

CAPITAL PSICOLÓGICO NO TRABALHO: estudo realizado em um supermercado***PSYCHOLOGICAL CAPITAL AT WORK: study carried out in a supermarket***

Kariny Pereira Pirotta – kariny.pirotta@fatec.sp.gov.br
Faculdade de Tecnologia de Catanduva (Fatec) – Catanduva – São Paulo – Brasil

Giulia Fernanda da Motta – giulia.motta@fatec.sp.gov.br
Faculdade de Tecnologia de Catanduva (Fatec) – Catanduva – São Paulo – Brasil

Rafael Francisco Campos Pianno – rafael.pianno@fatec.sp.gov.br
Faculdade de Tecnologia de Catanduva (Fatec) – Catanduva – São Paulo – Brasil

DOI: 10.31510/inf.v21i2.2111

Data de submissão: 27/09/2024

Data do aceite: 23/11/2024

Data da publicação: 20/12/2024

RESUMO

Nos dias atuais é fundamental avaliações sobre comportamento dos indivíduos no ambiente organizacional, o capital psicológico é o segredo que muitos profissionais de sucesso sentem. Este artigo tem como objetivo analisar um estudo qualitativo e quantitativo sobre o capital psicológico dos trabalhadores em um supermercado. Primeiramente foi realizado um estudo bibliográfico sobre a importância do capital psicológico no ambiente de trabalho e as quatro capacidades psicológicas positivas (autoeficácia, otimismo, esperança e resiliência). Na sequência foi aplicado a escala “inventário de capital psicológico no trabalho” ((icpt-25), com 25 frases para serem preenchidas pelos colaboradores com 5 variações desde discordo totalmente até concordo totalmente. Em seguida os dados foram analisados com auxílio da estatística tendo como resultado os níveis de score médio elevados em 03 das 04 dimensões e a dimensão resiliência com resultado médio. Portanto a empresa apresenta um bom relacionamento com seus colaboradores visto que eles estão felizes e ou realizados com o seu trabalho.

Palavras-chave: Capital Psicológico. Cultura Organizacional. Psicologia Positiva.

ABSTRACT

Nowadays, assessments of individuals' behavior in the organizational environment are fundamental, psychological capital is the secret that many successful professionals feel like. This article aims to analyze a qualitative and quantitative study on the psychological capital of workers in a supermarket. First, a bibliographical study was carried out on the importance of psychological capital in the work environment and the four positive psychological capabilities (self-efficacy, optimism, hope and resilience). Then the scale “psychological capital inventory at work” ((icpt-25) was applied, with 25 sentences to be completed by employees with 5 variations from completely disagree to completely agree. Then the data were analyzed with the aid of statistics, having as a result the average score levels are high in 03 of the 04 dimensions

and the resilience dimension with average result. Therefore the company has a good relationship with its employees since they are happy and or happy with their work.

Keywords: Psychological Capital. Organizational Culture. Positive Psychology.

1 INTRODUÇÃO

Antes da Segunda Guerra Mundial, o papel da psicologia estava focado na cura de doenças mentais e em tornar a vida das pessoas mais produtivas e gratificantes. Após a guerra, a psicologia passou a estudar como tratar as doenças mentais para curar e amenizar os traumas que foram deixados, sendo criadas para este fim a administração de veteranos e o Instituto Nacional de Saúde Mental. Posteriormente, a psicologia passou a ser direcionada para o aspecto positivo que veio para mudar o foco, pois está direcionada em construir qualidades positivas e focar em elementos de bem-estar do paciente, entendendo que a felicidade é subjetiva, pois são diferentes para cada indivíduo (Seligman; Csikszentmihalyi, 2000).

O supermercado no qual foi feito a pesquisa sobre o capital psicológico é uma empresa familiar tradicional fundado há 20 anos, a loja possui estacionamento próprio e vem investindo em tecnologias como etiquetas eletrônicas nas gôndolas e uma usina de energia solar para suprir todo o gasto energético da loja. O objetivo deste artigo é analisar como está o capital psicológico dos trabalhadores em um Supermercado localizado na região de São José do Rio Preto - SP, identificando como cada colaborador enxerga a si mesmo no ambiente organizacional e como isso pode alterar o desempenho na empresa.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Segundo Robbins (2005), o comportamento organizacional é um campo de estudos que investiga três determinantes: os indivíduos, o grupo e a estrutura da organização. Assim, ele se preocupa com o que as pessoas fazem dentro da organização e como este comportamento afeta a empresa.

