



VII SINGEP

Simpósio Internacional de Gestão de Projetos, Inovação e Sustentabilidade
International Symposium on Project Management, Innovation and Sustainability

ISSN: 2317-8302

O IMPACTO DOS FATORES AMBIENTAIS E PSICOLÓGICOS NO DESEMPENHO DO INDIVÍDUO

ERICSON SIQUEIRA RODRIGUES MIRANDA
FUMEC

CARLOS ALBERTO GONÇALVES
FUMEC



O IMPACTO DOS FATORES AMBIENTAIS E PSICOLÓGICOS NO DESEMPENHO DO INDIVÍDUO

Resumo

Aspectos ambientais e psicológicos podem exercer influência sobre o desempenho do indivíduo, chegando a ser geradores de doenças como burnout. Este estudo analisou a relação entre o ambiente de trabalho, a complexidade da tarefa, o capital psicológico e a duração da curva de fatalidade e sua influência sobre o desenvolvimento do burnout e sobre o desempenho do indivíduo. A pesquisa foi realizada através de um survey, instrumentalizado por questionário estruturado, sendo a amostra constituída por 236 trabalhadores de diferentes áreas, idades e empresas. Para análise dos resultados adotou-se um modelo de equações estruturais. O resultado apontou correlação negativa entre o ambiente de trabalho e a duração da curva de fatalidade, ou seja, quando pior é o ambiente de trabalho, maior a duração da curva de fatalidade e maior a incidência da síndrome de burnout. Verificou-se também uma relação positiva entre a complexidade da tarefa e a geração de burnout, ou seja, quanto mais complexa a tarefa maior a incidência da síndrome de burnout. Como resultado dessas relações foi identificada a atenuação do capital psicológico sobre a relação entre o burnout e o desempenho do indivíduo, quanto maior o capital psicológico maior a atenuação dos efeitos do burnout sobre o indivíduo.

Palavras-chave: Ambiente de trabalho. Kübler-Ross. Complexidade da tarefa. Desempenho do indivíduo. Capital psicológico.

Abstract

Environmental and psychological aspects can exert influence on the performance of the individual, becoming generators of diseases such as burnout. This study analyzed the relationship between the work environment, the complexity of the task, the psychological capital and duration of the fatality curve and its influence on the development of burnout and on the performance of the individual. The survey was carried out using a structured questionnaire. The sample consisted of 236 workers from different areas, ages and companies. For the analysis of the results, a structural equation model was adopted. The result showed a negative correlation between the work environment and the duration of the fatality curve, that is, the worse the work environment, the longer the fatality curve and the higher the incidence of burnout syndrome. There was also a positive relationship between the complexity of the task and the generation of burnout, that is, the more complex the task, the greater the incidence of burnout syndrome. As a result of these relationships, the attenuation of psychological capital over the relationship between burnout and individual performance was identified, the greater the psychological capital the greater the attenuation of the effects of burnout on the individual.

Keywords: Work environment. Kübler-Ross. Complexity of the task. Performance of the individual. Psychological capital.



1 Introdução

No mundo corporativo a intensa competição, a constante necessidade de diferenciação, o aumento da velocidade nas ações e a busca incessante pelo pioneirismo, são elementos que permeiam a mente dos indivíduos (SILVA; DACORSO; MONTENEGRO; 2016; ZICA; GONÇALVES; MARTINS, 2016). Paradoxalmente, são também alguns dos fatores que despertam aflição e desejo, culminando em uma necessidade de busca contínua por decisões rápidas com elevada assertividade, muitas vezes até ilusória.

A internacionalização inseriu as organizações em ambientes hostis, competitivos, com lucratividade reduzida, mais exigência dos consumidores e constantes transformações, cumulados com os voláteis cenários da política e economia, que acabam por refletir-se na saúde emocional dos indivíduos nas organizações (CRACO et al., 2016).

Segundo Nascimento et al. (2016), o modelo econômico atualmente baseado na competitividade está causando significativas mudanças nas estruturas das organizações e nos processos decisórios, por visar à tomada de decisão eficiente e eficaz.

Patel, Kaufman e Arocha (2002) afirmam em seu trabalho que a tomada de decisão é o centro de toda a atividade intelectual humana e que não seria excessivo sugerir que a tomada de decisão seja quase o sinônimo de pensar, dada a natureza cognitiva da atividade a ser realizada pelo indivíduo.

Numa convergência de conceitos, este trabalho trata da influência de fatores ambientais como o ambiente de trabalho onde o indivíduo está inserido e complexidade das tarefas que esse indivíduo realiza como fatores propensos à geração de tensão. E por serem exercidos habitualmente sobre o indivíduo, o fazem experimentar diária e rotineiramente sensações e ciclos emocionais que podem ser traduzidos pelo tempo de permanência nos estágios da curva de fatalidade, baseada no modelo de Kübler-Ross. Aliado a esses construtos, de maneira positiva, avaliou-se a influência do capital psicológico (PsyCap) como construto moderador desses efeitos, tornando o indivíduo mais resiliente perante as adversidades frequentes que podem advir de seu trabalho, impactando de maneira positiva sua capacidade de tomada de decisão e desempenho.

Após as ocorrências repetidas dessas experiências em diversos níveis, é possível que o indivíduo seja levado à exaustão mental e emocional, somado ao sentimento de frustração, tensão e despersonalização (CARLOTTO; CÂMARA, 2007), que frequentemente culmina em um quadro da síndrome de burnout.

Assim, por estar envolvido nesse ciclo vicioso, é possível que o indivíduo acabe por tomar decisões equivocadas e de baixa qualidade, prejudicando o seu desempenho profissional (FERREIRA et al., 2016).

Foi realizada neste trabalho uma pesquisa com abordagem quantitativa, com finalidade descritiva, por meio de um questionário estruturado com indivíduos empregados de diversos setores, firmas e idades.

Isso posto, o presente trabalho pretende responder à seguinte pergunta: *Os fatores ambiente de trabalho, duração da curva de fatalidade, complexidade da tarefa e o moderador capital psicológico (PsyCap) influenciam no desenvolvimento da síndrome de burnout e afetam o desempenho do indivíduo?*

Sendo avaliados nesta pesquisa três objetivos principais:

- 1) Verificar a relação entre o ambiente de trabalho, a complexidade da tarefa e a duração da curva de fatalidade.
- 2) Verificar a influência dos fatores do ambiente de trabalho, da complexidade da tarefa e da duração da curva de fatalidade sobre o desenvolvimento da síndrome de burnout.
- 3) Identificar o efeito do desenvolvimento da síndrome de burnout e o papel moderador do capital psicológico sobre o desempenho do indivíduo.



2 Referencial Teórico

Este capítulo apresenta o referencial teórico do presente trabalho, elaborado a partir da construção dos conceitos e busca dos construtos necessários para o embasamento teórico desta pesquisa e a obtenção das respostas necessárias aos objetivos e hipóteses ora fomentadas.

Ambiente de trabalho

Amabile e Grysiewicz (1989) definem ambiente de trabalho como um conjunto de fatores que cercam o indivíduo, tais como: normas, práticas, características físicas, pessoas, entre outros, que se correlacionam no dia a dia do trabalho. Nesse sentido, o construto ambiente de trabalho tem relação direta com a execução e qualidade do trabalho desenvolvido, bem como com as reações e impactos do labor na vida do indivíduo.

