

Transtorno emocional leve em trabalhadores: Verificação de um modelo teórico a partir do suporte organizacional, gestão do conhecimento e capital psicológico positivo

Mild emotional disorder in workers: Verification of a theoretical model based on organizational support, knowledge management and positive psychological capital

Trastorno emocional leve en trabajadores: Verificación de un modelo teórico basado en el apoyo organizacional, gestión del conocimiento y capital psicológico positivo

Recebido: 14/08/2020 | Revisado: 23/08/2020 | Aceito: 27/08/2020 | Publicado: 30/08/2020

Nilton Soares Formiga

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4907-9736>

Universidade potiguar/Laureate International Universities, Brasil

E-mail: nsformiga@yahoo.com

Allan Gustavo Freire da Silva

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1550-8061>

Universidade potiguar/Laureate International Universities, Brasil

E-mail: allangfs@hotmail.com

Jandeson Dantas da Silva

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0161-1394>

Universidade potiguar/Laureate International Universities, Brasil

E-mail: jandeson.dantas@gmail.com

Thaís Teles Firmino

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3448-1282>

Universidade potiguar/Laureate International Universities, Brasil

E-mail: thaistfirmino@gmail.com

Suely Xavier dos Santos

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2610-0822>

Universidade potiguar/Laureate International Universities, Brasil

E-mail: suely.xavier@ufersa.edu.br

Fabiana Lucena Bezerra de Azevedo

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1200-5573>

Universidade potiguar/Laureate International Universities, Brasil

E-mail: fabiana_bezerra@hotmail.com

Jean Gleyson Farias Martins

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2610-0822>

Universidade potiguar/Laureate International Universities, Brasil

E-mail: prof.jeanmartins@gmail.com

Resumo

As novas demandas organizacionais contemporâneas, referentes à aderência ao capital, processos laborais com foco home-office, surgimento e adaptações de novas profissões, etc., tem conduzido o trabalhador numa volatilidade laboral constante. Não apenas exige-se na relação mercado-trabalhador-organização tomadas de decisão que conduzam à criatividade e produtividade, mas, também que mantenham a saúde, especialmente, a saúde mental de todo o conjunto laboral no espaço social, intelectual, cultural e tecnológico no ambiente do trabalho. Nesse sentido, os estudos sobre o Comportamento Organizacional Positivo vêm contribuir para avaliação de como e porque é necessário desenvolver as capacidades psicológicas dos trabalhadores destinadas à qualidade na *performance* laboral e social dos funcionários. Este artigo pretende verificar o quanto o suporte organizacional influencia no capital psicológico e gestão do conhecimento e se relacionam ao transtorno emocional. Participaram da pesquisa 208 trabalhadores, homens e mulheres, de organização pública e privada, respondendo a um questionário com as escalas de suporte organizacional, capital psicológico positivo, gestão do conhecimento, transtorno emocional e dados sociodemográficos. Observou-se que todas as escalas foram confiáveis para a avaliação do construto teórico, porém o modelo pretendido não foi significativo, permitindo gerar um modelo alternativo com melhor capacidade explicativa revelando que quanto maior o suporte organizacional, maior o capital psicológico, maior a gestão do conhecimento e menor o transtorno emocional. Destaca-se com esses resultados a importância do treinamento de habilidades sociais positivas aplicadas aos recursos humanos quanto prática laboral e de política organizacional capaz de favorecer maior ajuste emocional, qualidade na vida e no trabalho.

Palavras-chave: Suporte organizacional; Capital psicológico positivo; Gestão do conhecimento; Transtorno emocional; Trabalhadores.

Abstract

The new contemporary organizational demands, referring to adherence to capital, labor processes with a home-office focus, emergence and adaptations of new professions, etc., have

led the worker to constant labor volatility. Not only are decisions required in the market-worker-organization relationship that lead to creativity and productivity, but also to maintain health, especially the mental health of the entire workforce in the social, intellectual, cultural and technological space in work environment. In that sense, studies on Positive Organizational Behavior contribute to the assessment of how and why it is necessary to develop the psychological capacities of workers aimed at quality in the work and social performance of employees. This article intends to verify how much organizational support influences psychological capital and knowledge management and is related to emotional disorder. 208 workers, men and women, from public and private organizations participated in the survey, answering a questionnaire with the scales of organizational support, positive psychological capital, knowledge management, emotional disorder and sociodemographic data. It was observed that all scales were reliable for the evaluation of the theoretical construct, however the intended model was not significant, allowing to generate an alternative model with better explanatory capacity, revealing that the greater the organizational support, the greater the psychological capital, the greater the management of the knowledge and less emotional disorder. These results highlight the importance of training positive social skills applied to human resources in terms of work practice and organizational policy capable of favoring greater emotional adjustment, quality in life and work.

Keywords: Organizational support; Positive psychological capital; Knowledge management; Emotional disorder; Workers.

Resumen

Las nuevas demandas organizacionales contemporáneas, referidas a la adhesión al capital, procesos laborales con enfoque home-office, surgimiento y adaptación de las nuevas profesiones, etc., han llevado al trabajador a una constante volatilidad laboral. No solo se requiere en la relación mercado-trabajador-organización tomar decisiones que conduzcan a la creatividad y la productividad, sino también para mantener la salud, especialmente la salud mental de toda la fuerza laboral, en los ámbitos social, intelectual, cultural y tecnológico en el entorno laboral. En ese sentido, los estudios sobre Comportamiento Organizacional Positivo contribuyen a evaluar cómo y por qué es necesario desarrollar las capacidades psicológicas de los trabajadores orientadas a la calidad en el desempeño laboral y social de los empleados. Este artículo tiene como objetivo verificar cuánto el apoyo organizacional influye en el capital psicológico y la gestión del conocimiento y estos se relacionan con el trastorno emocional. En la encuesta participaron 208 trabajadores, hombres y mujeres, de organismos públicos y

privados, respondiendo un cuestionario con las escalas de apoyo organizacional, capital psicológico positivo, gestión del conocimiento, trastorno emocional y datos sociodemográficos. Se observó que todas las escalas fueron confiables para la evaluación del constructo teórico; sin embargo, el modelo pretendido no fue significativo, permitiendo generar un modelo alternativo con mejor capacidad explicativa, revelando que a mayor apoyo organizacional, mayor capital psicológico, mayor gestión del conocimiento y menor trastorno emocional. Con estos resultados, se destaca la importancia de la formación de habilidades sociales positivas aplicadas a los recursos humanos en términos de práctica laboral y política organizativa capaces de favorecer una mayor adecuación emocional, calidad de vida y laboral.

Palabras clave: Apoyo organizacional; Capital psicológico positivo; Gestión del conocimiento; Trastorno emocional; Trabajadores.

1. Introdução

As mudanças ocorridas nos últimos dez anos, associadas as situações sociais e econômicas no mundo das organizações (por exemplo, aderência ao capital, processos laborais com foco home-office, surgimento e adaptações de novas profissões etc.) tem inserido o trabalhador não somente numa volatilidade laboral, mas, também, exigindo na relação mercado-trabalhador-organização respostas de empregabilidade e saúde para esta tríade, devido a demanda da alta especialização no espaço social, intelectual, cultural e tecnológico no ambiente do trabalho, demandando uma maior preparação para rápidas respostas de adaptabilidade, eficiência funcional, engajamento e competitividade com foco no bem-estar e saúde emocional (Bertoncello & Borges-Andrade, 2015; Souza, Siqueira & Martins, 2015; Fandiño, Formiga, & Meneses, 2018; Pereira, Formiga & Estevam, 2019).

Especificamente, ao salientar o contexto teórico na saúde no binômio organização-trabalhador, salienta-se a saúde mental. Para esta condição, é preciso tomar como referência a definição da OMS (Who, 1948), a qual, atribui a um estado completo de saúde a condição do bem-estar físico, mental e social e não considerar apenas o não estar doente e sim, promover um bem-estar geral.

Com isso, dos muitos fatores do ‘ser doente’, um dos mais verificados no mundo do trabalho é a do transtorno emocional relacionado a depressão, ansiedade e estresse (Bertoncello & Borges-Andrade, 2015). Este transtorno, de acordo com Margis, Picon, Cosner e Silveira (2013), Gavin (2013), Almeida (2014) e Serson (2016), tem sua importância de avaliação no ser humano, devido as inúmeras áreas orgânicas e ambientais capaz de causar

dano no entorno interpessoal e também, individual, podendo ocupar áreas muito específicas da vida do sujeito (por exemplo, a família e o trabalho).

