

# ESCALA DE SUPORTE LABORAL (ESUL) E ESCALA DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO: EVIDÊNCIAS DE VALIDADE

Fabián Javier Marín Rueda<sup>1</sup> - Universidade São Francisco, Itatiba, Brasil

Makilim Nunes Baptista - Universidade São Francisco, Itatiba, Brasil

Mayra Silva de Souza - Universidade São Francisco, Itatiba, Brasil

Ingo Degenhardt - Universidade São Francisco, Itatiba, Brasil

Ivani Genghini Nicoletti - Universidade São Francisco, Itatiba, Brasil

---

## RESUMO

O objetivo da pesquisa foi verificar evidências de validade para a Escala de Suporte Laboral (ESUL) por meio da correlação com a Escala de Satisfação no Trabalho (EST). Para tal participaram 178 trabalhadores do estado de São Paulo, dos quais a maior parte também eram estudantes universitários, e os restantes eram trabalhadores de uma indústria metalúrgica. Os resultados mostraram correlações positivas e significativas entre as dimensões da ESUL com os fatores da EST, sendo que ao aumento do suporte laboral lhe correspondeu um aumento da satisfação no trabalho. Também foram comparados os grupos extremos formados em função da EST, sendo observado que as pessoas insatisfeitas em todos os fatores da EST apresentaram as menores pontuações em suporte laboral, quando comparadas ao grupo de sujeitos satisfeitos, sendo essas diferenças estatisticamente significativas. Assim, este estudo forneceu evidências de validade para a ESUL por meio da correlação com a EST.

*Palavras-chave:* Suporte laboral; Satisfação no trabalho; Psicologia organizacional; Validade.

## LABOR SOCIAL SUPPORT SCALE (ESUL) AND WORK SATISFACTION SCALE: VALIDITY EVIDENCES

### ABSTRACT

The purpose of the research was to investigate evidence of validity for the *Escala de Suporte Laboral* (ESUL) through correlation with the *Escala de Satisfação no Trabalho* (EST). To that 178 workers participated in the state of Sao Paulo, of which most were also students, and the rest were workers of a metallurgical industry. The results showed significant positive correlations between the dimensions of ESUL with the factors of EST, with the increase in labor support responded to an increase in job satisfaction. It were also compared the extreme groups formed according to the EST, and observed that the dissatisfied people in all the factors of EST showed the lowest scores in labor support, compared to the group of subjects satisfied, and these differences were statistically significant. Thus, this study provided evidence of validity for ESUL by correlation with EST.

*Keywords:* Labor support; Job satisfaction; Organizational psychology; Validity.

---

## INTRODUÇÃO

O ambiente de trabalho nas organizações tem se tornado cada vez mais complexo, exigindo do trabalhador uma capacidade de adaptação, com maior flexibilidade de papéis e criatividade para superar os desafios que surgem. Essa pressão sofrida no trabalho pode gerar efeitos negativos para a saúde, tais como estresse e doenças psicossomáticas (Tamayo & Tróccoli, 2002). Nesse âmbito, as organizações buscam alternativas possíveis que melhorem a saúde de seus empregados e, por

consequente, resultados positivos em termos de produção (Siqueira, 1995).

No contexto das organizações fica cada vez mais evidente a preocupação com o empregado e com as relações estabelecidas no trabalho, em decorrência das mudanças no cenário do mercado globalizado. Outrora, o empregado era visto apenas como uma peça de produção (Padovam, 2005); mas a importância de uma análise dos vínculos entre empregado e organização, focalizando crenças, intenções ou afetos que o indivíduo desenvolve frente ao sistema empregador vem sendo cada vez mais notória (Siqueira, 1995).