O ambiente de trabalho não é composto apenas pelo espaço físico onde é desenvolvida a atividade laboral. Ele se constitui em diversos outros aspectos. Segundo Nakata (2008), o ambiente de trabalho é o espaço psicossocial no qual as pessoas estão inseridas no dia a dia profissional. É a atmosfera que envolve o local de trabalho, que pode ser influenciada por inúmeros fatores, tangíveis e intangíveis. Pelissoli e De Bona (2017) citam em seu trabalho a importância da interação entre os indivíduos no ambiente de trabalho, sendo presente no ambiente de trabalho uma série de tarefas e comportamentos esperados, como a cooperação, respeito e comunicação entre os indivíduos. No presente trabalho o construto ambiente de trabalho será estudado como um fator capaz de levar o indivíduo a intensificar o tempo de permanência nas etapas da curva de fatalidade, acarretando o aumento, em uma perspectiva temporal, das chances de manifestação da síndrome de burnout nesse indivíduo. Essas premissas são reforçadas por estudos sobre a influência do ambiente de trabalho sobre o indivíduo e o surgimento de doenças físicas e mentais, como já constatado nos trabalhos de Oliveira, Kilimnik e Silva (2005), Cooper (2007), Guedes e Gaspar (2016) e Munhon et al. (2017). Essas doenças influenciam negativamente, seja direta ou indiretamente, no desempenho do indivíduo, como afirmam Paiva e Couto (2007), Paiva, Gomes e Helal (2015) e Araújo et al. (2017).

Portanto para o construto ambiente de trabalho propõem-se as seguintes hipóteses a serem estudadas:

H1: Quanto mais desfavorável for o ambiente de trabalho, maior será a tendência à ocorrência da síndrome de burnout.

H2: Quanto mais desfavorável for o ambiente de trabalho, maior o tempo despendido pelo indivíduo na curva de fatalidade.

Curva de fatalidade (modelo de Kübler-Ross)

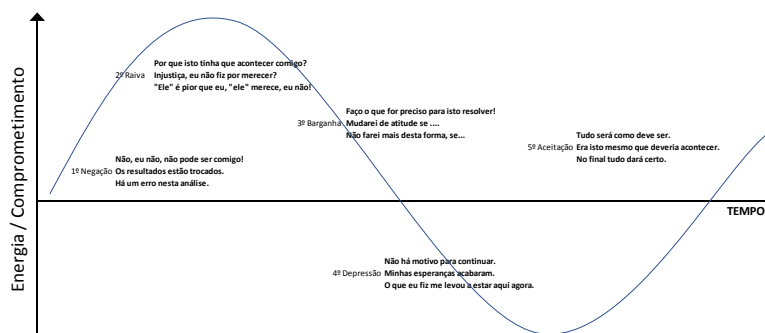
Em sua obra, Kübler-Ross propõe a teoria que é chamada de “os cinco estágios do luto” (ou da morte ou da tragédia ou fatalidade). Sua teoria sugere cinco estágios pelos quais os indivíduos passam ao lidar com a perda, o luto ou a fatalidade. Essas fases não são obrigatórias e a sua duração varia de acordo com cada indivíduo, suas experiências e comportamento (ALVES; DULCI, 2014).

Os cinco estágios da teoria de Kübler-Ross, são:



- a) Negação e isolamento: a reação de negação é vista como natural e não dura (normalmente) muito tempo, funciona como um para-choque, em que a negação será um estado temporário de choque, o qual irá se recuperar gradualmente;
- b) Raiva: surgem nesse estágio sentimentos de raiva, revolta, inveja e ressentimentos, sentimentos estes advindos agora da impossibilidade de negar os fatos. Estágio de difícil trato, pois todas as pessoas que estão ao redor do indivíduo são afetadas;
- c) Barganha: estágio menos conhecido, mas útil ao indivíduo, usualmente com duração curta. Nesse estágio, após o indivíduo ficar com raiva e tentar achar culpados, reconhece que não há como enfrentar a situação dessa forma e tenta obter o que quer por meio de uma troca, um adiamento sobre o que há por vir;
- d) Depressão: por não haver mais a possibilidade de negação, força o indivíduo a encarar as consequências e medidas necessárias à tentativa de controle do fato e à aceitação de perdas, seja de recursos ou metas. Sua revolta ou raiva cederá espaço para um sentimento de grande perda. Esse estágio tem tempo de duração variável, muitas vezes longo. Seu entendimento e aceitação são necessários para se atingir o próximo estágio;
- e) Aceitação: ocorre da aceitação do seu estado pelo indivíduo. Nesse estágio o indivíduo já aceita o seu destino, causador de sua situação atual. Já terá externado todos os seus sentimentos sobre a situação e seus desdobramentos (KÜBLER-ROSS; 1969).

Kübler-Ross (1969) não delimita uma ordem nesses estágios, que podem acontecer com duração distinta, sendo ainda possível que haja vivência concomitante de mais de uma das fases ou mesmo a ausência de alguma delas.



Fonte: adaptado pelo autor.

Leite (2015) e Blau (2008) utilizam em seus trabalhos a teoria de Kübler-Ross com o intuito de estabelecer um paralelo entre os ciclos sobre o prisma diverso das tragédias como a morte, mas de forma mais atenuada a adversidades enfrentadas pelos indivíduos em suas situações profissionais.

Da mesma maneira, usa-se a base do conhecimento proporcionado pelo modelo de Kübler-Ross, embasado pela sua essência teórica, para a aplicação na ocorrência em mais intensidade nos processos decisórios dos indivíduos (curva de fatalidade). Dessa forma seguindo a taxonomia do modelo de Kübler-Ross, esta pesquisa busca avaliar o tempo despendido pelo indivíduo para superar as etapas descritas no modelo, avaliando a questão temporal e seus impactos na ocorrência da síndrome de burnout. Isso porque, mesmo não havendo uma mensuração exata de tempo despendido em cada uma das etapas do modelo, é evidenciado que quanto maior essa duração, maior o tempo necessário para superação e obtenção de reação para o enfrentamento do problema e, por consequência, a tomada de atitudes necessárias (KÜBLER-ROSS, 1969). Esse lapso temporal entre a eclosão do problema e a ação para a sua resolução pode ser prejudicial ao indivíduo, refletindo em suas decisões e, assim, prejudicando o seu desempenho.



A aplicação desse modelo na vida do indivíduo ocorre com menor intensidade e maior velocidade, quando comparado com a aplicação do modelo usada por Kübler-Ross, contudo, para as fatalidades cotidianas enfrentadas pelo indivíduo no exercício de seu trabalho, gera neste indivíduo, em alguns momentos, várias sensações e sentimentos que devem ser enfrentados e superados para o bom andamento de seu trabalho (BRIDGES, 1991 apud BLAU, 2008; KÜBLER-ROSS, 1969).

Portanto, para o construto curva de fatalidade, baseado no modelo de Kübler-Ross, este estudo propõe a seguinte hipótese a ser estudada:

H3: Quanto maior o tempo despendido pelo indivíduo na curva de fatalidade, maior será a tendência à ocorrência da síndrome de burnout.

Complexidade da tarefa

Complexidade da tarefa é um construto utilizado para demonstrar uma relação entre as características das tarefas executadas e as atividades cognitivas demandadas para tanto (GILL; HICKS, 2006).

Benbasat e Todd (1996) definem complexidade da tarefa como um determinante do processamento de informação e a carga cognitiva que será necessária a fim de executar uma tarefa. Para Wood (1986) é um importante determinante de conhecimentos gerais e específicos necessários à execução de uma tarefa. Speier e Morris (2003) a entendem como uma variável que afeta o método apropriado para exibir informações com o intuito de alcançar a efetiva tomada de decisão.