Com base nestes aspectos, é que os estudos sobre o Comportamento Organizacional Positivo (COP), parte da área da Psicologia Positiva, tem interessado aos pesquisadores das ciências humanas e sociais aplicadas a organização e ao trabalho (Boehs & Silva, 2017); concentra-se nos investimentos do desenvolvimento contínuo das capacidades psicológicas dos trabalhadores, as quais, são responsáveis pela qualidade na *performance* laboral (Luthans, 2002) e social do trabalhador (Formiga, Freire, Batista & Estevam, 2017).

Das inúmeras variáveis da Psicologia Positiva (Correia & Roma, 2016) e da psicologia positiva organizacional (Boehs & Silva, 2017; Cunha, Rego, & Lopes, 2013; Marujo, Neto, Caetano & Rivero, 2007), alguns construtos tem se destacado úteis na avaliação do processo de mecanismos de defesa laboral da saúde emocional do trabalhador, as quais, destacam a seguir.

1.1. A percepção do suporte organizacional e sua função nas organizações.

As primeiras investigações acerca da referida temática datam do ano de 1986, tendo como propulsor o estudo de Eisenberger et al. (1986), enfatizando o suporte organizacional como crenças organizacionais realizadas pelos diversos colaboradores de uma entidade, bem como a valorização por meio da instituição acerca das contribuições e preocupação com a qualidade de vida desses colaboradores. Medeiros (2013, p. 29) afirma que o suporte organizacional pode ser entendido como “crenças dos trabalhadores quanto à compreensão que eles têm acerca do compromisso das organizações para com eles”.

Neste sentido, Diógenes et al. (2016) complementam salientando que este fenômeno se refere à perspectiva das relações que envolvem interesses organizacionais e os interesses do funcionário. Assim, as partes firmam uma parceria composta por exigências e demandas, onde a entidade define demandas referentes à performance dos funcionários e normatização de seus comportamentos, em contrapartida os funcionários almejam receber retribuições e condições favoráveis para o desempenho de suas atividades. Sendo este um dos motivos, evidenciados por Silva e Mendonça (2019), que as entidades estão cada vez mais preocupadas em disponibilizar aos seus funcionários melhores ambientes e condições de trabalho.

Dessa forma, Moreira et al. (2018), afirmam que o suporte organizacional, refere-se ao entendimento dos funcionários sobre o tratamento obtido pela organização, enfatizando os cuidados e esforços dispendidos para proporcionar o bem-estar organizacional e valorização

do trabalho, correspondendo a uma troca entre o funcionário e a empresa. Siqueira (2005) destaca que para essa troca ser vantajosa para os dois lados, deve haver a percepção do suporte organizacional do funcionário como receptor e da entidade como doadora dos eventos de apoio para produtividade e eficiência profissional.

Com base na percepção organizacional, observa-se a organização no papel de doadora, desenvolvendo melhores políticas de gestão de pessoas para os funcionários que aparecem como receptores e preceptores do suporte oferecido pela organização, vendo a organização como credora e merecedora de esforços no desenvolvimento de suas rotinas (Silva, Cappellozza & Costa, 2014). Sendo assim, Gomide Jr., Guimarães e Damásio (2004) enfatizam que o suporte organizacional, refere-se também às questões emocionais, instrumentais e informacionais dos funcionários para efetivação de suas tarefas, buscando atingir o alcance dos objetivos organizacionais por meio do desenvolvimento de suas rotinas.

Para Bertocello e Borges-Andrade (2015), diante do cenário atual do mundo empresarial, onde as incertezas e as pressões são sempre sentidas pelos trabalhadores, é importante que as organizações levem em conta a saúde mental dos seus trabalhadores. Dessa forma, essa deve ser uma preocupação crescente, sejam por parte do governo, quanto pelas empresas por meio de discussões coletivas, encontros, seminários e oficinas, assim como programas de qualidade de vida no trabalho. Isso porque a produtividade e até mesmo o lucro dessas organizações podem estar relacionados diretamente à saúde do trabalhador, e nesse sentido, o papel do suporte organizacional surge como ferramenta para potencializar essa saúde mental.

Assim, o suporte organizacional deve ser visto como uma estratégia de gestão de pessoas das empresas para obter os resultados almejados, isso porque esse suporte diz respeito ao auxílio para melhorar a saúde e o bem-estar dos funcionários, e assim, melhorar o resultado das organizações (Formiga, Freire & Fernandes, 2019). A sua percepção então faz com que os empregados se sintam valorizados, tanto pelos seus pares como também pelos seus superiores como um compromisso mútuo dentro da empresa, gerando um papel de retribuição e de reconhecimento para com a organização (Cardoso et al., 2019).

Esse suporte organizacional pode ocorrer de diferentes formas, como por exemplo, ações que promovam o desenvolvimento dos funcionários, disponibilização de recursos, autonomia, reconhecimento e visibilidade profissional incentivo à capacitação, gratificações por desempenho, auxílio creche, entre outros. O importante mesmo é que o seu recurso seja oferecido ao colaborador para que este possa desenvolver seu trabalho da melhor forma possível (Formiga et al., 2015; Fleury et al., 2017).

O estudo de Tsai et al. (2015) constatou que o suporte organizacional afeta positivamente o ambiente de trabalho por meio do conhecimento, motivação, justiça processual e promoção, e facilita a criatividade dos funcionários. Da mesma forma, a pesquisa de Ibrahim et al. (2016) propõe que a criatividade, como fonte de competitividade organizacional em um ambiente de negócios altamente globalizado, só pode ser alcançada com o apoio da organização, e para tanto o suporte organizacional é um fator significativo.

Al-Omar et al. (2019) concluiu que as percepções dos funcionários entrevistados da área farmacêutica sobre o suporte organizacional possui uma relação significativa com o seu envolvimento no local de trabalho, ou seja, os funcionários tendem a ser mais proativos, indo além das suas atividades, à medida que se sentem felizes em permanecer na organização. E isso indiretamente, faz com que a empresa economize dinheiro principalmente devido a redução da rotatividade do seu quadro colaborativo, tanto na contratação de novos funcionários como também na sua capacitação.

Nesse sentido, para Formiga e Souza (2004, p. 512) “o suporte organizacional seria, então, uma forma de contrato psicológico, o qual tem sua função, estrutura e organização nas expectativas de troca e benefícios mútuos que são estabelecidos pelo trabalhador com a sua organização”.

Essa troca gera motivação e todas as partes envolvidas ganham: tanto os funcionários que melhoram a si mesmos e trabalham com mais engajamento, como a empresa, que pode obter melhores resultados, inclusive financeiros, e alcançar os objetivos organizacionais, atuando para atender às demandas econômicas, sociais e necessidades psicológicas dos funcionários (Erdem et al., 2015), capaz de influenciar na forma que organização e trabalhador podem gerar saberes e conhecimentos que contribuam com eficiência e competitividade saudável no mercado de trabalho.

1.2. Gestão do conhecimento e sua função organizacional

A gestão do conhecimento nas organizações aborda características sociais, culturais e perpassa estruturais institucionais. As maneiras pelas quais as pessoas organizam e compartilham suas informações assumem posição de destaque nesta matéria. Para Moraes e Fadel (2010), tratam de análises direcionadas à compreensão sobre como organizar pessoas e processos de modo que haja eficaz aplicação de conhecimentos, compartilhamento de experiências e devida alocação de competências conforme as expertises de cada membro que compõe a organização.

Na concepção dos autores supracitados, as condições destacadas no parágrafo acima, demandam das organizações, posicionamentos e atitudes voltadas ao adequado tratamento dos colaboradores de maneira que potencialidades sejam incentivadas e valorizadas, agregando valor às organizações e aos próprios colaboradores, havendo assim, retroalimentação e aprofundamentos coletivos no processo de criação do conhecimento. Com isso, as organizações alcançam determinados conhecimentos, a partir da atuação e somas individuais de conhecimento adquirido por cada membro que as compõem. Para Takeuchi e Nonaka (2008) este, constitui-se como um dos relevantes aspectos para que as organizações estimulem o conhecimento ou favoreça ambientação necessária a fim de que ocorra a aquisição e compartilhamento de experiências e conhecimento.

De acordo com Gonzalez e Martins (2017), o conhecimento é um conjunto de bens que a organização, por meio de coordenada ação de seus indivíduos, constrói com o passar dos anos. Nessa discussão, salienta-se a gestão do conhecimento como relevante ferramenta fomentadora de vantagem competitiva. Salienta-se também, que as interações entre os sujeitos pautam o compartilhamento de conhecimentos. Dessa forma, essa construção social pode ser bastante frutífera quando há diversidade entre os grupos (Calhoun & Starbuck, 2003; Von Krogh, Ichijo, & Nonaka, 2001).