Nesse sentido, o papel das organizações é propiciar um melhor ambiente de trabalho aos seus empregados. Uma estratégia é adotar medidas no

---

<sup>1</sup> Contato:

E-mail: fabianrueda@saofrancisco.edu.br

sentido de aliviar o ambiente de agentes estressores, com foco no desenvolvimento de programas de promoção e proteção à saúde, com o propósito de fazer com que o empregado se sinta amparado pela empresa e assim melhore sua saúde física e psíquica. Outro campo a ser considerado é o do comportamento humano nas organizações, pois este está associado com a percepção de suporte organizacional e também com medidas de desempenho no trabalho (Oliveira-Castro, Pilati & Borges-Andrade, 1999; Padovam, 2005).

Eisenberger, Huntington, Hutchison e Sowa (1986) formularam o conceito de Percepção de Suporte Organizacional, analisando os conceitos de normas sociais, troca social e reciprocidade. De acordo com Becker (1956), normas sociais são entendidas como as regras compartilhadas por um grupo para demarcar o comportamento de seus membros e que obedecem a padrões culturais universais, concretizando-se em ações regulares e previsíveis. A teoria da troca social (Blau, 1964), postula que as interações humanas se constituem em troca de recursos materiais, psicológicos e sociais, e que acontecem na medida em que essas relações são lucrativas, ou seja, compensatória para ambas as partes. Gouldner (1960) define a reciprocidade como um princípio moral, universal e não padronizado que se pauta no ato de retribuir um favor recebido. Duas exigências básicas são estabelecidas, quais sejam, deve-se ajudar a quem nos ajuda e não se deve prejudicar a quem nos beneficia.

Dessa forma, Eisenberger e cols. (1986) comprometeram-se a investigar o processo responsável pela formação de crenças nutridas pelos trabalhadores de acordo com as atitudes e ações da empresa dirigidas a eles. As interações entre empregado e organização são entendidas como relações de troca, assinaladas por expectativas de reciprocidade. Existe um contrato psicológico entre ambas as partes, na qual a organização tem obrigações morais, legais e financeiras para com o funcionário. Por sua vez, o empregado tem que apresentar comprometimento, bom desempenho, devendo ser leal à organização.

O conceito de Percepção do Suporte Organizacional apresentado por Eisenberger e cols. (1986), discorre sobre as crenças globais e expectativas que os empregados têm sobre o quanto suas contribuições no trabalho são valorizadas pela empresa, e o quanto esta se preocupa com o seu bem-estar, incluindo avaliações sobre a retribuição e o reconhecimento da organização diante do seu esforço

despendido no trabalho. Em adição, essa percepção do empregado seria influenciada pela frequência, intensidade e sinceridade das manifestações de elogio e aprovação, além das influências dos aspectos vinculados ao pagamento, à categoria do trabalho, ao enriquecimento no trabalho e às políticas da empresa.

A Percepção do Suporte Organizacional é um construto muito importante na área de pesquisas sobre o comportamento humano laboral por ser uma das variáveis de maior poder explicativo para muitos comportamentos e desempenhos no trabalho, podendo ser uma variável antecedente ou consequente de novos modelos a serem analisados, já que as relações de suporte vivenciadas no trabalho envolvem também e não menos importante, as interações entre empregado e empregador e colegas de trabalho, em termos de crenças e expectativas de apoio. Mas para falar em suporte organizacional é necessário fazer referência, primeiramente, ao conceito de suporte social.

O suporte social é um construto que possui várias definições. De forma geral, pode ser compreendido como manifestações que conduzem o indivíduo a acreditar que ele é amado e estimado, querido e valorizado, e que faz parte de uma rede de comunicações e obrigações mútuas (Cobb, 1976). A maioria dos estudos envolvendo o construto em questão associam-no com a saúde, pelo seu importante papel no bem-estar. Sendo assim, pode ser entendido como atuando de forma direta na saúde, de maneira que, quanto maior o suporte social, melhor a saúde, e menor a incidência de transtornos mentais. Por outro lado, de forma indireta, o suporte atuaria como amortecedor, quando as pessoas sofrem com estressores cotidianos, que poderiam facilitar o desenvolvimento de transtornos, o suporte minimizaria os efeitos do estresse (Alchaer, Bahsas, Nieto & Salinas, 1999).

