questões para mensurar, com base no atual vínculo

empregatício e no contexto laboral dos respondentes, os construtos identificação organizacional, exaustão emocional e intenção de permanência na organização.

A identificação organizacional foi mensurada por meio de seis questões retiradas de Mael e Ashforth (1992). Por sua vez, a exaustão emocional foi mensurada empregando-se seis afirmativas extraídas do Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS). Finalmente, a intenção de permanência na organização foi aferida com base em três questões já utilizadas por Ceribeli e Ferreira (2016).

O questionário foi construído utilizando-se a plataforma Google Forms e, em seguida, disponibilizado à população-alvo da pesquisa no formato eletrônico, sendo seu link de acesso divulgado via redes sociais (Facebook e WhatsApp), redes profissionais (LinkedIn) e e-mail, com a colaboração de contatos dos pesquisadores.

Para compor a amostra da pesquisa, adotou-se a técnica de amostragem não probabilística por conveniência, ou seja, as unidades amostrais foram selecionadas com base no acesso dos pesquisadores. Tal escolha metodológica deveu-se à impossibilidade de conseguir uma relação de todos os elementos da população-alvo delimitada para que fosse operacionalizado um procedimento de escolha aleatória.

O tamanho da amostra foi definido com base na recomendação encontrada em Hair Junior et al. (2009) de que o número de unidades amostrais deve ser equivalente a, pelo menos, 10 a 20 vezes a quantidade de variáveis empregadas na pesquisa. Adotando-se como parâmetro uma proporção de 20:1, definiu-se um grupo amostral mínimo de 300 indivíduos, considerando que o estudo contou com 15 variáveis.

Para análise dos dados, empregou-se a técnica estatística de Modelagem de Equações Estruturais, sendo adotadas concomitantemente as abordagens conhecidas como Análise Fatorial Confirmatória (AFC) e Análise de Caminhos.

A AFC foi empregada para agrupar as 15 variáveis observadas do estudo, as quais foram efetivamente mensuradas por meio do questionário previamente aplicado, em três variáveis latentes, cada uma delas representando um dos construtos examinados, sendo uma exógena (identificação organizacional) e duas endógenas (exaustão emocional e intenção de permanência na organização). Por sua vez, a Análise de Caminhos foi utilizada para avaliar a relação entre as variáveis latentes criadas. Com isso, foi possível testar as hipóteses da pesquisa, sintetizadas na Figura 1.

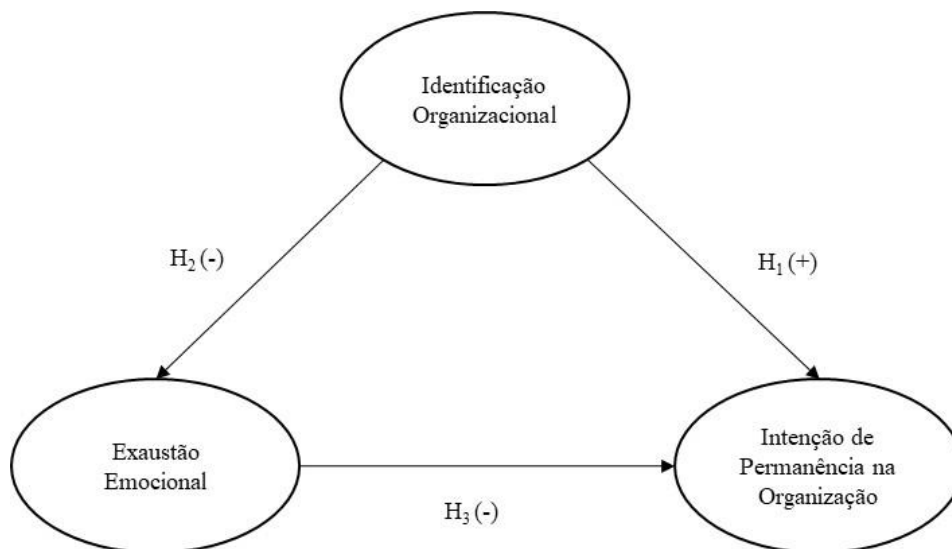


Figura 1 – Hipóteses de pesquisa.