A partir da perspectiva destacada, Nonaka e Takeuchi (2008) propõem que o conhecimento é dinâmico, sendo convertido de um nível tácito ao explícito. Por esta compreensão, conhecimentos individuais são levados ao grupo que, por sua vez, podem fundir-se aos pressupostos organizacionais e, enfim, orientar a aprendizagem futura.

Segundo Pérez-Montoro Gutiérrez (2008) a gestão do conhecimento pode ser descrita como as ações direcionadas a estudar como o Conhecimento Tácito - conforme Silva (2004), conhecimento subjetivo, habilidades individuais e complexas para serem formalizadas ou transferidas; e o Conhecimento Explícito – para Silva (2004) formalizado em textos ou gráficos, declarado, de fácil transferência e organização - ou individual, manifesto interna ou externamente, podem promover o conhecimento organizacional, gerando assim, mútuo crescimento individual.

Davenport (2004) esclarece que dentre as dificuldades para efetivar medidas voltadas à gestão do conhecimento, tem-se que a maioria dos administradores desconhecem a conexão entre as pessoas e a informação, ignorando assim, formas como os indivíduos compartilham informações e quais são as influências que os movem para chegarem a consensos ou ao nível de informação que cada pessoa demanda para o exercício sistêmico de suas atividades.

A obtenção individual e o compartilhamento do conhecimento no âmbito organizacional, decorre de favorável ambiência ao crescimento intelectual e profissional de seus membros. De acordo com Jannuzzi, Falsarella e Sugahara (2016), os processos de constituição do conhecimento são inerentes ao ser humano. No tocante aos membros da organização, inserem-se sobre essas reflexões, aspectos ligados ao funcionamento das instituições, à medida que atuam como ente facilitador ou inibidor à aquisição e compartilhamento do conhecimento nestes locais.

Dessa forma, havendo suporte organizacional por meio de condições favoráveis às atividades, possibilita-se a criação do conhecimento (Nonaka & Konno, 1998; Nonaka, Toyama, & Byosière, 2001). Nessa perspectiva, as empresas atuam em parceria com os interesses e necessidades latentes de um novo perfil de funcionário, agregando conhecimentos no âmbito organizacional, o que a confere caminhos viáveis à inovação, adaptação e alcance de vantagens competitivas (Prahalad & Hamel, 1990; Leite & Porse, 2005). Fatos esses, que poderão também, conduzir o sujeito, a um reconhecimento pessoal para o desenvolvimento e manutenção de elementos que venha proteger a saúde do trabalhador e gerar nele uma maior produtividade. Ao investir em suas emoções busca mais um controle de sinergia de sua própria gestão relativa ao comportamento do aqui e agora ser saudável, para ser eficiente.

1.3. Capital Psicológico Positivo e sua função organizacional

A psicologia positiva é um movimento da ciência psicológica cujos estudos tiveram início no século XXI. Sua investigação é focada nos potenciais, nas motivações e capacidades humanas, onde a ênfase é mais na busca pela felicidade humana do que as investigações sobre doenças mentais. Autores como Fred Luthans, Kim Cameron, Robert Quinn ou Thomas Wright têm se debruçado nos estudos da aplicabilidade dos conceitos da psicologia positiva no contexto organizacional (Nunes, 2015; Urbano, 2018).

Nesse sentido, de acordo com Nunes (2015), surgiram dois movimentos paralelos, mas complementares que contribuíram para o estudo dos processos positivos no contexto organizacional, a saber, *Positive Organizational Scholarship* – POS e *Positive Organizational Behavior* - POB (Luthans, Youssef, & Avolio, 2007). Enquanto o estudo organizacional positivo procura perceber os processos e estados positivos, bem como as dinâmicas e resultados a eles associados, o comportamento organizacional positivo estuda as forças e capacidades dos indivíduos que podem ser medidas, geridas e desenvolvidas, a fim de proporcionar melhor desempenho organizacional. Ou seja, o POS é centrado no nível

organizacional e o POB concentra-se a um nível individual (Luthans, Youssef, & Avolio, 2007).

A partir dos conceitos de Psicologia Positiva e de Comportamento Organizacional Positivo, Luthans, Luthans e Luthans (2004), difundiram o conceito de Capital Psicológico Positivo, que para os autores, trata-se de um estado de desenvolvimento psicológico positivo de um indivíduo caracterizado por: ter confiança envidando esforços para obter sucesso em tarefas desafiadoras; ser positivo em relação ao seu sucesso atual e futuro; perseverar rumo aos seus objetivos e se necessário, redefini-los; e ser capaz de suportar as adversidades e superá-las a fim de obter sucesso (Luthans, Youssef, & Avolio, 2007).

Na percepção de Siqueira et al. (2014), enquanto o colaborador desenvolve e demonstra a importância do capital psicológico na organização, pode gerar confiança, melhoria da qualidade de vida no ambiente laboral e satisfação. No que tange à organização, favorece uma conduta de comprometimento com a cidadania organizacional, redução de absenteísmo e entre outras coisas, pode reduzir a rotatividade na empresa visto que o colaborador se sente satisfeito no ambiente de trabalho o que pode levá-lo a analisar se valeria ou não a pena migrar para outra organização.

Diferente do Capital Humano, que enfoca apenas o que o indivíduo sabe e do Capital Social que trata de quem conhecemos, o Capital Psicológico Positivo estuda fronteiras mais amplas e foca no potencial do indivíduo no presente e como este poderá se desenvolver, orientadas por mecanismos de gestão específicos de modo que beneficie o contexto organizacional (Formiga et al., 2020).

Luthans, Luthans e Luthans (2004), propuseram quatro forças que, ao interagirem de maneira harmônica, analisam e definem um estado de desenvolvimento psicológico positivo do colaborador (autoeficácia, esperança, otimismo e resiliência) e são mensuráveis, desenvolvíveis e impactam positivamente no desempenho do mesmo no ambiente organizacional. A esse constructo os autores deram o nome de Capital Psicológico Positivo (PsyCap).

Para Luthans et al. (2007), o capital psicológico pode ser entendido como um estado de desenvolvimento psicológico positivo de um indivíduo cujas características são: Autoeficácia - ter confiança para envidar esforços focando os objetivos; Otimismo – ter aptidão emocional e cognitiva responsável pelas expectativas de futuro e sucesso; Esperança - ter perseverança para o alcance dos objetivos e, quando necessário, redefinir novos meios para os alcançar, e Resiliência – ter capacidade psicológica positiva de reagir às incertezas, adversidades, fracassos, conflitos, superá-los e seguir em frente.

A combinação dessas capacidades permite aos indivíduos apresentarem desempenhos superiores e mais consistentes, por isso as organizações devem investir em seus colaboradores a fim de melhorar seu desempenho e garantir o crescimento sustentável (Luthans et al., 2008). Essa percepção também é compartilhada por Who (2010), quando afirma que um ambiente de trabalho saudável se reflete na colaboração de trabalhadores e gestores em prol de melhoria contínua para a promoção da saúde, segurança e bem-estar de todos os pares, considerando também a sustentabilidade do ambiente de trabalho.

Nunes (2015) realizou estudo com 104 trabalhadores para verificar a relação entre o Capital Psicológico (PsyCap) e o Bem-Estar no Trabalho (BET). Os resultados do estudo empírico mostraram que, exceto a resiliência (que não demonstrou correlação com a satisfação no trabalho) todas as demais variáveis apresentaram relação positiva entre si, o que permitiu afirmar que PsyCap se encontra positivamente relacionado com o envolvimento no trabalho e comprometimento organizacional afetivo, e que o otimismo, auto-eficácia e esperança têm uma relação positiva com o BET.

De acordo com Caetano (2017), em sua pesquisa em uma instituição hospitalar de Curitiba-PR, observou-se que o capital psicológico no trabalho é capaz de inibir o absenteísmo. Das quatro capacidades que compõem o capital psicológico no trabalho, a resiliência se destacou, revelando ser a capacidade de maior peso e até mesmo compensatória sobre outras em determinados momentos.

A partir dessas concepções, no presente artigo pretende-se verificar a relação entre suporte organizacional, gestão do conhecimento e capital psicológico positivo e transtorno emocional leve; hipoteticamente, espera-se que o suporte organizacional se relacione positivamente à gestão do conhecimento e esta, ao capital psicológico positivo, influenciando negativamente, o transtorno emocional nos trabalhadores

2. Metodologia

Trata-se de um estudo descritivo, exploratório e correlacional, de abordagem quantitativa envolvendo trabalhadores em distintas organizações brasileiras. a importância em contemplar o enfoque quantitativo, refere-se à condição de uma coleta sistemática de informações numéricas, mediante condições de controle, bem como, analisar essas informações por meio de estatística (polit & beck, 2011).