Para Chiavenato (2014) o comportamento organizacional tem como objetivo ajudar as pessoas e organizações a se entenderem e este recebe contribuições de várias ciências comportamentais, dentre elas a psicologia, que trata da personalidade individual das pessoas, motivação, aprendizagem, dentre outras.

Já Garret e Tachizawa (2006), afirmam que o clima organizacional tem o poder de motivar ou desmotivar os trabalhadores, pois são influenciados por ele, logo, o ambiente laboral

deve ser adequado, principalmente para que a questão psicológica seja positiva, por isso os indivíduos precisam ser motivados e valorizados, para que a organização tenha resultados.

De acordo com o livro “novas medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão” desenvolvido por Siqueira, Martins, Souza (2014, p. 66), o capital psicológico é definido como:

Capital Psicológico (psycap), representado por quatro dimensões [...]: autoeficácia, esperança, otimismo e resiliência [...] cada uma dessas capacidades psicológicas é mensurável, pode ser desenvolvida e tem impacto positivo sobre o desempenho do indivíduo em organizações.

2.1 Capital Psicológico

O comportamento organizacional positivo aborda vários tipos de capitais, como o capital humano, o capital social e o capital psicológico (Luthans; Youssef, 2004).

Luthans e Youssef (2004) equiparam o capital humano a conhecimentos, aptidões ou competências oriundas da educação, da experiência e de competências específicas de cada indivíduo. Já o capital social é uma construção multifacetada, que incluiu relações, redes e conexões interpessoais, entre grupos e organizações, bem como recursos da comunidade, da sociedade e cultural. Por fim, o capital psicológico também possui seus componentes básicos, que são únicos, mensuráveis, podem ser desenvolvidos e tem impacto no desempenho do indivíduo.

2.2 Capital Psicológico Positivo

O capital psicológico positivo surgiu da fusão dos conceitos da psicologia positiva e do comportamento organizacional positivo, onde Luthans, Luthans e Luthans (2004) retiraram quatro das seis características positivas do comportamento organizacional positivo e criaram as quatro capacidades psicológicas positivas que compõem o capital psicológico: autoeficácia, otimismo, esperança e a resiliência.

Segundo Luthans e Youssef (2004) apud Siqueira, Martins, Souza, 2014, p.66, a autoeficácia é definida no capital psicológico positivo como a crença que o indivíduo detém em relação a sua capacidade de mobilizar a motivação, os recursos cognitivos e o curso de ação necessários para realizar com êxito uma tarefa específica em um dado contexto.

Ela se baseia na teoria e pesquisa de Albert Bandura, que mostra que as pessoas que são autoeficazes (autoconfiantes) tendem a escolher tarefas e empreendimentos mais desafiadores,

se motivam mais e se esforçam para ter sucesso em seus objetivos e quando se deparam com obstáculos elas perseveram (Luthans; Youssef, 2004).

A esperança para Luthans e Youssef (2004) apud Siqueira, Martins, Souza, 2014, p.68) é definida no capital psicológico positivo como a crença que o indivíduo detém de que dispõe de força de vontade e caminhos para alcançar seus dispositivos.

Tal definição tem como base o trabalho do psicólogo positivo Charles Richard Snyder, que desenvolveu a teoria da esperança como sendo um estado motivacional, que se baseia na interação entre três fatores: objetivos, agência e caminhos (Luthans; Youssef, 2004).

Luthans e Youssef (2004, p.17) definem o otimismo como “[...] um estilo explicativo positivo que atribui eventos positivos a causas internas, permanentes e generalizadas, e eventos negativos a causas externas, temporárias e específicas da situação.”

Desta forma, os indivíduos recebem o crédito pelos acontecimentos favoráveis, o que faz com que tenham mais autoestima e moral, se distanciando de um estilo de vida desfavorável, que pode trazer sentimentos ruins, como culpa, depressão, desespero, dentre outros (Luthans; Youssef, 2004).

A resiliência é a capacidade do indivíduo de se recuperar diante das adversidades, incertezas, fracassos e mudanças. Uma pessoa resiliente tende a crescer e ser mais próspera quando se encontra em momentos de contratempos e dificuldades, alcançando assim um nível mais elevado de desempenho, encontrando significado e valor nas próprias vidas (Luthans; Youssef, 2004).