Transportando o conceito de suporte social para as organizações, entende-se que o apoio percebido gira em torno das relações que se estabelecem no trabalho. Seguindo as proposições de Helgeson e Cohen (1996), Rodriguez e Cohen (1998) e Seeman (1998) para o conceito de suporte social e adequando esse suporte para o contexto laboral, distinguem-se três categorias, sendo elas: o Suporte Social Informacional, que são as crenças do trabalhador de que a organização possui uma rede de comunicação comum que difunde informações precisas e confiáveis; o Suporte Social Emocional, que se refere às crenças desenvolvidas pelo empregado de que na empresa existem pessoas em

que se pode confiar, que se mostram preocupadas umas com as outras, se valorizam e se gostam; e o Suporte Social Instrumental ou Material, que refere-se às crenças do empregado de que a organização empregadora o provê de recursos materiais, financeiros, técnicos e gerenciais.

Siqueira e Gomide-Jr. (2004) mostraram que uma alta percepção de suporte organizacional reduz absenteísmo e o intuito de sair da empresa, aumenta desempenho, satisfação no trabalho, envolvimento com o trabalho, comprometimento afetivo com a organização, comprometimento afetivo com a equipe de trabalho e ofertas de comportamentos de cidadania organizacional. Para Eisenberger e cols. (1986), um bom nível de percepção de suporte organizacional seria compreendido como um indicador de que os dois lados sairiam ganhando, desenvolvendo no empregado maior satisfação no trabalho, maior bom humor e maior comprometimento, enquanto que a organização lucraria com a maior produtividade. Também, Rhoades e Eisenberger (2002) apontam que empregados que percebem serem amparados pela organização revelam humor positivo e maior satisfação no trabalho.

Dessa forma, um construto relacionado com a percepção do suporte organizacional e, por conseguinte com o suporte laboral, é a satisfação no trabalho. Apesar de bastante estudada, em termos de mensuração e definição, ainda não existe um consenso sobre a definição da satisfação no trabalho. Ela pode ser concebida como tendo uma natureza cognitiva ou afetiva. Existe uma tendência para a adoção da concepção afetiva, segundo a qual, a satisfação no trabalho é compreendida como um estado emocional positivo ou de prazer, resultante de um trabalho ou de experiências de trabalho (Siqueira & Gomide-Jr., 2004).

Também não existe consenso se a satisfação no trabalho é um conceito unidimensional, ou se é formada por componentes capazes de provocar, nas pessoas, diferentes níveis de satisfação. Enquanto conceito multidimensional, a satisfação no trabalho pode apresentar domínios específicos, dentre os quais os relacionamentos com as chefias, com colegas de trabalho, com o salário, com as oportunidades de promoção e com as tarefas realizadas. Esses afetos presentes envolvem os vínculos das pessoas entre si, com o trabalho e com a organização (Siqueira & Gomide-Jr., 2004).

No estudo de Rebouças, Abelha, Legay e Lovisi (2008), foram estudados o impacto e a