2.1. Amostra

No pacote estatístico GPower 3.1, foi realizado o cálculo da amostra; este programa tem o objetivo de verificar tanto a significância amostral quanto o poder estatístico (isto é, o teste de hipótese). Neste, tem-se, não apenas o 'n' necessário para a pesquisa, mas, a identificação do tipo de cálculo a ser realizado (Faul, Erdfelder, Lang, & Buchner, 2007) no presente estudo.

Para a coleta de dados neste estudo, considerando os seguintes critérios [probabilidade de 95%, $p < 0,05$, magnitude do efeito amostral ($r \geq 0,50$) e um padrão de poder hipotético ($\pi \geq 0,80$)], observou-se que, a necessidade de coletar uma amostra mínima de, aproximadamente, 150 trabalhadores de organizações públicas e privadas revelou-se suficiente (tendo como indicadores: $t \geq 1,98$; $\pi = 0,95$; $p < 0,05$).

Mesmo que o cálculo amostral se considere suficiente a sugestão da referida amostra ($N = 150$ trabalhadores), nesta pesquisa, será abordado o método de coleta bola de neve, com amostra intencional, a qual compôs ao final da coleta de dados, 208 trabalhadores brasileiros, de organizações públicas e privadas.

No que diz respeito ao critério de inclusão considerou-se: estar empregado por mais de um ano e ativo no seu setor de trabalho, seja no Regime Jurídico Único – RJU, seja na Consolidação das Leis Trabalhistas - CLT, ser de qualquer área funcional onde será feita a coleta de dados e ter entre 20 e 40 horas de trabalho.

Sendo assim, o estudo foi composto por, 208 trabalhadores, funcionários do setor público (52%), privado (45%), com 3% pertencendo também, a ambos os setores, a maioria era mulheres (59%), com idades variando de 19 a 70 anos (Media = 42,55, d.p. = 10,77).

2.2. Instrumentos Para Coleta De Dados

Para a realização do estudo, foram utilizados os seguintes instrumentos:

Escala de Percepção de Suporte Organizacional (EPSO) - Trata-se de uma escala composta por 9 itens (SO1 = Esta empresa ignoraria qualquer reclamação de minha parte; SO2 = Esta empresa não considera meus interesses quando toma decisões que me afetam; SO3 = É possível obter ajuda desta empresa quando tenho um problema; SO4 = Esta empresa realmente preocupa-se com meu bem-estar; SO5 = Esta empresa estaria disposta a ampliar suas instalações para me ajudar a utilizar minhas melhores habilidades no desempenho do meu trabalho; SO6 = Esta empresa está pronta a ajudar-me quando eu precisar de um favor

especial; SO7 = Esta empresa preocupa-se com minha satisfação com o trabalho; SO8 = Esta empresa preocupa-se mais com seus lucros do que comigo e SO9 = Esta empresa tenta fazer com que meu trabalho seja o mais interessante possível) desenvolvida por Eisenberger et al. (1986) e adaptada e validade para o contexto brasileiro por Siqueira (1995).

Esta medida tem por objetivo avaliar o quanto as pessoas (que trabalham em organizações públicas e/ou privadas) percebem que a empresa tem uma preocupação com o bem-estar do empregado. Para mensurar o construto, o respondente deveria indicar a sua resposta, marcando com um X ou um círculo, em uma escala de sete pontos que variava de 1 = discordo totalmente a 7 = concordo totalmente.

Em relação à confiabilidade da escala, no pioneiro estudo de Siqueira (1995) foi observado que essa medida apresentou um alfa de 0,86, revelando uma consistência interna na mensuração do construto. Também, em uma amostra com trabalhadores brasileiros, tomando como base de orientação para análise psicométrica o estudo de Siqueira (2014), foi que Formiga, Fleury e Souza (2014), desenvolveram uma pesquisa para verificar, através da análise fatorial confirmatória, a consistência da estrutura fatorial da escala; estes autores, observaram indicadores psicométricos que garantiram a organização fatorial proposta pelo autor da EPSO ($\chi^2/gf = 1,42$, RMR = 0,02, GFI = 0,99, AGFI = 0,97, CFI = 0,99, TLI = 0,99 e RMSEA = 0,03).

Escala de Gestão do Conhecimento – Essa medida, de acordo com Pais (2014), apresenta um conjunto de itens que abrangem a totalidade de práticas organizacionais vinculadas a processos de gestão do conhecimento. A versão reduzida desta escala é composta por 22 Itens distribuídos em quatro fatores:

- O **Fator 1**, orientação cultural para o conhecimento (7 itens), indica a orientação para práticas, regras, normas e a procedimentos instituídos que precisam ser seguidos. Indica referencial comum e memória coletiva. Ressalta conjunto partilhado de valores que é reconhecido.

- O **Fator 2**, orientação competitiva (4 itens), se refere à orientação para o exterior por parte da organização. É a lógica do conhecimento inserida na competitividade, no desempenho comparativo e no contexto de clientes e concorrentes. Permite a gestão estratégica do conhecimento, a adaptação ao ambiente externo e a vantagem competitiva.

- O **Fator 3**, práticas formais de gestão do conhecimento (6 itens), integra os esforços organizacionais concebidos em torno de processos formalmente instituídos na dimensão do conhecimento, em especial, explícito. É o conjunto de práticas que visa criar, bem como permitir a aquisição de conhecimento. Objetiva-se preservar, partilhar e utilizar o

conhecimento em produtos e serviços. Permite a mudança e o desenvolvimento organizacional. Viabiliza a tomada de iniciativa e a inovação.

- O **Fator 4**, práticas informais de gestão do conhecimento (5 itens), traduz as interações que ocorrem na organização e que facilitam a construção social do conhecimento. Emergem nas práticas discursivas e na criação de linguagem comum e coletiva. Há a ênfase no conhecimento de natureza tácita a partir do contato direto e presencial entre indivíduos. Trata-se de gestão simbólica do conhecimento que permite a atribuição de sentido.

Escala de Capital Psicológico Positivo no Trabalho (ECP) – Trata-se de um instrumento elaborado por Luthans, Youssef e Avolio (2007); neste estudo utilizou-se a forma reduzida para 12 itens, desenvolvida por Viseu, Jesus, Rus, Nunes, Lobo e Cara-Linda (2012) para o contexto Português. A escala é composta por itens que descrevem para os respondentes, um estado psicológico positivo com o objetivo para enfrentar e empregar o esforço necessário para alcançar sucesso em tarefas desafiadoras.

De acordo com os autores, a escala é formada por quatro fatores, sendo três itens relacionados a autoeficácia (AE 1 = Sinto confiança em representar minha área de trabalho em reuniões com a gestão; AE 2 = Sinto confiança em contribuir para discussões sobre a estratégia da minha empresa/instituição e AE 3 = Sinto confiança em apresentar informações a um grupo de colegas), quatro a esperança (ESPER 1 = Se sentir que estou bloqueado no trabalho, penso em muitas formas de solucionar; ESPER 2 = Neste momento, penso que tenho bastante sucesso no trabalho; ESPER 3 = Consigo pensar em muitas formas de alcançar os meus objetivos de trabalho atuais e ESPER 4 = Nesta altura, estou a atingir os objetivos de trabalho que defini para mim próprio) três a resiliência (RESILI 1 = Posso contar só comigo próprio no trabalho se tiver de ser; RESILI 2 = Habitualmente lido com as questões estressantes com facilidade e RESILI 3 = Consigo lidar com alturas difíceis no trabalho porque já passei por dificuldades antes) e dois ao otimismo (OTIMI 1 = Vejo sempre o lado bom das coisas sobre o meu trabalho e OTIMI 2 = Sou otimista sobre o que me vai acontecer no futuro sobre o trabalho). O sujeito deverá responder numa escala tipo Likert, de seis pontos, o grau de concordância com cada item, variando de 1 = Discordo fortemente a 6 = Concordo fortemente (Anexo B).

No estudo desenvolvido por Formiga, Viseu e Jesus (2014), para o contexto brasileiro, através da análise fatorial confirmatória, com o objetivo de validar tal medida para o referido contexto com amostras de trabalhadores de organizações públicas e privadas, observaram indicadores psicométricos confiáveis ($\chi^2/df = 1,32$, RMR = 0,05, GFI = 0,98, AGFI = 0,95, CFI = 0,99, TLI = 0,99 e RMSEA = 0,03), os quais, confirmam a estrutura tetrafatorial da

ECPP, previamente, proposta por Luthans, Youssef e Avolio (2007) e Viseu et al. (2012) em Portugal.

Escala de Ansiedade, depressão e estresse (em *inglês*, DASS-21): trata-se de um instrumento que foi desenvolvido por Lovibond e Lovibond (1995), constituído por um conjunto de três subescalas, respondida na escala tipo *Likert*, de 4 pontos, variando de 0 = não se aplica totalmente a 4 = aplica-se totalmente. Cada subescala é composta por 7 *itens*, destinados a avaliar os estados emocionais de depressão, ansiedade e estresse.