Extenso estudo bibliográfico sobre o tema foi realizado por Gill e Hicks (2006), no qual registraram as definições de Wood (1986) e Campbell (1988), como as definições mais citadas sobre o tema. A definição de Wood (1986) é baseada na premissa de que a complexidade da tarefa só será válida se a complexidade for uma função da própria tarefa, chamada de complexidade da tarefa objetiva. Deriva a complexidade da tarefa de três principais pontos: a) número de diferentes componentes associados à tarefa (complexidade do componente); b) nível de integração entre os componentes (complexidade de coordenação); c) grau em que a relação entre as sugestões de entrada e saída relacionadas a tarefas se altera ao longo do tempo (complexidade dinâmica).

Bulgacov e Bulgacov (2007) argumentam que elementos comuns na complexidade da tarefa são o sentido e o significado dos conceitos envolvidos nos fenômenos organizacionais para os indivíduos e participantes. O “sentido” é entendido como algo que é construído por meio social no nível pessoal e o “significado” a qualidade que se reveste de importância no nível social. Assim, verifica-se em suas características que esse construto é integralmente ligado ao aspecto social e ambiental do indivíduo no cumprimento de suas tarefas.

Assuntos estratégicos da firma, por sua imprescindibilidade e diversas variáveis, acabam por construir um complexo mosaico para a análise do indivíduo, uma vez que tanto as ações como as consequências das decisões tomadas afetam direta e indiretamente os indivíduos. Bedny, Karwowski e Bedny (2012) associaram a complexidade, a motivações emocionais e componentes comportamentais. Neste trabalho o construto complexidade da tarefa é compreendido como um antecedente significativo que pode influir o indivíduo na sua performance laboral. Em seu trabalho, quanto maior a complexidade da tarefa, mais será exigido do indivíduo, necessitando de muitos esforços e, logo, mais desgaste. Portanto, para o construto complexidade da tarefa, sugerem-se aqui as seguintes hipóteses a serem estudadas:

H4: quanto maior a complexidade da tarefa, maior o tempo despendido pelo indivíduo na curva de fatalidade.

H5: quanto maior a complexidade da tarefa, maior a tendência à ocorrência da síndrome de burnout.



Síndrome de burnout

A síndrome de burnout, ou síndrome do esgotamento profissional, como também é conhecida, é definida como uma resposta emocional à prolongada exposição a estressores no ambiente de trabalho. Maslach e Jackson (1981) definem burnout como um fenômeno psicossocial em resposta a estressores habituais existentes no ambiente de trabalho, com consequências negativas para o indivíduo na esfera pessoal, profissional, social e familiar.

As dimensões dessas respostas são uma exaustão esmagadora, com sentimentos de cinismo e desapego ao trabalho, gerando no indivíduo a sensação de incompetência e falta de realização no trabalho (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001).

A síndrome de burnout também é comumente conhecida como resultado de uma resposta crônica de estresse ocupacional intenso (CARLOTTO; CÂMARA, 2007). Schuster et al. (2015) declararam que a síndrome de burnout é caracterizada por uma atitude negativa, insensível e cínica do indivíduo com o seu trabalho. Os autores salientam que essas atitudes ocorrem devido ao esgotamento emocional do indivíduo, já que a exaustão emocional é um dos pilares da síndrome e fator preponderante no que se refere ao seu esgotamento.

Maslach, Schaufeli e Leiter (2001) entendem a síndrome de burnout como um conceito multidimensional. As dimensões envolvidas seriam três: exaustão emocional, cinismo (despersonalização) e ineficácia (perda da realização profissional). Essas dimensões são independentes, mas relacionadas:

- a) A exaustão emocional representa o marco do estresse individual causado pelo burnout. É caracterizada pela perda de energia, esgotamento de recursos físicos e psíquicos e excessos de sentimentos, causando o esgotamento emocional do indivíduo, resultando em falta de energia;
- b) O cinismo (despersonalização) está ligado ao contexto interpessoal da síndrome. É uma resposta em que o indivíduo trata os envolvidos no trabalho, sejam clientes, colegas de trabalho ou até mesmo a organização como um objeto. Representa uma resposta negativa gerando insensibilidade emocional no indivíduo, distanciamento interpessoal e redução do envolvimento emocional;
- c) A ineficácia (perda da realização profissional), representa a dimensão de autoavaliação do burnout, gerando no indivíduo sentimentos de incompetência, levando-o a uma autoavaliação rigorosa e negativa. Essa avaliação gera no indivíduo os sentimentos de insatisfação e de incompetência profissional, levando à infelicidade com o trabalho e reduzindo, inclusive, sua capacidade de interação e levando a baixa produtividade no trabalho (CARLOTTO; PALAZZO, 2006; MASLACH; JACKSON, 1981; MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001). A escala Maslach Burnout Inventory (MBI) apresenta variações de acordo com o público a ser analisado, sendo essas variações:

- a) MBI – Human Services Survey (MBI-HSS), direcionada para profissionais nos serviços de suporte a profissionais como: médicos, enfermeiros, bombeiros, policiais.; b) MBI – Educators Survey (MBI-ES), uma variável da escala original, é dedicada aos professores, devido a uma série de fatores de pressão sobre esses; c) MBI – General Survey (MBI-GS). Pesquisas indicaram que havia diferenças entre a aplicação do MBI em funções diversas daquelas cujo profissional tem contato direto com outras pessoas. (MASLACH; JACKSON; LEITER, 1996).

No presente trabalho será estudado o construto síndrome de burnout, para o embasamento teórico da relação de propensão de ocorrência da síndrome de burnout no indivíduo devido às características de seu ambiente de trabalho e complexidade das tarefas a serem exercidas, como descrito por Koga et al., (2015) e SCHUSTER et al., (2015). Assim, como efeito atenuante, a ocorrência da síndrome, a sua capacidade de enfrentar as



adversidades do seu trabalho, ou seja, quando maior seu capital psicológico, menor será a possibilidade de ocorrência da síndrome de burnout (CARVALHO et al. 2006; SILVA et al., 2016).

Dessa forma, esse construto será utilizado para embasar a correlação da redução do desempenho do indivíduo, pois alguns autores, como Ezaias et al. (2010), Nascimento et al. (2013), Benevides-Pereira (2003) e Davey et al. (2016), reconhecem que o resultado da ocorrência da síndrome de burnout nos indivíduos geram consequências danosas tanto para os indivíduos.

Logo, para o construto síndrome de burnout esta pesquisa propõe a seguinte hipótese a ser estudada:

H6: quanto maior ocorrência da síndrome de burnout nos indivíduos, maior será a tendência à redução do desempenho desse indivíduo.

Capital psicológico (PsyCap)

O construto capital psicológico positivo ou capital psicológico (PsyCap) termo, que vem nos últimos anos ganhando espaço na literatura, é um conceito que deriva da Psicologia Positiva, surgindo como resposta aos estudos realizados anteriormente que visavam aos aspectos negativos fomentados nos indivíduos por más condições no trabalho e outros fatores que contribuem para o comprometimento emocional e físico do indivíduo (SOUZA; SIQUEIRA; MARTINS, 2015). Os estudos realizados sobre o capital psicológico (PsyCap) evidenciam o impacto da sua atuação nos indivíduos (TEIXEIRA; SOARES; LOPES, 2015).