satisfação no trabalho de 133 profissionais de quatro serviços de saúde mental do Rio de Janeiro (Brasil). Para coleta de dados foi utilizado um questionário com questões sócio-demográficas e do trabalho, a Escala de Avaliação da Satisfação da Equipe em Serviços de Saúde Mental (SATIS-BR abreviada) e a Escala de Avaliação do Impacto do Trabalho em Serviços de Saúde Mental (IMPACTO-BR). Dentre os resultados, não foram encontradas diferenças estatisticamente significativas entre níveis de satisfação e impacto no trabalho. As condições de trabalho foram apontadas como maior insatisfação no trabalho, seguidas por participação da equipe no serviço, qualidade dos serviços prestados ao paciente e relacionamento no serviço. A escolaridade mostrou-se associada à satisfação no trabalho, de forma que quanto maior a escolaridade, menor o nível de satisfação dos profissionais que atuam em saúde mental. Segundo os autores, uma explicação para tal associação seria que profissionais mais qualificados tem uma maior expectativa sobre o trabalho. As questões qualitativas revelaram que o suporte oferecido por colegas de trabalho era a fonte mais freqüente de satisfação no trabalho, e o que mais contribuiu para diminuir o impacto no trabalho. Esse resultado explicaria o fato de os profissionais da emergência e ambulatório sentirem-se menos satisfeitos, pois esses setores possibilitam pouca troca entre colegas de trabalho, com atuação mais individualizada. Os autores discutem a dificuldade desse tipo de estudo com essa população específica, já que os participantes mostraram desconforto em emitir opiniões sobre seus locais de trabalho, mas ressaltam a importância da avaliação para obtenção de dados objetivando reorientação da assistência.

O estudo de Covacs (2006) investigou valores organizacionais, percepção de suporte organizacional, percepção de justiça (distributiva e de procedimentos), satisfação no trabalho, envolvimento com o trabalho, e comprometimento organizacional afetivo. Participaram 404 trabalhadores que atuavam em empresas da cidade de São Paulo (Brasil). Dentre os resultados destacou-se a relação encontrada entre percepção do suporte organizacional e percepção de justiça com maior satisfação no trabalho. Dessa forma, entende-se que quando a organização adota políticas que oferecem suporte e tratamento digno aos empregados, com ambiente propício, inovação e criatividade, e com sinceridade nas relações entre pessoas e a organização, ela promoveria o bem-estar entre os trabalhadores. E assim, os empregados

dispensariam maior esforço no trabalho, em prol da organização, baseando-se na confiança e lealdade.

Gomes e Miguez (2006), pensando na saúde do trabalhador enquanto subsídio para a prestação de serviços, investigaram o desgaste psicológico, o nível de satisfação, o apoio social, as condições de demanda e o controle psicológico social dos trabalhadores. Participaram da pesquisa 29 funcionários de uma unidade de alimentação e nutrição do Rio de Janeiro que foram entrevistados. O desgaste psicológico apresentou-se alto, destacando-se nesse estudo a relação encontrada entre satisfação no trabalho e suporte social, de maneira que foi verificada uma razão de chance seis vezes maior de os trabalhadores sentirem-se satisfeitos ou muito satisfeitos e reconhecerem o suporte fornecido pelo ambiente social como alto, quando comparados com os que identificam baixo apoio social.

Siqueira (2005) desenvolveu um estudo com o objetivo de ampliar a compreensão psicossocial de três conceitos, quais sejam, percepção de suporte, percepção de reciprocidade e comprometimento normativo, assim como também oferecer evidências empíricas acerca das relações entre um esquema mental de reciprocidade e dois conceitos que representam afetividade no trabalho, que são satisfação no trabalho e comprometimento organizacional afetivo. Fizeram parte do estudo 483 trabalhadores de empresas particulares e públicas da cidade de São Paulo. Foram utilizadas a Escala de Satisfação no trabalho (EST), a Escala de Comprometimento Organizacional Afetivo (EOA), a Escala de Comprometimento Organizacional Normativo (ECON), a Escala de Percepção de Suporte Organizacional (EPSO), Escala de Percepção de Reciprocidade (EPRO), além de terem sido coletados dados pessoais (sexo, idade, grau de instrução e estado civil), e funcionais (tipo de empresa e tempo de serviço). Os resultados do estudo atestaram a pertinência de se considerar os três conceitos analisados como integrantes do esquema mental de reciprocidade bem como evidenciaram a capacidade deste esquema explicar proporções significativas da variância de dois critérios afetivos. Segundo a autora, enfatiza-se como intrigante e merecedora de análise, a forte influência da Percepção de Suporte Organizacional sobre a afetividade no trabalho, representadas no estudo pela satisfação e comprometimento afetivo.