De acordo com os estudos da psicóloga Ann Masten, a resiliência quando aplicada nos locais de trabalho só tendem a emergir, uma vez que se trata de uma dimensão positiva do capital psicológico e cumpre os critérios do comportamento organizacional positivo (Luthans; Youssef, 2004).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este artigo apresenta uma pesquisa de natureza aplicada, que segundo Zanella (2009, p. 72) “[...] tem como motivação básica a solução de problemas concretos, práticos e operacionais [...] o pesquisador precisa ir a campo, conversar com pessoas, presenciar relações sociais”.

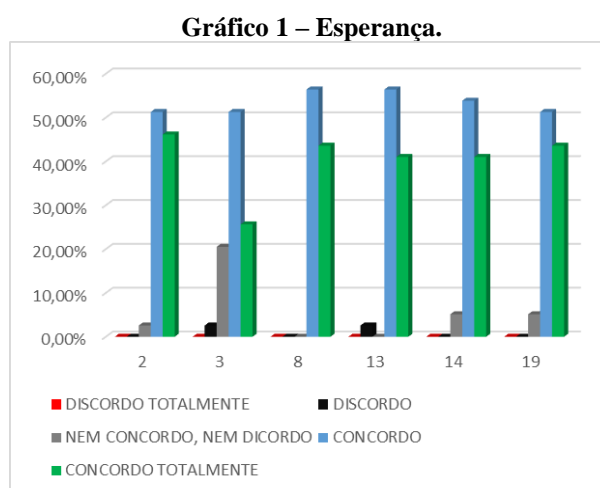
Para Andrade (2017) pesquisa quali-quantitativa combina métodos qualitativos que investigam experiências, significados e contextos por meio de observações e interpretação com métodos quantitativos através dos resultados por meio de medidas numéricas e tratamento estatístico.

A pesquisa ocorreu presencialmente no supermercado com aplicação das 25 afirmativas com auxílio do Google Forms conforme a escala “Inventário de Capital Psicológico no Trabalho” (ICPT-25) conforme o anexo A (Siqueira, Martins, Souza, 2014).

Atualmente a empresa possui aproximadamente 120 funcionários, entretanto a coleta da amostra foi feita com apenas 39 desses, ou seja 32,5% do total, devido a escala de trabalho diferente de cada funcionário.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O tópico esperança é apresentado pelo gráfico 1.



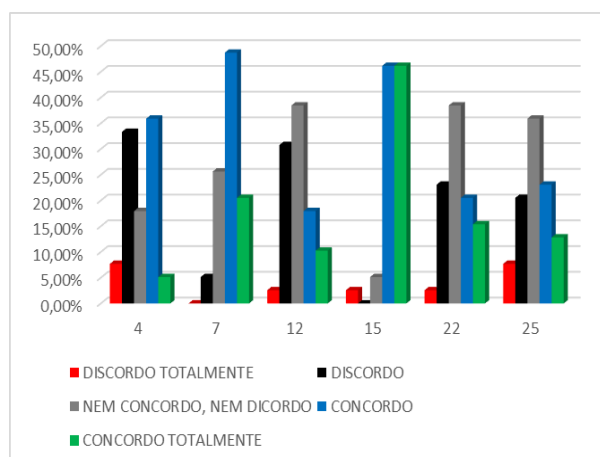
Fonte: Autoria própria.

As afirmativas conforme o anexo A feitas nesse assunto compreendem os itens: 2, 3, 8, 13, 14 e 19 (Siqueira, Martins, Souza, 2014). A coluna em azul (concordo) aparece em elevada porcentagem: itens 2 e 3 com 51,28%; itens 8 e 13 com 56,41%; item 14 com 53,85% e item 19 com 51,28%. Não obstante, a coluna em verde (concordo totalmente) também identifica níveis altos de “esperança”: item 2 com 46,15%; item 3 com 25,64%; itens 8 e 19 com 43,59% e itens 13 e 14 com 41,03%.

A partir das perguntas deste tópico foi identificado que o intuito de cada funcionário é mostrar ser competente para realizar as tarefas delegadas e ser reconhecido por esses feitos.

O tópico resiliência está representado no gráfico 2. As afirmativas para resiliência compõem os itens do anexo A: 4, 7, 12, 15, 22 e 25 (Siqueira, Martins, Souza, 2014).

Gráfico 2 – Resiliência.



Fonte: Autoria própria.