Fonte. Elaboração própria (2018)

4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

O presente estudo contou com 386 respondentes, dos quais 51,6% são do gênero masculino; 46,1%, do feminino e 2,3% não informaram. Quanto à faixa etária, 2,8% dos indivíduos que participaram do estudo possuíam menos de 21 anos; 37,6%, entre 21 e 30 anos; 26,7%, entre 31 e 40 anos; 13,5%, entre 41 e 50 anos; e 19,4%, mais de 50 anos.

No que se refere à escolaridade, 27,7% dos respondentes possuíam ensino superior completo; 20,7%, ensino superior incompleto; 37,3%, pós-graduação; e 14,3% possuíam até o ensino médio. Ademais, 49% dos respondentes solteiros; 39,6%, casados; 5,7%, separados e 5,7% informaram outros estados civis. Finalmente, 53,1% não possuíam filhos; 17,6% possuíam apenas um filho; 17,1%, dois filhos; e 12,2%, três filhos ou mais.

Concluída a caracterização da amostra, realizou-se uma avaliação da normalidade dos dados, com o intuito de confirmar se o comportamento das variáveis da pesquisa seguia o padrão de uma distribuição normal, sendo, para isso, empregadas duas medidas: a assimetria, cujo valor deve estar dentro do intervalo entre -1,96 e +1,96 (HAIR JUNIOR et al., 2009), e a curtose, cujo valor deve estar contido entre -3 e +3 (HAIR JUNIOR et al., 2005). Finda essa análise preliminar, concluiu-se que não houve violação do pressuposto da normalidade por parte de nenhuma variável.

Em seguida, calculou-se o Alfa de Cronbach, medida que mensura a confiabilidade das escalas adotadas, cujo valor deve ser igual ou superior a 0,6 (CRONBACH, 1951; HAIR JUNIOR et al., 2009). Para os construtos identificação organizacional, exaustão emocional e

intenção de permanência na organização, foram obtidos valores de 0,614, 0,890 e 0,899, o que permite afirmar que os conjuntos de variáveis utilizados para mensurar cada um dos construtos da pesquisa possuem consistência interna satisfatória e, portanto, são passíveis de agrupamento.

Na sequência, utilizando o software AMOS, aplicou-se, para análise da base de dados da pesquisa, a técnica de Modelagem de Equações Estruturais. Na primeira rodada, o modelo estrutural contou com três variáveis latentes, representando os construtos identificação organizacional (IO), exaustão emocional (EE) e intenção de permanência na organização (IPO), compostas, respectivamente, por seis, seis e três variáveis observadas.

Para analisar a qualidade do ajuste obtido, foram empregados como parâmetros os seguintes indicadores: qui-quadrado normalizado (χ^2 normalizado), índice de qualidade de ajuste (GFI), índice de qualidade ajuste calibrado (AGFI) e raiz do erro quadrático médio de aproximação (RMSEA).

Baseando-se na literatura consultada, o χ^2 normalizado deve ser inferior a 5,0; o GFI deve ser superior a 0,9; o RMSEA deve ser inferior a 0,08 (HAIR JUNIOR et al., 2009); e o AGFI deve ser superior a 0,8 (RHEE; ULEMAN; LEE, 1996).

Para o primeiro modelo estrutural, foram encontrados os seguintes resultados em relação às medidas de ajuste supracitadas: χ^2 normalizado = 2,365; GFI = 0,913; AGFI = 0,880; e RMSEA = 0,066. Verifica-se, portanto, que o mesmo possuía qualidade de ajuste satisfatória. Todavia, a variável observada IO6 (Se alguma notícia na mídia criticasse a organização onde trabalho, sentir-me-ia envergonhado) apresentou uma carga fatorial irrisória (-0,041), inferior ao valor mínimo de 0,3 recomendado por Hair Junior et al. (2009). Com isso, optou-se por sua exclusão, o que demandou uma nova rodada de análise.

O segundo modelo estrutural testado obteve os seguintes valores para as medidas de ajuste examinadas: χ^2 normalizado = 2,119; GFI = 0,926; AGFI = 0,895; e RMSEA = 0,062. Alcançou-se, portanto, qualidade de ajuste considerada satisfatória.