Luthans et al. (2006) citam o capital psicológico (PsyCap) como algo além do capital humano (o que você conhece) ou do capital social (quem você conhece), sendo para esses autores o capital psicológico diretamente relacionado a “quem você é” e, mais importante, “quem você quer ser”.

Capital psicológico é distinguido de outros conceitos por Luthans et al. (2007), por ser este um estado e, dessa forma, é capaz de ser moldado e desenvolvido, gerando benefícios ao indivíduo.

O capital psicológico é capaz de gerar em um indivíduo uma situação de ganho psicológico, fazendo com que ele tenha alta capacidade de realizar esforços para o sucesso de tarefas desafiadoras (LIMA; NASFI, 2017). Essa definição pode ser embasada pelo estudo de Luthans, Youssef e Avolio (2007), que caracterizaram o capital psicológico como capacidades psicológicas positivas em que o indivíduo possui as seguintes características:

- a) Elevada confiança para aplicar os esforços necessários a fim de lograr êxito em tarefas complexas (self-efficacy, autoeficácia, tradução do autor);
- b) A capacidade de fazer atribuições positivas sobre acontecimentos no presente e no futuro (optimism, otimismo, tradução do autor);
- c) Perseverança em relação aos objetivos ora definidos (hope, esperança, tradução do autor);
- d) e capacidade de recuperação diante das adversidades (resilience, resiliência tradução do autor).

Hicks e Knies (2015) e Avolio et al. (2007) definem que o PsyCap, como um estado, tem suas características (eficácia, otimismo, esperança e resiliência) passíveis de aperfeiçoamento. Há a possibilidade de o indivíduo buscar progressão nessas capacidades, fortalecendo suas características para a execução de seu trabalho.

Neste trabalho o construto capital psicológico (PsyCap) é estudado como características de amenizar elementos negativos ao indivíduo (ex. ambiente de trabalho depreciativo) e suas implicações (ex. elevação dos níveis de estresse). Constitui um atenuante dos efeitos negativos da ocorrência da síndrome de burnout no desempenho do indivíduo.



Essas afirmativas são embasadas principalmente nas características definidas por Luthans, Youssef e Avolio (2007), eficácia, otimismo, esperança e resiliência. Outros autores corroboram essas assertivas, como: Barreira e Nakamura (2006), citam que indivíduos com mais confiança serão mais positivos em suas atividades e, conseqüentemente, mais competentes e eficazes nas suas atividades. Para Chequini (2007), resiliência é uma característica pessoal do indivíduo, com possibilidade de desenvolvimento e fator motivador para que se detenha a capacidade de enfrentar e ultrapassar situações adversas, adaptando-se de forma necessária, se recompondo e adquirindo conhecimento com essa experiência.

Portanto, para o construto capital psicológico (PsyCap) propõem-se aqui as seguintes hipóteses a serem estudadas:

H7: quanto maior o capital psicológico, menor será a relação direta dos efeitos do burnout sobre o desempenho do indivíduo.

Desempenho do indivíduo

O desempenho do indivíduo é um tema de grande impacto prático e acadêmico, sendo na prática uma das bases para geração de valor ao indivíduo no mundo das organizações. No campo acadêmico, ainda é tema escasso no que se refere à literatura e a pesquisas que abordam o construto (COELHO JUNIOR; BORGES-ANDRADE, 2011) e se faz importante, pois integra em uma mesma ação diversos pressupostos psicossociais. Brandão e Jordão (2012) enfatizam que o desempenho individual está relacionado aos comportamentos que os indivíduos realizam em seus ambientes de trabalho, sendo possível observar que estes são importante para as organizações.

Para Coelho Júnior (2009), o desempenho está relacionado à entrega de um resultado em torno de algo já esperado e a competência prévia é importante para um desempenho positivo no trabalho.

O desempenho, no entendimento de Eboli, Cavazotte e Lucena (2012), é a capacidade que os indivíduos detêm de atuar em prol da firma à qual estão ligados, sendo visto por esses autores como um conceito multidisciplinar. Isso também está alinhado com os estudos de Murphy e Jackson (1999) e Bendassolli e Malvezzi (2013), os quais o definem como um conceito multidimensional, por se tratar, em sua essência, de um conjunto de ações, comportamentos e interesses em prol de um propósito predeterminado e esperado do indivíduo na realização de suas atividades para a geração de valor, seja material ou imaterial para a firma.

O desempenho individual também está relacionado ao desempenho da tarefa e ao desempenho contextual. Brandão e Jordão (2012), atribuem para o primeiro conceito uma relação com a tarefa técnica do indivíduo, influenciando no desempenho positivo ou negativo de um projeto. Essas tarefas estão diretamente ligadas aos deveres e obrigações diárias de um indivíduo no trabalho. Já no desempenho contextual, segundo os autores, a relação é indireta à função do empregado, tratando-se de comportamentos voluntários extrafunção (PRADHAN; PRADHAN, 2015). Aspectos como clima organizacional e cultura atuam no desenvolvimento do desempenho contextual. As diferenças individuais mais valiosas são características relativamente estáveis, como capacidade cognitiva, enquanto as variáveis contextuais incluem fatores como liderança, estresse no trabalho e recompensas organizacionais (BRUQUE; MOYANO; PICCOLO, 2016).

Rouziès, Onyemah e Iacobucci (2017) relacionam o desempenho individual aos incentivos financeiros, ou seja, a compensação de incentivos reduz a colaboração entre os funcionários. Os planos de remuneração que promovem o desempenho individual têm mais perspectiva de serem aceitos pelos empregados em culturas em que o individualismo é alto, demonstrando também que ambientes individualistas são propensos à motivação dos



empregados (BEER et al., 2004). Para Maltarich (2017), a remuneração pela performance aumenta o desempenho individual do trabalhador.

O desempenho individual é um construto relevante nos estudos organizacionais e possui relação direta com o conjunto de habilidades e conhecimento do indivíduo para a realização de determinada tarefa, com a influência da gestão na maneira como ele é orientado e avaliado e que a atividade tenha relação direta com os objetivos da empresa (BRANDÃO; JORDÃO, 2012; COELHO JÚNIOR, 2009). Nascimento e Beuren (2014) ratificam que o desempenho individual tem influência direta no resultado da firma e, portanto, o desempenho individual é impactado pelos aspectos tanto do ambiente de trabalho quanto da complexidade da tarefa executada pelo indivíduo. Isso torna o desempenho do trabalho influenciado por questões emocionais, ambientais, natureza da tarefa executada e outros fatores que podem ser temporários, não sendo, então, o desempenho do indivíduo estável ao longo do tempo (SONNENTAG; FRESE, 2002).

Coelho Júnior (2009) acredita que o desempenho individual está associado à produtividade do indivíduo e da firma. Os processos comportamentais do indivíduo impactam em suas ações e, por consequência, nas suas atividades e em seu papel dentro da firma, interferindo diretamente em seu desempenho. Os estudos de Silva et al. (2016) e Carvalho et al. (2006) embasam a afirmativa de que o capital psicológico do indivíduo possibilita maior geração de desempenho do indivíduo, por reduzir a influência de seus aspectos emocionais negativos em seu desempenho. Assim, esse é dos construtos da presente pesquisa, que consiste em evidenciar a relação entre os aspectos da condição ambiental, psicológica do indivíduo e o reflexo em seu desempenho. Essa afirmativa é corroborada pelo estudo de Brandão e Jordão (2012) e Coelho Júnior e Borges-Andrade (2011).