De acordo com os autores supracitados, a DASS foi desenvolvida com base no modelo tripartido, o qual, se organiza e estrutura em conceito e medida nos sintomas de cada transtorno destacado aqui; a saber: uma das dimensões, por exemplo, a depressão avalia a presença de sintomas que salientam afeto negativo, como inércia, falta de prazer e interesse/envolvimento, disforia, falta de autodepreciação, desvalorização da vida e desânimo. A ansiedade, excitação do sistema nervoso autónomo; efeitos músculo-esqueléticos; ansiedade situacional; experiências subjetivas de ansiedade. Finalmente, a subescala de estresse avalia dificuldade em relaxar; excitação nervosa; fácil perturbação/agitação; irritabilidade/reação exagerada e impaciência. Esta medida tinha como objetivo para autores que a desenvolveram (cf. Lovibond & Lovibond, 1995) mensurar e diferenciar, ao máximo, os sintomas de ansiedade e depressão em sujeitos não clínicos.

A sua construção tomou-se como referência o modelo tripartido; este propõem uma estrutura fatorial com base no conceito e medida dos sintomas de ansiedade e depressão (cf. Patias, Machado, Bandeira, & Dell'Aglio, 2016); sendo assim, é possível encontrar itens que com características da presença de afeto negativo (a saber: humor deprimido, insônia, desconforto e irritabilidade), destacando sintomas inespecíficos incluídos tanto na depressão quanto na ansiedade; e outros, que constituem estruturas que representam sintomas específicos para depressão (anedonia, ausência de afeto positivo); outros mais, referem-se aos sintomas específicos de ansiedade (tensão somática e hiperatividade) (Watson et al., 1995).

No Brasil, a DASS21 foi adaptada e validada para 686 adultos, de diversas regiões do país, com média de idade de 33,88 (DP = 11,26), apresentando medidas de fidedignidade de 0,92 a 0,96 para as subescalas (Machado & Bandeira, 2013). Os autores Vignola e Tucci (2014) também tiveram evidências de validade de 0,86 a 0,92 para uma amostra clínica de adultos paulistas do sexo feminino.

Sendo assim, na DASS-21, os respondentes indicam o grau com que vivenciaram cada um dos sintomas descritos nos itens, para tanto, estes, devem fazer referência o quanto sentiram isso durante a última semana (isto é, a semana anterior) e indicar na escala do tipo

Likert de 4 pontos, variando da seguinte forma: de 0 (não se aplica a mim) e 3 (aplica-se muito a mim, ou a maior parte do tempo).

Quanto a formação dos fatores, estes, são computados a partir da soma dos itens pertencentes a cada um deles; no que se refere a pontuação total do construto transtorno emocional, soma-se todos os 21 itens. A estrutura fatorial da DASS-21, não somente é confiável, mas, também, vem se mantendo quanto a sua fidedignidade e validade convergente e discriminante (cf. Patias, Machado, Bandeira, & Dell’Aglia, 2016).

Questionário Sociodemográfico – constitui em obter informações sobre os participantes, relativos ao vínculo de trabalho, sexo, idade e carga horária semanal de trabalho.

2.3. Procedimento na administração do questionário e ética da pesquisa

Todos os procedimentos adotados nesta pesquisa seguiram as orientações previstas na Resolução 466/2012 do CNS e na Resolução 016/2000 do Conselho Federal de Psicologia (CNS, 1996; ANPEPP, 2000).

Os instrumentos foram encaminhados aos respondentes através de um formulário eletrônico disponível online na página do *Google Docs* por um período de trinta dias no ano de 2019. Ao solicitar a participação dos enfermeiros, foi informado aos respondentes que o objetivo do estudo seria o de avaliar a percepção dos profissionais relativamente ao ambiente de trabalho e a influência deste na sua saúde geral. Aos enfermeiros foi solicitado sua participação voluntária, com assinatura virtual do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

As pessoas que se mostraram interessadas e deram o seu consentimento em participar para fazer parte da amostra do estudo, foram esclarecidas quanto as suas respostas, as quais serão pessoais e sem interferência do administrador da pesquisa, assim, ao responder o instrumento, não haverá respostas certas ou erradas e elas serão tratadas de acordo com o que o sujeito pensou ao ler as questões apresentadas e indicou a sua resposta no instrumento apresentado.

Foi assegurado o anonimato das respostas, bem como, que as questões respondidas foram tratadas em seu conjunto de resposta e não na particularidade da resposta de cada sujeito. Apesar de se encontrar as instruções necessárias para que o questionário possa ser respondido, o pesquisador (com experiência prévia na pesquisa) colocou-se à disposição para esclarecimento sobre as dúvidas que surgirem; um tempo médio de 30 minutos foi suficiente

para que a atividade pudesse ser concluída.

2.4. Análise de dados

Quanto à análise dos dados, utilizou-se o pacote estatístico SPSSWIN, em sua versão 22.0, para tabular os dados e realizar as análises estatísticas descritivas (média e desvio padrão, mediana), *alfa de Cronbach*, correlação de Pearson, teste t de *Student* e Anova.

Para verificar o modelo teórico hipotetizado consideraram-se alguns índices que permitem avaliar a qualidade de ajuste do modelo proposto (Van De Vijver & Leung, 1997; Hair, Tatham, Anderson, & Black, 2005; Byrne, 2012):

- O χ^2 (qui-quadrado) testa a probabilidade do modelo teórico se ajustar aos dados: quanto maior o valor do χ^2 pior o ajustamento. Entretanto, ele tem sido pouco empregado na literatura, sendo mais comum considerar sua razão em relação aos graus de liberdade ($\chi^2/g.l.$). Neste caso, valores até 3 indicam um ajustamento adequado; O *Goodness-of-Fit Index (GFI)* e o *Adjusted Goodness-of-Fit Index (AGFI)* são análogos ao R^2 na regressão múltipla e, portanto, indicam a proporção de variância-covariância nos dados explicada pelo modelo. Os valores desses indicadores variam de 0 a 1, sendo que os valores na casa dos 0,80 e 0,90, ou superiores, indicam um ajustamento satisfatório; A *Root-Mean-Square Error of Approximation (RMSEA)*, com seu intervalo de confiança de 90% (*IC90%*), é considerado um indicador de “bondade” de ajuste, isto é, valores altos indicam um modelo não ajustado. Assume-se como ideal que o *RMSEA* se situe entre 0,05 e 0,08, aceitando-se valores até 0,10; O *Comparative Fit Index (CFI)* - compara de forma geral o modelo estimado ao modelo nulo, considerando valores mais próximos de um como indicadores de ajustamento satisfatório; NFI que se caracteriza por ser uma medida de comparação entre o modelo proposto e o modelo nulo e representa um ajuste incremental que varia de zero a 1 (hum) e pode ser considerado aceitável para valores superiores a 0,90; *Root-Mean-Square Error of Approximation (RMSEA)*, com seu intervalo de confiança de 90% (*IC90%*), é considerado um indicador de adequação de ajuste, isto é, valores altos indicam um modelo não ajustado. Assume-se como ideal que o *RMSEA* se situe entre 0,05 e 0,08, aceitando-se valores de até 0,10 (Kelloway, 1998; Garson, 2003).

3. Resultados e Discussão

A partir dos objetivos apresentados, verificou-se a qualidade das respostas no banco de dados: avaliou-se a multicolineariedade entre as variáveis, as quais, revelaram correlações variando de 0,25 a 0,78, (isto é, $r \leq 0,90$), podendo gerar modelos empíricos com baixo erro de associação (Tabachnick & Fidell, 2001). No que se refere aos *outliers* multivariados na amostra, o teste de normalidade de Kolmogorov-Smirnov (KS) empregado para análise de

amostras superiores a 100 participantes, revelou um $KS = 0,07$, $p < 0,20$, garantindo com isso, a normalidade amostral (Nascimento, Tibana, Melo & Prestes, 2015).

Identificada a normalidade amostral, avaliou-se a consistência interna dos construtos utilizados neste artigo. A partir do cálculo do *alfa de Cronbach* e da correlação intraclasse (ICC), observaram os seguintes resultados: na escala de Percepção de suporte organizacional (SOrg), o alfa (α) foi de 0,88 (ICC = 0,88, [95%IC] = 0,81-0,90); na escala de capital psicológico positivo (ECP), observou-se um alfa de 0,86 (ICC = 0,86, [95%IC] = 0,83-0,88), a escala de gestão do conhecimento (GC) observou-se um alfa de (α) 0,85 (ICC = 0,85, [95%IC] = 0,80-0,90) e para a escala de depressão, ansiedade e estresse (DASS-21), o alfa foi de 0,92 (ICC = 0,92, [95%IC] = 0,85-0,95).