Contudo, ao se analisar a qualidade dos agrupamentos propostos calculando-se os valores da variância extraída (VE) e confiabilidade de construto (CC) relativos a cada variável latente, os quais devem ser superiores a 0,5 e 0,7, respectivamente (HAIR JUNIOR et al., 2009), constatou-se uma VE de 0,404557 para a variável latente IO. Assim, excluiu-se a variável observada IO1 (Quando alguém critica a organização em que eu trabalho, parece um insulto pessoal), que apresentava a menor carga fatorial (0,448) dentre as que estavam relacionadas ao construto identificação organizacional.

Rodou-se, então, um terceiro modelo estrutural, sendo obtidos para as medidas de ajuste avaliadas os seguintes resultados: χ^2 normalizado = 2,007; GFI = 0,939; AGFI = 0,911; e RMSEA = 0,057. Entretanto, ao se analisarem a CC e a VE calculadas, verificou-se que a variável latente IO ainda mantinha uma VE inferior ao limite mínimo recomendado de 0,5, alcançando valor de apenas 0,433258. Por isso, optou-se pela exclusão da variável observada IO2 (Estou sempre muito interessado no que os outros pensam sobre a organização onde trabalho), que apresentava a menor carga fatorial (0,489) dentre as que restaram para mensurar o construto identificação organizacional.

Feito isso, testou-se um quarto modelo estrutural, que continha três variáveis latentes, representando os construtos identificação organizacional, exaustão emocional e intenção de permanência na organização, compostas, respectivamente, por três, seis e três variáveis observadas. Assim como foi observado nas rodadas anteriores, os valores encontrados para as medidas de ajuste avaliadas indicaram qualidade de ajuste satisfatória (χ^2 normalizado = 2,329; GFI = 0,937; AGFI = 0,904; e RMSEA = 0,065).

Além disso, ao contrário do que foi observado nas primeiras três rodadas da Modelagem, foram obtidas, para cada uma das variáveis latentes do quarto modelo, uma CC e uma VE consideradas aceitáveis, conforme pode ser observado no Quadro 1.

Variável	λ	λ^2	1- λ	(1- λ) ²		
IO3	0,629	0,395641	0,371	0,137641		
IO4	0,766	0,586756	0,234	0,054756	VE	0,500266
IO5	0,720	0,518400	0,280	0,078400	CC	0,942918
Σ	2,115	1,500797	0,885	0,270797		
Variável	λ	λ^2	1- λ	(1- λ) ²		
EE1	0,866	0,749956	0,134	0,017956		
EE2	0,849	0,720801	0,151	0,022801	VE	0,643512
EE3	0,866	0,749956	0,134	0,017956	CC	0,980315
EE4	0,856	0,732736	0,144	0,020736		
EE5	0,859	0,737881	0,141	0,019881		
EE6	0,412	0,169744	0,588	0,345744		
Σ	4,708	3,861074	1,292	0,445074		
Variável	Λ	λ^2	1- λ	(1- λ) ²		
IOP1	0,934	0,872356	0,066	0,004356		
IPO2	0,873	0,762129	0,127	0,016129	VE	0,763528
IPO3	0,810	0,656100	0,190	0,036100	CC	0,991806
Σ	2,617	2,290585	0,383	0,056585		

Quadro 1 – CR e VE das variáveis latentes do modelo estrutural testado.

Fonte: Elaboração própria, a partir dos dados do *software* AMOS.

Analisando concomitantemente a variância extraída e a confiabilidade de construto das variáveis latentes do modelo, os p-valores das relações entre as variáveis observadas e as respectivas variáveis latentes nas quais elas foram agrupadas (todos inferiores a 0,05), e as cargas fatoriais das variáveis observadas (todas superiores a 0,3), foi possível validar a AFC realizada, cujo resultado foi sintetizado no Quadro 2.

Identificação Organizacional	Exaustão Emocional	Intenção de Permanência na Organização
IO3 - Quando eu falo sobre a organização onde trabalho, eu comumente uso a expressão "nós" ao invés de "eles".	EE1 - Sinto-me emocionalmente esgotado no meu trabalho.	IPO1 – Nos próximos anos, não tenho a intenção de deixar a organização onde trabalho.
IO4 - O sucesso da organização onde trabalho é o meu sucesso.	EE2 - Sinto-me esgotado no final de um dia de trabalho.	IPO2 - Eu não penso sobre deixar a organização onde trabalho.
IO5 - Quando alguém elogia a organização onde trabalho, sinto como um elogio pessoal.	EE3 - Sinto-me cansado quando me levanto pela manhã e preciso encarar outro dia de trabalho.	IPO3 - Eu gostaria de trabalhar nessa mesma organização até atingir a idade de me aposentar.
	EE4 - Trabalhar o dia todo é realmente motivo de tensão para mim.	
	EE5 - Sinto-me acabado por causa do meu trabalho.	
	EE6 - Só desejo fazer meu trabalho e não ser incomodado.	