Modelo hipotético teórico geral

Esse modelo foi composto pela análise teórica dos construtos ambiente de trabalho, curva de fatalidade, complexidade da tarefa, síndrome de burnout, capital psicológico (PsyCap) e desempenho do indivíduo, com o intuito de demonstrar suas interações, objetivando a resposta aos objetivos de pesquisa do presente trabalho.

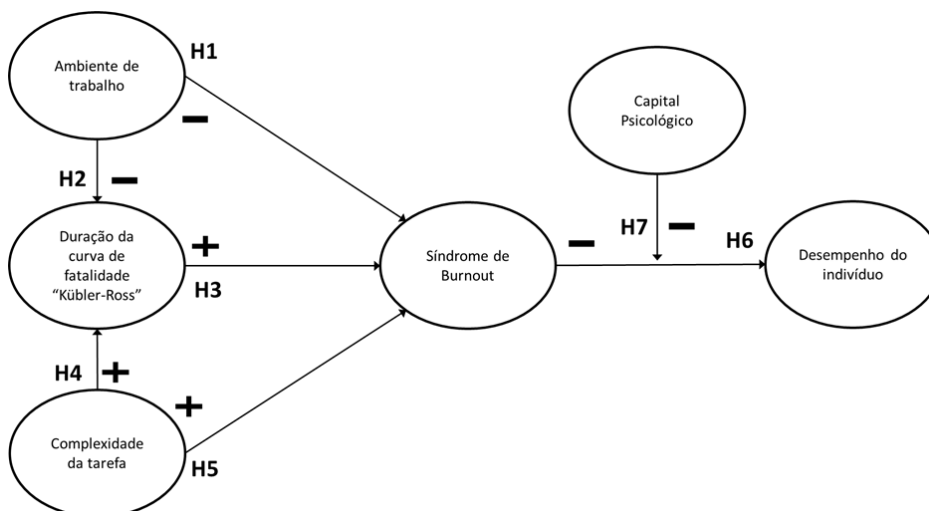


Figura 2 – Modelo hipotético



3 Metodologia

A pesquisa quantitativa parte do pensamento positivista lógico, enfatiza o raciocínio dedutivo ligado às regras lógicas e peculiaridades mensuráveis da experiência humana (GERHARDT; SILVEIRA, 2009).

O presente estudo tem abordagem quantitativa com finalidade descritiva, buscando estabelecer as relações entre os construtos apresentados nos seus objetivos específicos, constituídos em um modelo estrutural que foi criado a partir da base teórica que fundamenta o estudo.

O modelo utilizado neste trabalho é avaliado por meio de análises estatísticas. Para tanto foi utilizada a modelagem de equações estruturais. A escolha do instrumento de análise estatística se deu pela existência de interação entre os construtos, em que a análise univariada seria insuficiente para a realização do estudo entre os construtos, dadas as interações entre eles.

A pesquisa foi realizada tendo como população profissionais de diversas áreas, atuantes no mercado de trabalho brasileiro, dos setores de comércio, indústria e serviços, que são os elementos que os caracterizam como conjunto comum de particularidades, conforme citam Hair Jr. et al. (2009).

Para o modelo em análise, que possui seis construtos avaliados e as perguntas presentes no instrumento de pesquisa que totalizaram 42, foi calculada a necessidade amostral de 148 questionários. Contudo, na coleta de dados foram recebidas 236 respostas, superando a amostra mínima, o que foi positivo para geração de aumento da força dos testes estatísticos.

A seleção de modelo estatístico de regressão linear para definição da amostra mínima no software G*Power 3.1.9.2 se dá pelo fato de que o método Partial Least Square (PLS), o qual foi utilizado para obtenção das análises estatísticas, agrupa os indicadores pelo método de componentes principais, estimando os parâmetros do modelo de mensuração, processando-os, na sequência, a partir de Ordinary Least Squares (OLS), assim estimando os parâmetros do modelo estrutural (DIAS, 2004).

O link da pesquisa foi encaminhado aos participantes convidados por E-mail, sendo também divulgado pelas mídias sociais LinkedIn e Facebook. Os convidados receberam por E-mail, como também estavam na primeira parte do instrumento de coleta, a apresentação do objetivo do questionário, as informações de preenchimento e as informações do caráter acadêmico e confidencial da pesquisa.

O instrumento foi obtido a partir de pesquisa em artigos de diversas áreas do conhecimento que se propuseram à validação de escalas de mensuração desses construtos, com o intuito de agregar e auxiliar na execução deste trabalho.

Os dados foram analisados utilizando o método de modelagem de equações estruturais (MEE), o intuito da utilização desta metodologia é a análise das interrelações dos construtos (HAIR et al., 2009). Foi empregada a análise dos dados pela abordagem PLS para otimização dos dados. O software adotado nas análises foi o R (versão 3.4.4).



4 Análise dos resultados

Na análise dos dados todos os construtos os índices de confiabilidade AC ou CC foram superiores a 0,50, evidenciando, assim, sua confiabilidade. E de acordo com o critério das retas paralelas, todos os construtos foram unidimensionais. Houve validação convergente em todos os construtos, dado que as AVEs foram superiores a 0,40. Pelo critério de Fornell e Larcker (1981) não houve validação discriminante para os construtos capital psicológico, síndrome de burnout e desempenho do indivíduo, visto que a variância compartilhada máxima foi superior à AVE. Entretanto, de acordo com o método das cargas fatoriais cruzadas (BARCLAY; HIGGINS; THOMPSON, 1995), o critério de validação discriminante foi alcançado para todos os construtos, visto que as cargas fatoriais dos itens foram maiores que suas respectivas cargas fatoriais cruzadas máximas.

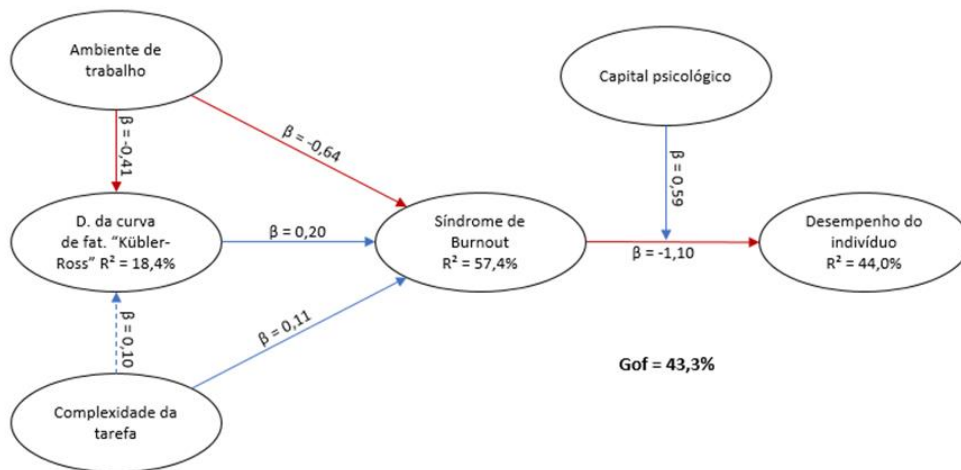


Figura 3 – Ilustração do modelo estrutural

Hipóteses		Resultados
H1	Existe um efeito negativo do ambiente de trabalho sobre a síndrome de burnout	Confirmado
H2	Existe um efeito negativo do ambiente de trabalho sobre a duração da curva de fatalidade	Confirmado
H3	Existe um efeito positivo da duração da curva de fatalidade sobre a síndrome de burnout	Confirmado
H4	Existe um efeito positivo da complexidade da tarefa sobre a duração da curva de fatalidade	Não confirmado
H5	Existe um efeito positivo da complexidade da tarefa sobre a síndrome de burnout.	Confirmado
H6	Existe um efeito negativo da síndrome de burnout sobre o desenvolvimento do indivíduo.	Confirmado
H7	Existe um efeito moderador positivo do capital psicológico sobre a relação SD x DI	Confirmado

Quadro 3 - Resultado das hipóteses iniciais



5 Conclusões/Considerações finais

O objetivo principal do presente trabalho foi contribuir de modo significativo para o entendimento da influência dos fatores ambientais (tais como: ambiente de trabalho e complexidade da tarefa) e psicológicos (duração da curva de fatalidade, burnout, capital psicológico), no desempenho do indivíduo.