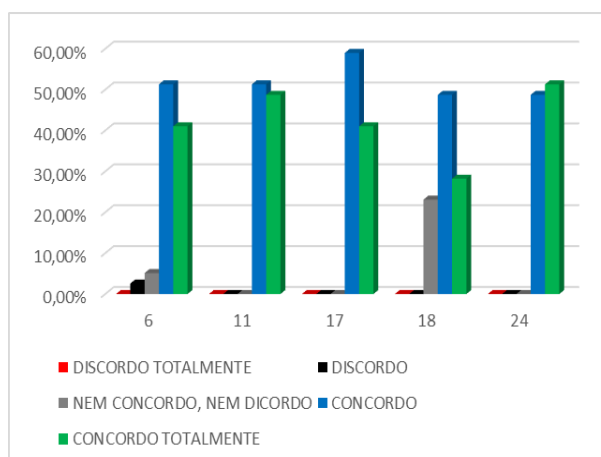
No item 4 apresenta porcentagens mais altas nas categorias concordo e discordo com 35,90% e 33,33%, respectivamente, já nas outras categorias também houve participação dos respondentes: item 7 com 20,51% (concordo totalmente), 48,72% (concordo), 25,64% (nem concordo, nem discordo) e 5,13% (discordo); item 12 com 10,26% (concordo totalmente), 17,95% (concordo), 38,46% (nem concordo, nem discordo), 30,77% (discordo) e uma pequena parcela de respondentes para discordo totalmente 2,56%; no item 15 com 46,15% (concordo totalmente e concordo), 5,13% (nem concordo, nem discordo) e 2,56% (discordo totalmente). Ao passo que todas as cores das categorias no gráfico estejam em evidência, nos itens 22 e 25, a cor cinza (nem concordo, nem discordo) apareceu com porcentagens mais elevadas destoando com as outras categorias: item 22 com 15,38% (concordo totalmente), 20,51% (concordo), 38,46% (nem concordo, nem discordo), 23,08% (discordo) e 2,56% (discordo totalmente); item 25 com 12,82% (concordo totalmente), 23,08% (concordo), 35,90% (nem concordo, nem discordo), 20,51% (discordo) e 7,69% (discordo totalmente).

As perguntas desses itens se referem a problemas interpessoais sobre inveja e intriga, assuntos que são delicados para resolver no ambiente organizacional.

O tópico otimismo está representado pelo gráfico 3.

O otimismo está contido nas afirmativas 6, 11, 17, 18 e 19 (Siqueira, Martins, Souza, 2014) conforme o anexo A.

Gráfico 3 – Otimismo.



Fonte: Autoria própria.

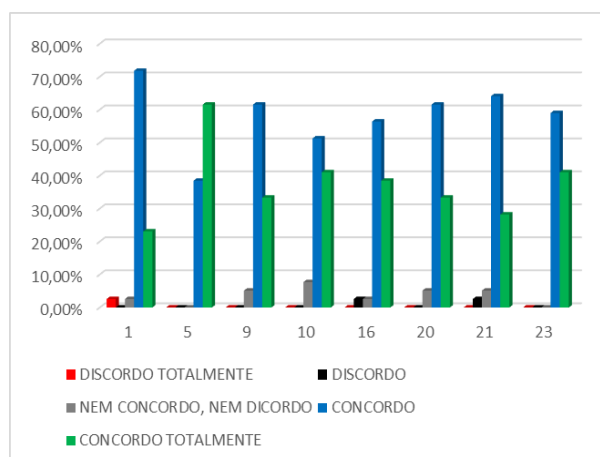
No item 11 com 48,72% (concordo totalmente) e 51,28% (concordo); item 17 com 41,03% (concordo totalmente) e 58,97% (concordo); item 24 com 51,28% (concordo totalmente) e 48,72% (concordo).

Apenas os itens 6 e 18 que tiveram outras categorias respondidas. Item 6 com 41,03% (concordo totalmente), 51,28% (concordo), 5,13% (nem concordo, nem discordo) e 2,56% (discordo); e no item 18 com 28,21% (concordo totalmente), 48,72% (concordo) e 23,08% (nem concordo, nem discordo).

Diante das respostas observa que a empresa tem muitos funcionários otimistas, pois o gráfico não teve diferença discrepante nas porcentagens.

O tópico Autoeficácia está representado no Gráfico 4:

Gráfico 4 – Autoeficácia.



Fonte: Autoria própria.