Quadro 2 – Agrupamentos validados por meio da AFC.

Fonte: Elaboração própria.

Validada a AFC e os agrupamentos realizados, procedeu-se à Análise de Caminhos, com o intuito de se testarem as relações entre as variáveis latentes criadas, conforme pode ser visualizado na Figura 2.

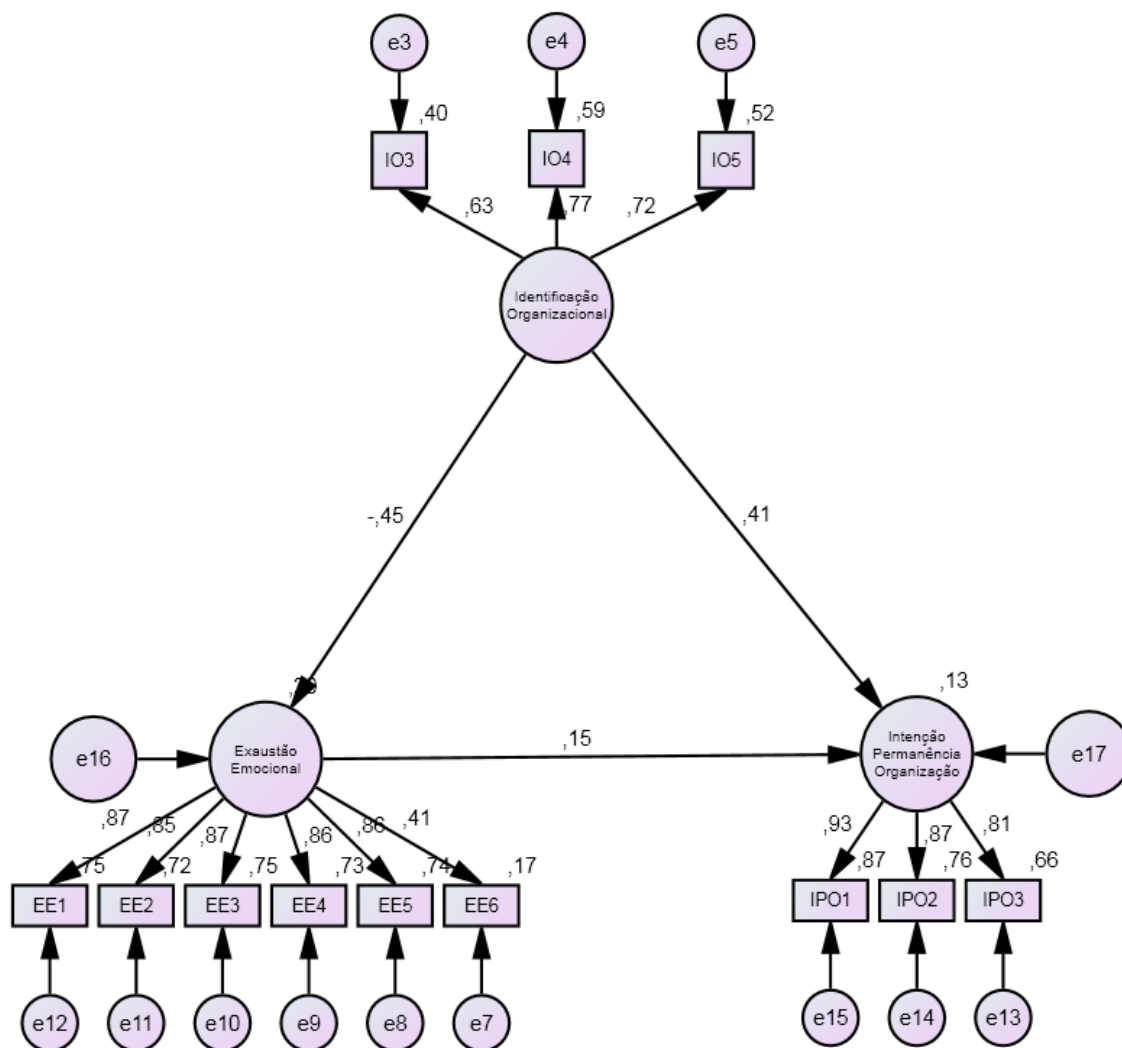


Figura 2 – Modelo estrutural.