Para apurar tal proposição foi aplicada survey em 236 empregados atuantes no mercado de trabalho, com intuito a clarificar tais relações e quantificar suas aparições e impactos.

Assim, com a análise dos dados obtidos foi possível analisar as hipóteses de pesquisas pretendidas a fim de viabilizar a resposta do problema principal de pesquisa:

Os fatores ambiente de trabalho, duração da curva de fatalidade, complexidade da tarefa e o moderador capital psicológico (PsyCap) influenciam no desenvolvimento da síndrome de burnout, afetam o desempenho do indivíduo?

Com base no problema de pesquisa e dos objetivos propostos, passa-se ao registro das conclusões obtidas através da pesquisa aplicada.

Passando-se às conclusões obtidas, destaca-se:

Inicialmente, analisou-se a relação entre ambiente de trabalho e duração da curva de fatalidade. O resultado obtido nos mostra uma relação negativa, o que comprova que quanto menos amigável ou menos favorável ao trabalho for o ambiente, maior será a duração do indivíduo na curva de fatalidade, e com isso maior será a incidência do burnout nesse indivíduo. Sendo então confirmada a hipótese H1: Existe um efeito negativo do ambiente de trabalho sobre a síndrome de burnout.

Note-se que na pesquisa é possível constatar a relação direta entre o ambiente de trabalho e a incidência do burnout, o que demonstra a importância desse fator ambiental no desempenho do indivíduo, onde possui também uma relevância e havendo a confirmação da correlação entre estes dois construtos, o que levou a confirmação da hipótese H2: Existe um efeito negativo do ambiente de trabalho sobre a duração da curva de fatalidade.

O tempo de duração da curva de fatalidade também é fator gerador de burnout, tendo-se constatado que, quanto maior o tempo despendido na curva de fatalidade pelo indivíduo, maior será a sua propensão ao burnout, sendo confirmada a hipótese H3: Existe um efeito positivo da duração da curva de fatalidade sobre a síndrome de burnout.

Na sequência, passamos à análise do construto complexidade da tarefa, não restou evidenciada a sua relação positiva na duração da curva de fatalidade, ou seja, não foi confirmada a correlação entre estes construtos, levando a não confirmação da hipótese H4: Existe um efeito positivo da complexidade da tarefa sobre a duração da curva de fatalidade. Contudo as análises identificaram a relação direta da complexidade da tarefa sobre a incidência de geração do burnout. Assim, constata-se que quanto mais complexa a tarefa enfrentada, maior será a possibilidade de ocorrência de burnout no indivíduo, confirmando a hipótese H5: Existe um efeito positivo da complexidade da tarefa sobre a síndrome de burnout.

Além disso, a pesquisa confirmou a relação direta do efeito do burnout no desempenho do indivíduo, ou seja, quanto maior o nível de burnout do indivíduo, pior tende a ser o seu desempenho, afetando diretamente sua atividade labora, o que é demonstrados pelas análises da correlação destes construtos, confirmada a hipótese H6: Existe um efeito negativo da síndrome de burnout sobre o desenvolvimento do indivíduo.

Assim, como proposto no trabalho, a análise do efeito moderador do capital psicológico sobre a relação burnout e desempenho do indivíduo também foi confirmada, hipótese H7: Existe um efeito moderador positivo do capital psicológico sobre a relação SD x DI



Foram usadas como parâmetros das presentes conclusões, além da análise direta dos questionários, as proposições de metodologia para a análise de grupos diversos dentro das respostas, cabendo ressaltar que, em todas as análises essa relação: burnout, capital psicológico e desempenho do indivíduo foi confirmada, sem alterações relevantes em sua força estatística, demonstrando a força da correlação destes construtos.

Sendo assim, entende-se que os objetivos propostos neste trabalho foram alcançados e, como resultado, pode-se afirmar que os aspectos ambientais e psicológicos influem diretamente no desempenho do indivíduo.

Ademais, é possível que, ao compreender os impactos negativos que os fatores ambientais e psicológicos têm no desempenho do indivíduo, os gestores possam trabalhar no desenvolvimento de atenuantes para esses impactos, já que a queda de desempenho do indivíduo acaba refletindo-se de forma negativa no resultado da firma.

Espera-se que este estudo contribua para novas pesquisas na área, principalmente na questão da análise da curva de fatalidade (modelo de Kübler-Ross), uma vez que tal incidência não é considerada quando se observa pesquisas realizadas sob a ótica de estratégias das organizações. Lacuna teórica a qual observamos na realização deste trabalho.

A relevância acadêmica almejada é a contribuição para a constatação e uma melhor compreensão das relações entre esses construtos, levando a um enfoque mais direcionado no intuito de discussões mais especializadas quanto à fatores que podem comprometer o desempenho do indivíduo.

Como limitações do estudo salientamos a dificuldade de obtenção de respostas, pois foram enviadas solicitações de respostas inicialmente via rede social LinkedIn para cerca de 2.009 propensos respondentes; tendo sido obtidas somente 236 respostas. Ainda como se trata de uma amostra por conveniência não podemos extrapolar estes resultados. Contudo esta limitação abre oportunidades de novos trabalhos voltados para análises específicas de determinadas áreas de atividade, sendo possível inclusive uma comparação entre firmas do mesmo seguimento.