Ao considerar os indicadores alphas e ICC, as referidas medidas estiveram acima dos escores esperados ($\alpha \geq 0,70$) e foram significativos; chama-se à atenção para o resultado do intervalo de confiança no Coeficiente de Correlação Intraclasse (CCI), os quais, permaneceram em intervalos próximos aos observados no *alfa de Cronbach* (α), garantindo a fidedignidade dos construtos na presente pesquisa (Pasquali, 2011; Kline, 2014; Hutz, Bandeira, & Trentini, 2015).

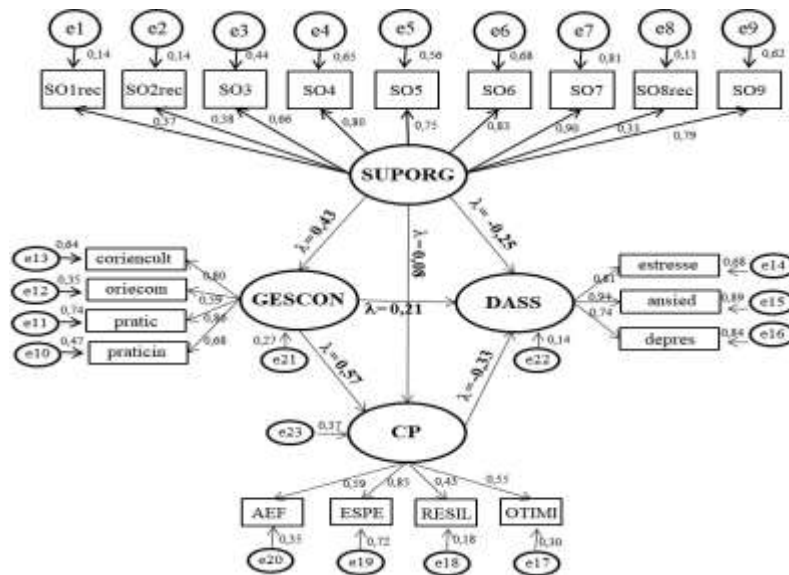
Tendo confirmado que as medidas são consistentes, procurou-se atender ao objetivo principal do estudo (verificar a relação entre suporte organizacional, gestão do conhecimento, capital psicológico positivo e transtorno emocional em trabalhadores em distintas organizações).

Para isso, efetuou-se um modelo recursivo de equações estruturais, assumindo que todas as medidas aderem a representação de um modelo reflexivo, o qual, sugere a existência de variáveis latentes refletidas nos respectivos itens de cada construto, no qual, orientação e codificação da direção conceitual, associa-se positivamente item-construto (Hair, Tatham, Anderson, & Black, 2005).

Desta maneira, tinha-se quanto hipótese a associação sistêmicas entre as variáveis propostas; com isso, gerada a análise e realizadas as devidas modificações nos ajustes de erro, o modelo proposto apresentou a seguinte razão estatística: $\chi^2/gl = 2,42$, GFI = 0,89; AGFI = 0,91; CFI = 0,92, TLI = 0,93, RMSEA = 0,05 (0,03-0,06). Observou-se que o escore Lambda (λ) da variável do suporte organizacional associou-se positivamente, com a gestão do conhecimento ($\lambda = 0,43$) e capital psicológico positivo ($\lambda = 0,08$), tendo a gestão do conhecimento se associado, também, com escore positivo, ao capital psicológico positivo ($\lambda =$

0,57), com todas essas variáveis, se associado, negativamente, com o transtorno emocional (respectivamente, $\lambda = -0,25$, $\lambda = -0,21$ e $\lambda = -0,33$) (ver Figura 1).

Figura 1. Representação gráfica do modelo teórico.



Fonte: Autores

Apesar dos indicadores estatísticos (por exemplo, $\chi^2/g.l$, GFI, AGFI, CFI, TLI e RMSEA), em seu conjunto analítico atenderem aos critérios psicométricos para que a hipótese estabelecida fosse comprovada, observou-se que a saturação do escore mínimo do Lambda (λ) (o qual, exige-se ser $> 0,30$) ficou abaixo do esperado, condição esta, que influencia na significância da associação entre as variáveis (Van De Vijver & Leung, 1997; Hair, Tatham, Anderson & Black, 2005).

Mesmo que os Lambdas estivessem no intervalo esperado $|0 - 1|$, quando ao avaliar as estimativas de predição entre as associações das variáveis, a qual tem por base a análise de regressão referente ao modelo teórico elaborado, observou-se que algumas delas não foram significativas [associação suporte organizacional (SUPORG)- capital psicológico positivo (CP), gestão do conhecimento (GESCON)-transtorno emocional (DASS), suporte organizacional (SUPORG)-transtorno emocional (DASS)], pois, seus resultados estiveram abaixo de 0,001 (ver Tabela 1). Sendo assim, gerou-se um novo modelo teórico, excluindo a hipótese relacionada a interdependência das três variáveis.

Tabela 1. Indicadores das estimativas preditivas do modelo teórico proposto.

Variáveis	Relação	Construtos	Estimativa	d.p.	Razão Critério	p<
GESCON	<---	SUPORG	1,17	0,30	3,86	0,001
CP	<---	GESCON	0,32	0,06	4,92	0,001
CP	<---	SUPORG	0,12	0,12	0,99	0,321
DASS	<---	CP	-0,82	0,29	-2,85	0,001
DASS	<---	SUPORG	-0,98	0,36	-2,68	0,067
DASS	<---	GESCON	0,29	0,15	1,81	0,083
SO1	<---	SUPORG	1,00	---	---	---
SO2	<---	SUPORG	1,07	0,27	3,96	0,001
SO3	<---	SUPORG	1,90	0,38	5,02	0,001
SO4	<---	SUPORG	2,21	0,42	5,23	0,001
SO5	<---	SUPORG	2,09	0,40	5,18	0,001
SO6	<---	SUPORG	2,21	0,41	5,25	0,001
SO7	<---	SUPORG	2,32	0,43	5,33	0,001
SO8	<---	SUPORG	0,98	0,27	3,69	0,001
SO9	<---	SUPORG	2,23	0,42	5,23	0,001
GCpraticinform	<---	GESCON	1,00	---	---	---
GCpraticform	<---	GESCON	2,26	0,22	10,30	0,001
GCoriencompet	<---	GESCON	1,29	0,17	7,59	0,001
GCoriencult	<---	GESCON	1,82	0,18	9,92	0,001
estresse	<---	DASS	1,00	---	---	---
ansied	<---	DASS	2,39	0,17	13,71	0,001
depres	<---	DASS	1,77	0,15	11,68	0,001
OTIMI	<---	CP	1,00	---	---	---
RESIL	<---	CP	1,02	0,20	4,91	0,001
ESPE	<---	CP	2,26	0,32	6,99	0,001
AEF	<---	CP	1,22	0,19	6,23	0,001

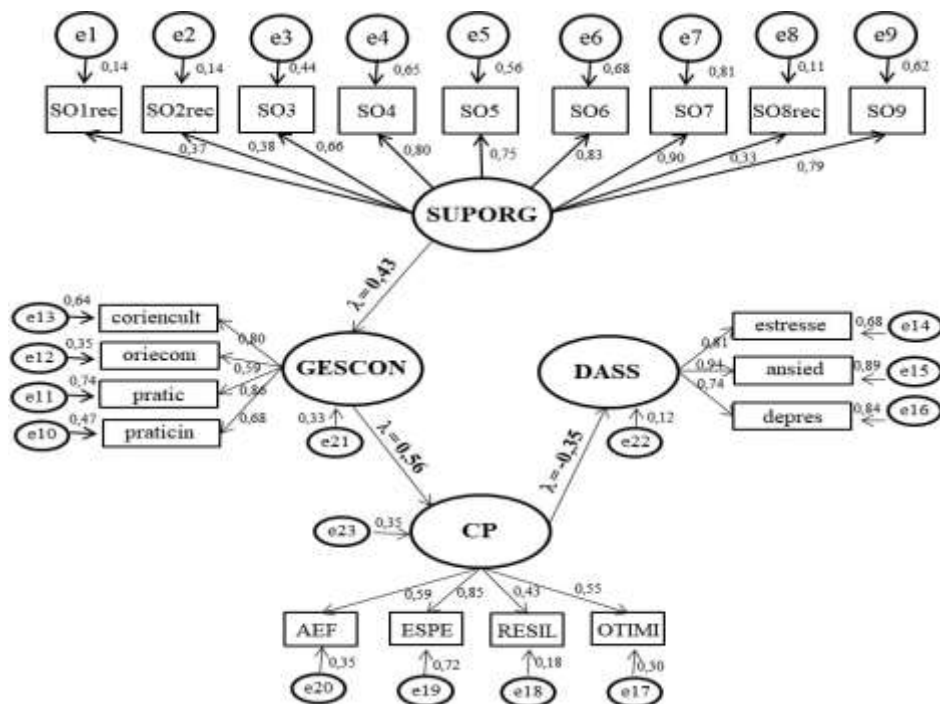
Fonte: elaborado pelos autores (2020).