Fonte: Elaboração própria.

A primeira relação testada foi entre a identificação organizacional e a intenção de permanência na organização, sendo obtido um p-valor de 0,000 e um beta (β) igual a 0,405. Pode-se afirmar, portanto, com um nível de 95% de confiança, que se trata de uma relação estatisticamente significativa e diretamente proporcional, ou seja, quanto maior a identificação do indivíduo com a organização onde trabalha, maior sua intenção de permanecer a ela vinculado ao longo do tempo. Logo, confirma-se H1.

Em seguida, testou-se a relação entre a identificação organizacional e a exaustão emocional, sendo obtido um p-valor de 0,000 e um $\beta = -0,450$. Trata-se, por conseguinte, de uma relação estatisticamente significativa e inversamente proporcional. Nesse caso, quanto

maior a identificação do indivíduo com a organização onde trabalha, menor o esgotamento emocional que experimenta em suas atividades laborais. Assim sendo, confirma-se H2.

Finalmente, testando-se a relação entre a exaustão emocional e a intenção de permanência na organização, obteve-se um p-valor de 0,049 e um $\beta = 0,147$, o que permite concluir que se trata de uma relação estatisticamente significativa e diretamente proporcional. Neste sentido, constata-se que o aumento da exaustão emocional do indivíduo amplia e não diminui, como havia sido enunciado na terceira hipótese da pesquisa, sua intenção de se manter vinculado à organização onde trabalha. Com isso, não foi possível confirmar H3.

Finda a apresentação das análises estatísticas efetuadas, faz-se necessário tecer algumas considerações a respeito dos resultados encontrados, iniciando-se pela confirmação da relação positiva que existe entre a identificação organizacional e a intenção de permanência na organização, corroborada pelos estudos de Ashforth e Mael (1989), Rocha e Silva (2007) e Francisco (2013).

Seguindo essa linha, é possível afirmar que os indivíduos que nutrem maior senso de pertencimento em relação à organização onde trabalham e que interiorizam o sucesso dela como se fosse o seu intentam permanecer a ela vinculados ao longo do tempo, o que pode ser compreendido considerando que, nesses casos, há grande alinhamento entre a identidade do profissional e a organizacional.

De forma complementar, constatou-se que a identificação organizacional possui uma relação inversamente proporcional com a exaustão emocional, em consonância com os resultados obtidos por Haslam e Van Dick (2010). Com isso, verifica-se que o indivíduo que se sente psicologicamente entrelaçado à organização onde trabalha e que vê na identidade que ela possui uma extensão de seu autoconceito tende a consumir menos recursos mentais ao executar suas atividades laborais, desgastando-se menos do ponto de vista emocional.

Por fim, identificou-se que a exaustão emocional do indivíduo pode também exercer um efeito oposto ao que assinalaram Khamisa et al. (2015), ampliando (ao invés de reduzir) a intenção de permanência na organização, o que ser explicado com base no fato de que os profissionais que compuseram a amostra da presente pesquisa são relativamente jovens (67,1% possuem até 40 anos) e possivelmente ainda não alcançaram o ápice de suas carreiras. Com isso, é possível trabalhar com a hipótese de que aqueles que se encontram com seus recursos mentais exauridos intentam permanecer no emprego atual com a expectativa de reconhecimento e/ou recompensa futura por parte de seu empregador pelo desgaste emocional experimentado em prol do sucesso organizacional.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na atualidade, o que se observa é que, de modo geral, as organizações atuam em ambientes caracterizados por elevada concorrência e dinamismo, que as obriga a buscarem os melhores profissionais no mercado de trabalho para desenvolverem/consolidarem vantagens competitivas sustentáveis ao longo do tempo.