6 Referências

- Afonso, S.B.C., Minayo, M.C.S. (2013). Uma releitura da obra de Elisabeth Kübler-Ross. *Ciênc Saúde Coletiva*, v. 18, n. 9, 2729-2732.
- Alencar, E.M.L.S. (1998). Promovendo um ambiente favorável à criatividade nas organizações. *Rev Adm Empres*, v. 38, n. 2, 18-25.
- Alves, C.B.; Dulci, P.L. (2014). Quando a morte não tem mais poder: considerações sobre uma obra de Elisabeth Kübler-Ross. *Rev Bioét*, v. 22, n. 2, 262-270.
- Amabile, T.M.; Grysiewicz, N.D. (1989). The creative environment scales: work environment inventory. *Creat Res J*, v. 2, 231-253.
- Araújo, C.C.S.; Modolo, D.; Carneiro Junior, E., & Vils, L. (2017). Análise da relação entre clima organizacional e o desempenho criativo em organizações brasileiras. *NAVUS - Rev Gestão e Tecnologia*, v. 7, n. 2, 97-112.
- Avey, J.B.; Patera, J.L.; West, B.J. (2006). The Implications of positive psychology capital on employee absenteeism. *J Leadership & Organiz Stu*, v. 13, n. 2, 42-60.
- Avolio, B.J.; Luthans, F.; Avey, J. B. e Norman, S. M. (2007). Positive psychological capital: measurement and relationship with performance and satisfaction. *J Person Psychol*, v. 60, 541-572.
- Baron, R.M.; Kenny, D.A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *J Personal Social Psychol*.
- Barreira, D.D.; Nakamura, A.P. (2006). Resiliência e a autoeficácia percebida: articulação entre conceitos. *Aletheia*, v. 23, 75-80.
- Bedny, G.Z.; Karwowski, W.; Bedny, I.S. (2012). Complexity evaluation of computer-based tasks. *Int J Human-Computer Inter*, v. 28, 236-257.
- Beer, M. et al. (2004). Promise and peril in implementing pay - for - performance. *Human Resource Management: Published in cooperation with the School of Business Administration. The University of Michigan and in alliance with the Soc Hum Res Managem*, v. 43, n. 1, 3-48.
- Benbasat, I.; Todd, P. The effects of decision support and task contingencies on model formulation: A cognitive perspective. *Decis Supp Syst*, v. 17, 241-252.
- Bendassolli, P.F. (2012). Desempenho no trabalho: revisão de literatura. *Psicol Argumento*, v. 30, n. 68, 171-186.
- Bendassolli, P.F.; Malvezzi, Sigmar. (2013). Desempenho no trabalho: definições, modelos teóricos e desafios à gestão. In: BORGES, L.O.; MOURÃO, L. (Org) O trabalho e as organizações: atuações a partir da psicologia. *Artmed*, 53-84.
- Benvides-Pereira, A.M.T. (2003). O estado da arte do burnout no Brasil. *Rev Eletr InterAção Psy*, v. 1, n. 1, 4-11.
- Blau, G. (2008). Exploring antecedents of individual grieving stages during an anticipated worksite closure. *J Occup Organiz Psychol*, v. 81, 529-550, 53.
- Brandão, C.; Jordão, F. (2012). O desempenho individual de gestores intermediários da administração pública portuguesa. *Rev Serv Púb*, v. 63, n. 3, 285-311.
- Bruque, S.; Moyano, J.; Piccolo, R. (2016). OCB and external-internal social networks: Effects on individual performance and adaptation to change. *Int J Hum Res Manage*, v. 27, n. 1, 1-22.
- Bulgacov, S.; Bulgacov, Y.L.M. (2007). A construção do significado nas organizações. *Rev Admin FACES J*, v. 6, n. 3, 81-89.
- Campbell, D.J. (1988). Task complexity: a review and analysis. *Acad Manage Rev*, v. 13, n. 1, 40-52.
- Carlotto, M.S.; Camara, S.G. (2006). Características psicométricas do Maslach Burnout Inventory: Student Survey (MBI-SS) em estudantes universitários Brasileiros. *Psico-USF (Impr.)*, v. 11, n. 2, 167-173.
- Carlotto, M.S.; Camara, S.G. (2007). Propriedades psicométricas do Maslach Burnout Inventory em uma amostra multifuncional. *Estud Psicol*, v. 24, n. 3, 325-332.
- Carlotto, M.S.; Palazzo, L.S. (2006). Síndrome de burnout e fatores associados: um estudo epidemiológico com professores. *Cad Saúde Pública*, v. 22, n. 5, 1017-1026.
- Carvalho, V.A.M.L.; Calvo, B. F.; Matín, L. H., Campos, F. R., e Castillo, I. C. (2006). Resiliencia y el modelo burnout-engagement en cuidadores formales de ancianos. *Psicothema*, v. 18, n. 4.
- Chequini, M.C.M. (2007). A relevância da espiritualidade no processo de resiliência. *Psicol Rev*, v. 16, n. 1 e 2, 93-117.
- Coelho Júnior, F.A.; Borges-Andrade, J.E. (2011). Efeitos de variáveis individuais e contextuais sobre desempenho individual no trabalho. *Estud Psicol*, v. 16, n. 2, 111-120.
- Coelho Júnior, F.A. (2009). Suporte à aprendizagem, satisfação no trabalho e desempenho: um estudo multinível. Tese (Doutorado em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações).
- Cooper, C.L. (2007). A natureza mutante do trabalho: o novo contrato psicológico e os estressores associados. In: ROSSI, A.M.; PERREWÉ, P.L.; SAUTER, S.L. (Orgs.),



- Qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional. Atlas, 3-8.
- Craco, T. Craco, T., Biegelmeyer, U. H., Camargo, M. E, Fernandes, A. M., Zandrea, G., Pozzo, D. N., Remussi, R.. (2016). Inteligência competitiva como processo para a formulação da estratégia organizacional: um estudo utilizando os sinais fracos das organizações. *Rev Intelig Compet*, v. 6, n. 2, 181-199.
- Davey, A.; Sharma, P., Davey, S., Shuka, A., Srivastava, K., e Vyas, S. (2016). Are the adverse psychiatric outcomes reflection of occupational stress among nurses: An exploratory study. *Asian J Med Sci*, v. 7, n. 1, 96-100.
- Dias, A.T. (2004). Competição, orientação estratégica e desempenho de empresas em ambiente turbulento: uma abordagem empírica. Dissertação (Mestrado em Administração).
- Djurđjevic, E. STOVERINK, A. C., KLOTZ, A. C., KOOPMAN, J., DA MOTTA VEIGA, S. P., YAM, K. C., e CHIANG, J. T.-J. (2017). Workplace status: The development and validation of a scale. *J Appl Psychol*, v. 102, n. 7, 1124-1147.
- Eboli, C.R.; Cavazotte, F.S.N.; Lucena, J. (2012). O impacto da autenticidade do líder e do foco em resultados sobre o desempenho no trabalho: um estudo com funcionários de um banco privado brasileiro. In: XXXVI EnANPAD, Rio de Janeiro. Anais.
- Ezaias, G.M. Gouvea, P. B., Haddad, M. D. C. L., Vannuchi, M. T. O., e Sardinha, D. D. S. S.. (2010). Síndrome de burnout em trabalhadores de saúde em um hospital de média complexidade. *Rev Enferm*, v. 18, n. 4, 524-529.
- Faul, F. Erdfelder, E., Lang, A.; Buchner, A. (2007). G*Power 3: A flexible statistical power analysis program for the social, behavioral, and biomedical sciences. *Behav Res Meth*, v. 39, 175-191.
- Ferreira, C.A.A. et al. (2016). O contexto do estresse ocupacional dos trabalhadores da saúde: estudo bibliométrico. *Rev Gestão em Sist Saúde*, v. 5, n. 2, 84-99.
- Fornell, C.; Larcker, D.F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *J Marketing Res*, 39-50.
- Gerhardt, T.E.; Silveira, D.T. (2009). Métodos de pesquisa. 120.
- GILL, T.G.; HICKS, R.C. (2006). Task complexity and informing science: A Synthesis. *Inform Sci J*, v. 9, p. 1-30.
- Guedes, D.; Gaspar, E. (2016). Burnout in a sample of Brazilian Physical Education professional. *Rev Bras Educ Fís Esp*, v. 30, n. 4, 999-1010.
- Hicks, R. E. e Knies, E. M. (2015). Psychological Capital, Adaptability, Coping with change and employee engagement in a multinational company. *J Int Bus Disc*, v. 10, n. 2, 36-51.
- Koga, G.K.C.; Melanda, F. N., Santos, H. G., Santanna, F. L., GONZÁLEZ, A. D., Mesas, A. E., e Andrade, S. M.. (2015). Fatores associados a piores níveis na escala de burnout em professores da educação básica. *Cad Saúde Coletiva*, v. 23, n. 3, 268-275.
- Kübler-Ross, E. (1969). Sobre a morte e o morrer: o que os doentes terminais têm para ensinar a médicos, enfermeiras, religiosos e aos seus próprios parentes. 7. ed.
- Leite, E.M.A. (2015). Impacto da crise econômica em Portugal: caos, previsões e conservadorismo. *Rev E3 - Revista de Economia, Empresas e Empreendedores na CPLP*, v. 1, n. 1, 43-48.
- Lima, L.G.; Nassif, V.M.J. (2017). Semelhanças entre teoria social cognitiva, capital psicológico e comportamento empreendedor: uma reflexão teórica. *Rev Gestão & Planej*, v. 18, n. 1, 369-385.
- Luthans, F. et al. (2007). Positive psychological capital: measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel Psychol*, v. 60, 541-572.
- Luthans, F. et al. (2006). Psychological capital development: toward a micro-intervention. *J Organiz Behav*, v. 27, n. 3, 387-393.
- Luthans, F.; Youssef, C.M.; Avolio, B. (2007). Psychological capital: developing the human competitive edge.
- Malhotra, N. (2001). Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada.
- Maltarich, M.A. et al. (2017). Pay-for-performance, sometimes: An interdisciplinary approach to integrating economic rationality with psychological emotion to predict individual performance. *Acad Manage J*, v. 60, n. 6, 2155-2174.
- Maslach, C., Jackson, S.E.; Leiter, M.P. (1996). *The Maslach Burnout Inventory: test manual*, 3. ed.
- Maslach, C.; Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. *J Occup Behav*, v. 2, 99-113.
- Maslach, C.; Schaufeli, W.B.; Leiter, M.P. (2001). Job burnout. *Ann Rev Psychol*, v. 52, 397-422.
- Mccloy, R.A.; Campbell, J.P.; Cudeck, R. (1994). A confirmatory test of a model of performance determinants. *J Applied Psychol*, v. 79, n. 4, 493.
- Monteiro, S.O.M.; Tavares, J.P.C.; Pereira, A.M.S. (2008). Optimismo disposicional, sintomatologia psicopatológica, bem-estar e rendimento acadêmico em estudantes do primeiro ano do ensino superior. *Estudos de Psicologia*, v. 13, n. 1, 23-29.
- Munhon, G.L. et al. (2017). Prevalência do diabetes mellitus associado ao estresse ocupacional em