A partir da nova perspectiva apresentada, gerou-se um modelo concorrente, hipotetizando a proposta de associação linear entre as variáveis, para o qual, questionou-se a seguinte direção: haverá uma associação do suporte organizacional influenciando a gestão do conhecimento, sendo esta associada ao capital psicológico positivo, o qual influencia negativamente o transtorno emocional em trabalhadores?

Para isso, efetuou-se o cálculo de modelagem de equação estrutural, considerando um modelo não recursivo, observou-se, a partir das modificações nos ajustes de erro, a seguinte razão estatística para o referido modelo: $\chi^2/gl = 1,34$, GFI = 0,92; AGFI = 0,90; CFI = 0,98, TLI = 0,97, RMSEA = 0,04 (0,02-0,05).

Observou-se que o escore da variável do suporte organizacional associou-se, positivamente, à gestão do conhecimento ($\lambda = 0,43$), esta ao capital psicológico positivo ($\lambda = 0,56$), com ela associado negativamente à variável transtorno emocional ($\lambda = -0,35$), com todos os Lambdas dentro do intervalo esperado (ver Figura 2).

Figura 2. Representação gráfica do modelo teórico alternativo.



Notas: SUPORG = Suporte Organizacional; GESCON = Gestão do Conhecimento; CP = Capital Psicológico; DASS = Transtorno emocional. Fonte: autores.

Considerando o modelo expresso na Figura 2, comprovou-se, a partir das estimativas de predição nas associações das variáveis, com base na análise de regressão referente ao modelo teórico alternativo. A partir destes resultados é possível afirmar que o modelo concorrente foi confiável e mais consistente para avaliar a relação entre as variáveis propostas.

Tabela 2. Indicadores das estimativas preditivas do modelo teórico alternativo.

Variáveis	Relação	Construto	Estimativa	d.p.	Razão Critério	p <
GESCON	<---	SUPORG	1,212	0,325	3,731	0,001
CP	<---	GESCON	0,411	0,070	5,875	0,001
DASS	<---	CP	-0,526	0,171	-3,070	0,001
SO1rec	<---	SUPORG	1,000	---	---	---
SO2rec	<---	SUPORG	1,003	0,167	5,996	0,001
SO3	<---	SUPORG	1,961	0,423	4,634	0,001
SO4	<---	SUPORG	2,326	0,476	4,885	0,001
SO5	<---	SUPORG	2,284	0,472	4,835	0,001
SO6	<---	SUPORG	2,405	0,487	4,943	0,001
SO7	<---	SUPORG	2,587	0,515	5,024	0,001
SO8rec	<---	SUPORG	0,967	0,288	3,354	0,001
SO9	<---	SUPORG	2,384	0,488	4,888	0,001
GCpraticinform	<---	GESCON	1,000	---	---	---
GCpraticform	<---	GESCON	2,324	0,229	10,133	0,001
GCoriencompet	<---	GESCON	1,363	0,177	7,710	0,001
GCoriencult	<---	GESCON	1,928	0,195	9,905	0,001
estresse	<---	DASS	1,000	---	---	---
ansied	<---	DASS	2,246	0,161	13,942	0,001
depres	<---	DASS	1,650	0,138	11,915	0,001
OTIMI	<---	CP	1,000	---	---	---
RESIL	<---	CP	0,795	0,169	4,692	0,001
ESPE	<---	CP	1,977	0,257	7,706	0,001
AEF	<---	CP	0,867	0,163	5,320	0,001

Fonte: elaborado pelos autores (2020).

Considerando esses resultados, é possível destacar que o modelo hierárquico é o que tanto apresente indicadores psicométricos melhores, quanto escores associativos, os quais, significativos. Estes achados sugerem melhor critério de explicação, seja na direção associativa, seja na composição conceitual entre as variáveis.

Com base nos achados da pesquisa é possível afirmar que as medidas utilizadas para a avaliação do construto foram consistentes, condição a qual, garantiu à administração e verificação das variáveis no estudo. Nota-se que tanto os alfas de Cronbach estiveram acima do escore exigido quanto no indicador ICC, este último, contribuiu para a segurança de que, em futuros estudos com essas escalas de medidas, provavelmente, os resultados serão próximos aos abordados neste artigo.

Ao salientar os achados empíricos do artigo, bem como, por não encontrar estudos que avaliassem esse conjunto de variáveis em associação entre elas, reflete-se sobre a situação de impossibilidade relacional do modelo sistêmico, o qual pressupõem que todas as variáveis se correlacionavam, mas, não foi possível (ver figura 1). Sendo assim, a sugestão foi seguir para um modelo alternativo, tendo este explicado muito melhor, as lógicas teóricas.

Desta maneira, ao salientar o modelo simplificado, tendo gerado de forma hierarquicamente preditiva, destaca-se que a partir do momento em que o trabalhador venha desenvolver suas crenças positivas relacionadas a valorização que a instituição gere sobre o mesmo (Moreira et al., 2018), provavelmente, o trabalhador será capaz de desenvolver uma retroalimentação e qualificação dos conhecimentos mais adequados, destinados à sua aprendizagem organizacional, favorecendo tanto assimilação quanto o compartilhar de experiências e saberes sobre o sistema e dinâmica humana e profissional na organização (Moraes & Fadel, 2010; Gonzales & Martins, 2017).

É a partir da relação do suporte organizacional e a gestão do conhecimento que o trabalhador desenvolveria um melhor investimento emocional no seu espaço laboral. Neste caso, desenvolveria um capital psicológico positivo, o qual contribuiria para um gerir ‘forças’, capacidade e motivação positiva destinadas à produtividade laboral sadia (Luthans, Youssef & Avolio, 2007; Pereira, Formiga, & Estevam, 2019), inibindo o transtorno emocional (ansiedade, depressão e estresse) nos funcionários.

Tal modelo, não apenas é corroborado empiricamente, mas, também fornece segurança para as reflexões de Boehs e Silva (2017), Tsai et al. (2015), Urbano (2018) e Nunes (2015) referente à qualidade de vida e do ambiente laboral dos trabalhadores no contexto contemporâneo, pois o foco atual tem sido muito mais no investimento, desenvolvimento e treinamento da características e potencialidades positivas do ser humano no contexto de trabalho relativo ao bem-estar e a felicidade (Caetano, 2017), do que dos elementos negativos de base emocional

4. Considerações Finais

Considerando esta pesquisa, acredita-se que ela assume um caráter original tanto de perspectiva teórica quanto empírica, pois, em consulta nas bases de dados da produção científica brasileiras, nenhum estudo foi encontrado contemplando o conjunto de variáveis aqui abordadas; existem alguns estudos, mas, especificamente, tratando dos pares dessas variáveis.

Assim, é possível destacar a importância da pesquisa nos mais diversos aspectos: na área acadêmica, sugere sua inclusão nos debates da psicologia positiva organizacional conduzindo para reflexão e implementação de abordagens teóricas e aplicadas para o treinamento de habilidades sociais positivas nos estudantes de graduação e pós-graduação; na área profissional, seria muito útil, no espaço dos recursos humanos, práticas e políticas

organizacionais que conduzam o binômio organização-trabalhador para um maior investimento emocional e de qualidade na vida e no trabalho.

Por fim, considera-se que o presente estudo alcançou o objetivo pretendido, porém, sugere-se algumas propostas de avaliação empírica para futuros estudos: seria muito interessante utilizar avaliações mais específicas de variáveis socioprofissionais associando-as aos construtos abordados no estudo; outro estudo interessante, poderia vincular as mesmas variáveis avaliando-as em diferentes organizações entre países; e também, não menos importante, poderia verificar a diferença entres essas variáveis, salientando um estudo experimental e até estudo de caso em diferentes organizações brasileiras.

Referências

Al-Omar, H. A., Arafah, A. M., Barakat, J. M., Almutairi, R. D., Khurshid, F., & Alsultan, M. S. (2019). *The impact of perceived organizational support and resilience on pharmacists' engagement in their stressful and competitive workplaces in Saudi Arabia*. Saudi Pharmaceutical Journal.

Bertoncello, B., & Borges-Andrade, J. E. (2015). Relações entre saúde mental do trabalhador e suporte organizacional. *Revista Laborativa*, 4(2), 85-102.