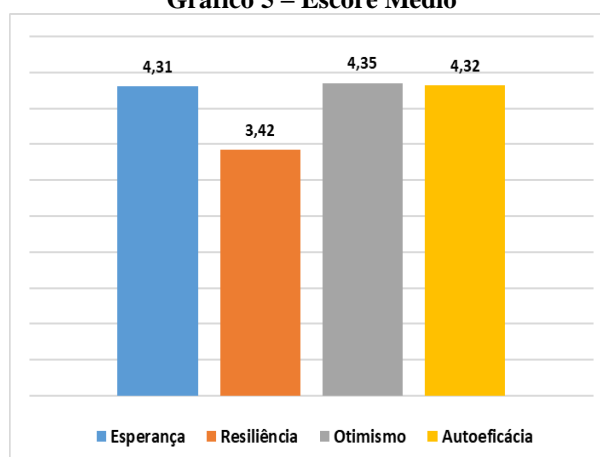
As afirmativas de autoeficácia está presente nos itens 1, 5, 9, 10, 16, 20, 21 e 23 conforme o anexo A (Siqueira, Martins, Souza, 2014).

A partir do gráfico há porcentagens altas nas categorias: concordo totalmente e concordo; e porcentagens baixas nas categorias: nem concordo, nem discordo, discordo e discordo totalmente. No item 1 com 23,08% (concordo totalmente), 71,79% (concordo), 2,56% (nem concordo, nem discordo e discordo totalmente); no item 5 com 61,54% (concordo totalmente), 38,46% (concordo); no item 9 com 33,33% (concordo totalmente), 61,54% (concordo), 5,13% (nem concordo, nem discordo); item 10 com 41,03% (concordo totalmente), 51,28% (concordo), 7,69% (nem concordo, nem discordo); no item 16 com 38,46% (concordo totalmente), 56,41% (concordo), 2,56% (nem concordo, nem discordo e discordo); no item 20 com 33,33% (concordo totalmente), 61,54% (concordo), 5,13% (nem concordo, nem discordo); no item 21 com 28,21% (concordo totalmente), 64,10% (concordo), 5,13% (nem concordo, nem discordo), 2,56% (Discordo); no item 23 com 41,03% (concordo totalmente), 58,97% (concordo).

As questões 5 e 23 que tratam sobre obrigações e criatividade no trabalho apresentaram 100% de respostas entre concordo totalmente e concordo, enquanto as demais questões sobre resolução de problemas, tecnologia do trabalho, desafios, novos procedimentos, atividades complexas, mesmo que baixa porcentagem tivera respostas entre as opções nem concordo, nem discordo, discordo e discordo totalmente.

O nível de escore médio das dimensões esperança, otimismo e autoeficácia são altos, neste caso satisfatório, entretanto o diagnóstico de resiliência foi considerado médio, ou seja, é a dimensão que precisa ser melhorada na empresa, conforme indica o gráfico 5.

Gráfico 5 – Escore Médio



Fonte: Autoria própria.

Após analisar os resultados e seus respectivos níveis, a dimensão resiliência, ainda que não seja baixa, precisa de melhoria, pois esta dimensão está relacionada com resistência, evolução, aceitação e debate de desafios, portanto para que essa melhora ocorra é necessário que haja uma avaliação frequente que poderá beneficiar não só o funcionário, mas também a empresa.

Um dos itens para avaliar a resiliência é a afirmativa 4, que diz: “Fico mais forte após enfrentar demissão no trabalho”, neste caso, diferente de todos os outros itens, houve uma resposta significativa com relação a discordância deste fato, ou seja, os colaboradores não ficarão mais fortes ao enfrentar demissão deste trabalho, pois eles estão felizes e ou realizados com seu atual emprego.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste trabalho, foram obtidos importantes resultados, tendo como objetivo avaliar o capital psicológico no trabalho no setor supermercadista de acordo com as quatro dimensões do capital psicológico: autoeficácia, otimismo, esperança e a resiliência. Estes são pilares fundamentais para o bom funcionamento da empresa, uma vez que avaliando como está o psicológico dos colaboradores, pode-se muitas vezes encontrar causas raízes de problemas para solucioná-los.

As quatro dimensões do capital psicológico apresentam bons resultados nesta organização e embora a resiliência tenha ficado um pouco abaixo ainda está com uma boa média.