Todavia, como são escassos, esses profissionais são disputados por diversas organizações de forma concomitante, o que evidencia que não adianta atraí-los, sendo igualmente importante retê-los. Nesse contexto, ampliou-se a discussão acerca dos antecedentes que impactam na decisão do indivíduo de permanecer vinculado ao mesmo empregador.

Adotando-se essa linha de investigação, definiu-se como objetivo de pesquisa analisar a relação entre a identificação organizacional, a exaustão emocional e a intenção de permanência do indivíduo na organização.

Analisando os dados coletados, concluiu-se que os profissionais que apresentam maior identificação organizacional, ou seja, que carregam consigo maior senso de pertencimento à organização, tendem a experimentar menor exaustão emocional em decorrência de suas atividades laborais e a apresentar maior intenção de permanência no emprego.

Adicionalmente, verificou-se, ao contrário do que se supunha, que a exaustão emocional pode aumentar a intenção dos indivíduos de permanecerem na organização onde trabalham, o que pode ser explicado por uma possível expectativa que eles nutrem de reconhecimento e/ou retribuição futura dos esforços laborais que atualmente estão levando a seu esgotamento.

Com base nos resultados alcançados, percebe-se que as organizações que desejam reter seus profissionais e, ao mesmo tempo, reduzir a exaustão emocional que eles experimentam no trabalho devem, entre outras iniciativas, implantar ações para aumentar a identificação organizacional, o que engloba, por exemplo, o alinhamento das metas individuais e organizacionais, os investimentos no contínuo desenvolvimento dos funcionários, a adoção de ferramentas simbólicas para recompensar/reconhecer as contribuições dadas por eles, estreitando o vínculo entre empregado e empregador, e a estruturação de um plano de carreira que lhes forneça perspectiva de crescimento profissional.

De forma complementar, evidencia-se a importância de adotar ações para valorizar os profissionais que mais se esforçam para contribuir com o sucesso do negócio, o que, envolve, por exemplo, a implantação de um modelo de gestão de pessoas pautado na meritocracia, no qual os aumentos salariais e a ascensão na carreira estão vinculados a desempenho e espaço ocupacional, sendo igualmente importante fornecer suporte para que os indivíduos não atinjam níveis elevados de esgotamento emocional em decorrência de suas atividades laborais.

A presente pesquisa contribui para a Ciência Administrativa à medida que auxilia a preencher uma lacuna, principalmente na literatura voltada para o contexto brasileiro, acerca da relação entre os construtos aqui analisados. Já para a prática gerencial, tem-se como principal contribuição a proposição de um caminho – via ampliação da identificação organizacional – que pode ser adotado para reduzir a rotatividade nas organizações e, ao mesmo tempo, mitigar o esgotamento dos trabalhadores.

Para finalizar, sugere-se que a relação positiva identificada entre a exaustão emocional do profissional e sua intenção de permanência na organização seja objeto de novas investigações, e que a hipótese traçada para explicar tal relação seja testada em estudos futuros. De forma complementar, recomenda-se que se amplie a discussão aqui iniciada, com o intuito de se analisar a influência que a identificação organizacional exerce sobre todas as dimensões da síndrome de Burnout e não apenas sobre a exaustão emocional.

REFERÊNCIAS

ANDERSEN, R. Support for democracy in cross-national perspective: the detrimental effect of economic inequality. **Research in Social Stratification and Mobility**. v. 30, n. 4, p. 389-402, 2012.

ALBERT, S.; ASHFORTH, B. E.; DUTTON, J. Organizational identity and identification: charting new waters and building new bridges. **Academy of Management Review**, v. 25, n. 1, p. 13-17, 2000.

ASHFORTH, B.E.; MAEL, F. Organizational identity and strategy as a context for the individual. **Advances in Strategic Management**, v. 13, p. 19-64, 1996.

ASHFORTH, B. E.; MAEL, F. Social Identity Theory and the organization. **Academy of Management Review**, v. 14, n. 1, p. 20-39, 1989.

BAPTISTA, M. N.; RUEDA, F. J. M.; BARTHOLOMEU, D.; PIRES, S. D.; ROCHAEL, F. Suporte laboral e identificação organizacional: um estudo de validade. **Aletheia**, n. 32, p. 53-69, 2010.