Caetano, A. C. B. A. Relação entre capital psicológico no trabalho e o absenteísmo (2017), Curso de MBA em Gestão de Talentos e Comportamento Humano. Universidade Federal do Paraná. Recuperado de <https://www.acervodigital.ufpr.br/>

Calhoun, M. A.; Starbuck, J. (2003). Barriers to Creating Knowledge. In: Easterbysmith, M.; Bu Goyne, J. (Org.). *The Blackwell handbook of organizational learning and knowledge management*. Malden/USA. cap. 30, 601-622.

Cardoso, H. F., Forlini, J. B., & Dias, J. P. (2019). Clima e suporte organizacional: avaliação e relação entre as temáticas (Climate and Organizational Support: Evaluation and Relationship between the Thematic Areas). *CES Psicología*, 12(2), 65-82.

Davenport, T. H. (2004). *Dominando a gestão da informação*. Porto Alegre: Bookman.

Diógenes, L. C., Paschoal, T., Neiva, E. R., Meneses, P. P. M. (2016). Intenção de rotatividade e percepção de suporte organizacional em um órgão público federal. *Rev. Serv. Público*, Brasília, 67(2), 147-172.

Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.

Faul, F., Erdfelder, E., Lang, A. G., & Buchner, A. (2007). G* Power 3: A flexible statistical power analysis program for the social, behavioral, and biomedical sciences. *Behavior research methods*, 39(2), 175-191.

Formiga, N. S., Bassanin, L. L., Souza, M. V., Da Silva, F. M., & De Souza, M. A. (2015). Suporte organizacional em trabalhadores de diferentes empresas: comprovação de uma medida. *Revista de Psicología Universidad de Antioquia*, 7(1), 9-20.

Formiga, N. S.; Freire, B. G. O.; Grangeiro, S. R. A.; Paula, N. H. M. M.; Almeida, L. A. L.; Fernandes, A. Invariância associativa entre percepção do suporte organizacional e capital social organizacional em trabalhadores brasileiros. *Research, Society and Development*, 9, 1-20, 2020. DOI: 10.33448/rsd-v9i5.3110

Gomide, J. R. S., Guimarães, L. C., Damásio, L. F. Q. (2004). Construção e validação de um instrumento de medida de percepção de suporte social no trabalho. In: II Seminário GIBEST, do Grupo de Interinstitucional de Pesquisa sobre Bem-estar, Suporte Social e Trabalho. Anais [...]. Uberlândia, Brasil.

Gonzalez, R. V. D., & Martins, M. F. (2017). O Processo de Gestão do Conhecimento: uma pesquisa teórico-conceitual. *Gestão & Produção*, São Carlos, 24(2), 248-265.

Ibrahim, H. I., Isa, A., & Shahbudin, A. S. M. (2016). Organizational support and creativity: The role of developmental experiences as a moderator. *Procedia Economics and Finance*, 35, 509-514.

Jannuzzi, C. S. C., Falsarella, O. M., & Sugahara, C. R. (2016). Gestão do conhecimento: um estudo de modelos e sua relação com a inovação nas organizações. *Perspectivas em Ciência da Informação*, 21(1), 97-118.

Leite, J. B. D., & Pors, E. M. C. S. (2005). *Competição baseada em competências e aprendizagem organizacional: em busca da vantagem competitiva*. In: Ruas, R. L., Antonello, C. S., & Boff, L. H. Os novos horizontes da gestão: aprendizagem organizacional e competências. Porto Alegre: Bookman. 56-69.

Luthans, F., Luthans, K., & Luthans, B. (2004). Positive psychological capital: Going beyond human and social capital. *Business Horizons*, 47(1), 45-50.

Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007). *Psychological capital: Developing the human competitive edge*. New York: Oxford University Press.

Luthans, F., Norman, S. M., Avolio, B. J., & Avey, J. N. (2008). The mediating role of psychological capital in the supportive organizational climate: Employee performance relationship. *Journal of Organizational Behavior*, 29, 219-238.

Medeiros, S. B. (2013). *Percepção de suporte e comprometimento organizacional: um estudo nas unidades de criminalística da Polícia Federal*. (Dissertação de Mestrado) Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas da Fundação Getúlio Vargas. Rio de Janeiro.

Moreira, G. E., Oliveira, M. A. M., Lopes, A. V., & Pantoja, M. J. (2018). Concepção de suporte organizacional e intenção de rotatividade com base na literatura. *Soc. e Cult., Goiânia*, 21(1), 219-231.

Moraes, C. R. B., & Fadel, B. (2010). *Gestão do conhecimento nas organizações: Perspectivas de uso da metodologia sistêmica soft*. São Paulo: Editora UNESP.

Nonaka, I., & Konno, N. (1998). The Concept of “Ba”: Building a Foundation for Knowledge Creation. *California Management Review*, 40(3).

Nonaka, I., Toyama, R., & Byosière, P. (2001). A theory of organizational knowledge creation: understanding the dynamic process of creating knowledge. In: Dierkes, M., Antal, A. B., Child, J., & Nonaka, I. Handbook of Organizational Learning and Knowledge. New York: Oxford University Press, 2001, cap. 22, 491-517.

Nunes, C. A. P. P. da S. (2015): A relação entre capital psicológico e bem-estar no trabalho. (Dissertação de Mestrado) Gestão de Recursos Humanos, ISEG/ Universidade de Lisboa. Recuperado de <https://www.repository.utl.pt/bitstream/10400.5/10633/1/DM-CAPPSN-2015.pdf>

Oliveira Fleury, L. F., Formiga, N. S., de Souza, M. A., & de Souza, M. A. F. (2017). Escala de Percepção de Suporte Organizacional: evidência da estrutura fatorial em trabalhadores brasileiros. *Revista Psicologia em Pesquisa*, 11(1).

Pérez-Montoro Gutiérrez, M. (2008). Gestión del conocimiento en las organizaciones. Gijon: Trea. Recuperado de <https://bit.ly/2qLFB9a>

Prahalad, C. K., & Hamel, G. (1990). The core competence of the corporation, *Harvard Business Review*, 68, 79-91.

Siqueira, M. M. M. (2005). Esquema mental de reciprocidade e influências sobre afetividade no trabalho. *Estudos de Psicologia*, 10(1), 83-93.

Siqueira, M. M. M., & Gomide, S. J. (2004). Vínculos do indivíduo com a organização e com o trabalho. In: Zanelli, J. C., Borges-Andrade, J. E., & Bastos, A. V. B. (Org.). *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil*. Porto Alegre: Artmed, 300-328.

Siqueira, M. M. M., Martins, M. C. F., Orengo, V., & Souza, W. S. (2014): Engajamento no trabalho. *Novas medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão*. Porto Alegre: Artmed.

Silva, S. L. (2004). Gestão do conhecimento: uma revisão crítica orientada pela abordagem da criação do conhecimento. *Ciência da Informação*, Brasília, 33(2), 143-151.

Silva, C. R. S., & Mendonça, J. R. C. (2019). Suporte organizacional no Setor Público: a Percepção de Gestores de uma Secretaria Estadual. *Teoria e Prática em Administração*, 9(2), 77-92.

Silva, R. S., Cappelozza, A., & Costa, L., V. (2014). O impacto do suporte organizacional e do comprometimento afetivo sobre a rotatividade. *Revista de Administração IMED*, 4(3), 314-329.

Tsai, C. Y., Horng, J. S., Liu, C. H., & Hu, D. C. (2015). Work environment and atmosphere: The role of organizational support in the creativity performance of tourism and hospitality organizations. *International Journal of Hospitality Management*, 46, 26-35.

Urbano, A. C. P. (2018): A relação entre o capital psicológico e o bem-estar no trabalho. (Dissertação de Mestrado) Faculdade de Ciências da Economia e da Empresa da Universidade Lusíada de Lisboa. Recuperado de http://repositorio.ulusiada.pt/bitstream/11067/3865/1/mgrhano_ana_urbano_dissertacao.pdf

Von Krogh, G., Ichijo, K., & Nonaka, I. (2001). *Facilitando a criação do conhecimento: reinventando a empresa com o poder da inovação contínua*. Tradução Afonso C. da Cunha Serra. Rio de Janeiro: Campus.

WHO (2010). *Healthy workplaces: a model for action: For employers, workers, policy-makers and practitioners*. Geneva: World Health Organization.

Porcentagem de contribuição de cada autor no manuscrito

Nilton S. Formiga – 25%

Allan Gustavo Freire da Silva – 15%

Janderson Dantas da Silva – 10%

Thaís Teles Firmino – 10%

Suely Xavier dos Santos – 20%

Fabiana Lucena Bezerra de Azevedo – 10%

Jean Gleyson Farias Martins – 10%