- trabalhadores bancários, Minas Gerais, Brasil. *Rev Cuidarte*, v. 8, n. 3, 1863-74.
- Murphy, P.R.; Jackson, S.E. (1999). Managing work role performance. Challenges for twentyfirst century organizations and their employees. In: ILGEN, D.R.; PULAKOS, E.D. (Org). The changing nature of performance: implications for staffing, motivation and development. Jossey-Bass, 325-365.
- Nakata, L.E.O (2008). Ambiente de trabalho pode favorecer a gestão da inovação? *Rev Econ & Gestão*, v. 8, n. 18, 152-157.
- Nascimento, C.C. et al. (2013). Conhecimento publicado acerca do absenteísmo relacionado à síndrome de burnout com os profissionais de enfermagem: revisão integrativa. *Cad Graduação - Ciências Biológicas e da Saúde*, v.1, n.2, 121-134.
- Nascimento, N.M. et al. (2016). O estudo das gerações e a inteligência competitiva em ambientes organizacionais. *Perspec Gestão & Conhec*, v. 6, n. N. Especial, 16-28.
- Nascimento, S.; Beuren, I.M. (2014). Impacto do sistema de recompensa e do acesso às informações sobre o desempenho individual no empowerment psicológico e o seu reflexo na eficácia gerencial de empresa multinacional. *Soc Contab e Gestão*, v. 9, n. 1.
- Oliveira, F.A.; Kilimnik, Z.M.; Silva, G.A.V. (2005). Avaliação dos fatores de pressão no trabalho médico e sua relação com o estresse: um estudo de em uma unidade ultrassonografia da rede pública em comparação com unidades da rede privada. In: ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, Brasília, DF. Anais.
- Paiva, K.C.M.; Couto, J.H.S. (2007). Qualidade de vida e estresse gerencial pós “choque de gestão”: o caso da COPASA-MG. In: ENCONTRO GESTÃO DE PESSOAS E RELAÇÕES DE TRABALHO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO. Anais.
- Paiva, K.C.M.; Gomes, M.A.N.; Helal, D.H. (2015). Estresse ocupacional e síndrome de burnout: proposição de um modelo integrativo e perspectivas de pesquisa junto a docentes do ensino superior. *Gestão & Planejamento*, v. 16, n. 3, 285-309.
- Patel, V.L.; Kaufman, D.R.; Arocha, J.F. (2002). Emerging paradigms of cognition in medical decision-making. *J Biomed Inform*, v. 35, n. 1, 52-75.
- Pelissoli, C.; De Bona, A. (2017). Metodologia de ensino e aprendizagem sobre relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho. *Rev Thema*, v. 14, n. 1, 243-267.
- Pradhan, S.; Pradhan, R.K. (2015). An empirical investigation of relationship among transformational leadership, affective organizational commitment and contextual performance. *Vision*, v. 19, n. 3, 227-235.
- Rouziès, D.; Onyemah, V.; Iacobucci, (2017). D. A multi-cultural study of salespeople's behavior in individual pay-for-performance compensation systems: when managers are more equal and less fair than others. *J Person Sell Sales Manage*, v. 37, n. 3, 198-212.
- Silva, G.; Dacorso, A.L.R.; Montenegro, L.M. (2016). Mais do que negócios abertos, mentes abertas. *Rev Empreend Gestão de Pequenas Empresas*, v. 5, n. 2, 1-21.
- Silva, S.M. et al. (2016). Relação entre resiliência e burnout: promoção da saúde mental e ocupacional dos enfermeiros. *Rev Port Enf Saúde Mental*, n. 16, 41-48.
- Sonnentag, S.; Frese, M. (2002). Performance concepts and performance theory. In: SONNENTAG, S. Psychological management of individual performance.
- Souza, W.S.; Siqueira, M.M.M.; Martins, M.C.F. (2015). Análise da interdependência do capital psicológico, percepções de suporte e bemestar no trabalho. *Rev Admin Diálogo*, v. 17, n. 2, 151-184.
- Speier, C.; Morris, M.G. (2003). The influence of query interface desing on decisions-making performance. *MIS Quarterly*, v. 27, n. 3, 397-423.
- Teixeira, A.P.G.; Soares, A.E.; Lopes, M.P. (2015). Impacto do capital psicológico positivo no desempenho de uma equipa comercial. *Rev Cient Psicol Centro de Investigação em Psicologia*, n. 11, 9-33.
- Wood, R. Task. (1986). complexity: definition of the construct. *Organiz Behavnd Hum Decis Proc*, v. 37, 60-82.
- Zica, R.M.F.; Gonçalves, C.A.; (2016). Martins, H.C. Internacionalização de micro, pequenas e médias empresas: uma avaliação sobre o processo decisório estratégico. *Rev Empreend Gestão de Pequenas Empresas*, v. 5, n. 3, 30-58.