BARROS, A. R. O.; SCHEIBLE, A. C. F. Comprometimento organizacional: um estudo de suas relações com práticas de gestão e intenção de permanência, n. 32, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro, ANPAD, 2008.

BASTOS, A. V.; MENEZES, I. G. Intenção de permanência na organização: um constituinte ou consequente do comprometimento organizacional? **Estudos de Psicologia**, v. 15, n. 3, p. 299-307, 2010.

CERIBELI, H. B.; FERREIRA, F. J. R. Uma análise da relação entre flexibilização do trabalho, comprometimento organizacional e intenção de permanência na organização. **Journal Globalization, Competitiveness and Governability**, v. 10, n. 3, p. 37-56, 2016.

CHAN, H. S. Organizational identification and commitment of members of a human development organization. **Journal of Management Development**, v. 25, n. 3, p. 249-268, 2006.

COOPER, D. R.; SCHINDLER, P. S. Business research methods. 12. ed. Nova York: McGraw-Hill/Irwin, 2014.

CRONBACH, L. J. Coeficiente alfa and the internal structure of tests. **Psychometrika**. v. 16, n. 3, p. 297-334, 1951.

CROPANZANO, R.; RUPP, D.E.; BYRNE, Z.S. The relationship of emotional exhaustion to work attitudes, job performance, and organizational citizenship behaviors. **Journal of Applied Psychology**, v. 88, n. 1, p. 160-169, 2003.

FRANCISCO, J. D. S. **as relações entre satisfação no trabalho, comprometimento organizacional afetivo e intenção de rotatividade**: um estudo em uma mineradora de diamantes em Angola. Dissertação (Mestrado em Administração), São Bernardo do Campo, Universidade Metodista de São Paulo, 2013.

GIL-MONTE, P.; PEIRÓ, J. M. **Desgaste psíquico em el trabajo**: el síndrome de quemarse. Madri: Sintesis, 1997.

HAIR JUNIOR, J. F.; BABIN, B.; MONEY, A. H.; SAMOUEL, P. Fundamentos de métodos de pesquisa em Administração. Porto Alegre: Bookman, 2005.

HAIR JUNIOR, J. F.; BLACK, W. C.; BABIN, B. J.; ANDERSON, R. E.; TATHAM, R. L. Análise multivariada de dados. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2009.

HALBESLEBEN, J. R. B.; BOWLER, W. M. Emotional exhaustion and job performance: The mediating role of motivation. **Journal of Applied Psychology**, v. 92, n. 1, p. 93-106, 2007.

HASLAM, S. A.; VAN DICK, R. A social identity approach to workplace stress. In: DE CREMER, I. D.; MURNIGHAN, K. (Eds.). **Social psychology in organizations**. New York: Taylor & Francis, 2010. p. 325-352.

JEX, S. M. Advanced topics in organizational behavior. **Stress and job performance: theory, research, and implications for managerial practice**. London: Sage, 1998.

LEE, E. S; PARK, T.; KOO, B. Identifying organizational identification as a basis for attitudes and behaviors: a meta-analytic review. **Psychological bulletin**, v. 141, n. 5, p. 1049-1080, 2015.

LEWIG, K. A.; DOLLARD, M. F. Emotional dissonance, emotional exhaustion and job satisfaction in call centre workers. **European Journal of Work and Organizational Psychology**, v.12, n. 4, p. 366-392, 2003.

KHAMISA, N.; OLDENBURG, B.; PELTZER, K.; ILIC, D. Work related stress, burnout, job satisfaction and general health of nurses. **International Journal of Environmental Research and Public Health**, v.12, n. 1, p. 652-666, 2015.

KRISTENSEN, T. S.; BORRITZ, M.; VILLADSEN, E.; CHRISTENSEN, K. B. The Copenhagen Burnout Inventory: a new tool for the assessment of burnout. **Work and Stress**, v. 19, n. 3, p. 192-207, 2005.

MAEL, F.; ASHFORTH, B. E. Alumni and their alma mater: a partial test of the reformulated model of organizational identification, **Journal of Organizational Behavior**, v. 13, n. 2, p. 103-123, 1992.

MASLACH, C. **Burnout: the cost of caring**. Englewood Cliffs: Prentice-Hall, 1982.