Contudo estes resultados são positivos para a organização, pois, demonstram que os colaboradores se enxergam capazes de agir e atingir seus objetivos, conseguem ver possibilidade de crescimento e reconhecimento, estão otimistas e conseguem buscar soluções para se fortalecer mesmo após enfrentar adversidades.

É importante que a organização continue se importando com o capital psicológico de seus colaboradores e mantenha com boa frequência o estudo e análise dessas dimensões, para que continue com bons números e procure manter seus objetivos alinhados com os colaboradores.

REFERÊNCIAS

- ANDRADE, M. M. **Introdução a Metodologia do Trabalho Científico**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2017.
- CHIAVENATO, I. **Comportamento organizacional: a dinâmica do sucesso das organizações**. 3. ed. Barueri: Manole, 2014.
- GARRET, A.; TACHIZAWA, T. **Crenças e Valores em nossas Organizações**. São Paulo: Editora de Cultura, 2006.
- LUTHANS, F.; YOUSSEF, C. M. **Human, social and now positive psychological capital management: Investing in people for competitive advantage**. *Organizational Dynamics*, v. 33, n. 2, p. 143-160, 2004.
- LUTHANS, F.; LUTHANS, K.; LUTHANS, B. **Positive psychological capital: Going beyond human and social capital**. *Business Horizons*, v. 47, n. 1, p. 45-50, 2004.
- ROBBINS, S. P. **Comportamento Organizacional**. 11. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.
- SELIGMAN, M. E. P.; CSIKSZENTMIHALYI, M. **Positive psychology: An introduction**. *American Psychologist*, v. 55, n. 1, p. 5-14, 2000.
- SIQUEIRA, M. M. M.; MARTINS, M. C. F.; SOUZA, W. S. **Capital psicológico no trabalho**. Novas medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão. Porto Alegre: Artmed, 2014.
- ZANELLA, L. C. H. **Metodologia de estudo e de pesquisa em administração**. Brasília: CAPES: UAB, 2009. v.1.
- ANEXO A – Escala “Inventário de Capital Psicológico no Trabalho” ICPT-25, (Siqueira, Martins, Souza, 2014).

Indique o quanto você concorda ou discorda com as afirmações a seguir, anotando nos parênteses que antecedem cada afirmação um número de 1 a 5 que melhor representa sua resposta, usando esta escala:

1 Discordo totalmente	2 Discordo	3 Nem concordo, Nem discordo	4 Concordo	5 Concordo totalmente
-----------------------------	---------------	------------------------------------	---------------	-----------------------------

- 1) () Sou capaz de resolver problemas no meu trabalho.
- 2) () Posso ter conhecimento suficiente para crescer no trabalho.
- 3) () Eu posso encontrar muitas maneiras de realizar meus sonhos no trabalho.
- 4) () Fico mais forte após enfrentar demissão no trabalho.
- 5) () Sou capaz de cumprir as obrigações do meu trabalho.
- 6) () Eu acredito que tudo dará certo comigo no meu trabalho.
- 7) () Fico mais forte após enfrentar mudanças no trabalho.
- 8) () Eu espero ter energia suficiente para ser bem-sucedido no trabalho.
- 9) () Sou capaz de dominar a tecnologia do meu trabalho.
- 10) () Fico mais forte após enfrentar desafios no trabalho.
- 11) () Eu acredito que dias melhores virão no meu trabalho.
- 12) () Fico mais forte após enfrentar perdas no meu trabalho.
- 13) () Eu espero ter experiência suficiente para me sair bem no trabalho.
- 14) () Eu posso achar formas para mostrar ao meu chefe que faço bem feito o meu trabalho.
- 15) () Fico mais forte após enfrentar dificuldades no trabalho.
- 16) () Sou capaz de dominar os procedimentos novos que surgem no meu trabalho.
- 17) () Eu acredito que coisas boas acontecerão comigo no meu trabalho.
- 18) () Eu espero ter planos para meu futuro no trabalho.
- 19) () Eu posso descobrir caminhos para atingir meus objetivos no trabalho.
- 20) () Sou capaz de realizar tarefas complexas no meu trabalho.
- 21) () Eu posso pensar em muitas maneiras de resolver um problema no trabalho.
- 22) () Fico mais forte após enfrentar intrigas no trabalho.
- 23) () Sou capaz de ser criativo no meu trabalho.
- 24) () Eu acredito que o amanhã será melhor no meu trabalho.
- 25) () Fico mais forte após enfrentar inveja no meu trabalho.