MASLACH, C.; JACKSON, S. E. The measurement of experienced burnout. **Journal of Occupational Behavior**, v. 2, n. 2, p. 99-113, 1981.

MASLACH, C.; LEITER, M. P. **The truth about burnout: how organizations cause personal stress and what to do about it**. San Francisco: Jossey-Bass, 1997.

MASLACH, C.; SCHAUFELI, W.B.; LEITER, M. P. Job burnout. **Annual Review Psychology**, v. 52, p. 397-422, 2001.

MOURÃO, L.; MONTEIRO, A. C. F.; VIANA, V. R. A influência do desenvolvimento profissional e da identificação organizacional na satisfação no trabalho, **Psico**, v. 45, n. 2, p. 198-208, 2014.

OLIVEIRA, A. F. Identificação organizacional. In: SIQUEIRA, M. M. M. **Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão**. Porto Alegre: Artmed, 2008. p. 179-188.

PRATT, M, G. To be or not to be? Central questions in organizational identification. In: WHETTEN, D. A.; GODFREY, P. C. (Eds.). **Identity in organizations: building theory through conversations**. Thousand Oaks: Sage 1998. p. 171-207.

RHEE, E; ULEMAN, J. S; LEE, H. K. Variations in collectivism and individualism by ingroup and culture: Confirmatory Factor Analysis. **Journal of Personality and Social Psychology**, v. 71, n. 5, p. 1037-1054, 1996.

ROCHA, C. B.; SILVA, J. R. G. Identificação de funcionários com empresa pública no contexto de mudanças: o caso FINEP. **Revista de Administração Pública**, v. 41, n. 4, p. 685-706, 2007.

SELIGMANN-SILVA, A interface desemprego prolongado e saúde psicossocial. In: SILVA FILHO, J. F.; JARDIM, S. (Org.). **A danação do trabalho: relações de trabalho e o sofrimento**, Rio de Janeiro: Te Corá, 1997. p. 19-63.

SCHAUFELI, W. B.; LEITER, M. P.; MASLACH, C.; JACKSON, S. E. **The MBI-general survey: the Maslach Burnout Inventory-test manual**. 3. ed. Palo Alto: Consulting Psychologist Press, 1996.

SHIROM, A. Burnout in work organizations. In: COOPER, C.L.; ROBERTSON, I. T. (Eds.). **International review of industrial and organizational psychology**, Oxford: John Wiley & Sons, 1989. p. 25-48.

SIEGEL, P. H; SISAYE, S. An analysis of the difference between organization identification and professional commitment: a study of certified public accountants, **Leadership & Organization Development Journal**, v. 18 n. 3, p.149-165, 1997.

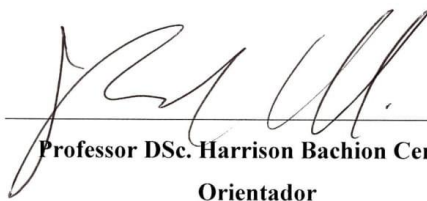
SIMON, H. A. **Administrative behavior: a study of decision-making processes in administrative organization**. 3. ed. New York: Free Press, 1976.

TOMPKINS, P. K.; CHENEY, G. Communication and unobtrusive control in contemporary organizations. In: McPHEE, R.; TOMPKINS, P. K. (Eds.). **Organizational communication: Traditional themes and new directions**. Beverly Hills: Sage, 1985. p. 179-210.

ZHANG, Y.; GUO, Y.; NEWMAN, A. Identity judgments, work engagement and organizational citizenship behavior: the mediating effects based on group engagement model. **Tourism Management**, v. 61, p. 190-197, 2017.

DECLARAÇÃO

Certifico que o trabalho de conclusão de curso intitulado **“UMA ANÁLISE DA RELAÇÃO ENTRE IDENTIFICAÇÃO ORGANIZACIONAL, EXAUSTÃO EMOCIONAL E INTENÇÃO DE PERMANÊNCIA NA ORGANIZAÇÃO”**, de autoria do aluno Diego Luiz Ferreira Pinto, foi aprovado sem recomendações de alteração pela banca examinadora e que estou de acordo com a versão final do trabalho.



Professor DSc. Harrison Bachion Ceribeli
Orientador

Mariana, 18 de julho de 2018.