Tendo em vista a relação entre os construtos mencionados e enfatizados nesta pesquisa, o objetivo

deste estudo foi buscar evidências de validade para a Escala de Suporte Laboral (ESUL), com base nas relações com outras variáveis (no caso, a satisfação no trabalho). Como postulado pela *American Educational Research Association* [AERA], *American Psychological Association* [APA], e *National Council on Measurement in Education* [NCME] (1999), este tipo de evidência de validade busca por padrões de correlação entre os escores do teste e outras variáveis que meçam o mesmo construto ou construtos relacionados e com variáveis que meçam construtos diferentes.

## MÉTODO

### *Participantes*

Participaram da pesquisa 193 trabalhadores, sendo a maioria deles universitários dos cursos de Enfermagem, Nutrição, Finanças e curso de pós-graduação em Administração, de uma cidade do interior do Estado de São Paulo. Foram coletados também dados de trabalhadores de uma Indústria Metalúrgica na região do interior de São Paulo. Ao todo, permaneceram 178 participantes, pois foram excluídos os protocolos nos quais os participantes deixaram de responder itens dos instrumentos.

Com relação ao perfil dos participantes percebeu-se que a maior frequência da amostra era do sexo feminino (67,6%). A faixa etária variou de 19 a 58 anos ( $M=27,70$ ;  $DP=7,96$ ). Quanto à escolaridade, percebeu-se que uma pequena parte estudou até o ensino médio completo (3,9%), enquanto 67,5% tinham o superior incompleto. Por sua vez, com nível superior completo, a amostra foi de 10,7% e, com especialização e doutorado, a amostra foi de 18,4%.

Quanto ao ramo de atividade, 23,5% dos participantes atuavam no ramo de comércio, 23,5%, na indústria e 48,1% atuava na prestação de serviços. Destaca-se que 4,9% dos participantes não informou o ramo de atividades. Na carga horária de trabalho diária da amostra pesquisada percebeu-se que 30,3% trabalhavam de 2 a 6 horas, enquanto que 46,9% dos participantes trabalhavam de 7 a 8 horas diárias e 22,9% de 9 a 12 horas diárias. A quantidade de anos que a amostra está trabalhando na empresa foi reunida em dois grupos, sendo um com até 3 anos e outro com mais de 3 anos. Pode-se perceber a existência de um equilíbrio na amostra, sendo que 49,7% atuava na empresa em período igual ou inferior a 3 anos, enquanto que 50,3% estava há mais de 3 anos.

### Instrumentos

*Escala de Suporte Laboral – ESUL* (Baptista, Sisto, Santos, Noronha & Cardoso, 2008)

A escala apresenta 66 afirmações a respeito da percepção sobre o suporte que o indivíduo percebe no seu local de trabalho, com quatro possibilidades de resposta, ou seja, “sempre, frequentemente, raramente, nunca”. Os itens da escala foram construídos de acordo com a definição de Eisenberg, Huntington, Hutchison e Sowa (1986), que delimitam o construto de suporte laboral como sendo um conjunto de crenças e expectativas do indivíduo acerca da retribuição e do reconhecimento dado pela organização ao seu esforço no trabalho. Na avaliação, os itens dessa escala foram somados para se obter a pontuação total. Foi tomada uma medida do Alfa de Cronbach para se estabelecer a homogeneidade dessa medida. Essa análise forneceu um alfa = 0,93 para os 66 itens da escala, sugerindo que os itens avaliam o suporte social laboral de forma geral.

A análise fatorial dos 66 itens resultou em um KMO de 0,872;  $\lambda^2=8092,9$ ;  $p=0,000$ . O número de fatores iniciais foi de 17, com autovalores acima de 1,0, explicando 65,26% da variância total. Ainda, com base no *scree plot* concluiu-se por uma estrutura de quatro dimensões, denominadas ‘Relacionamento, Comunicação na Hierarquia’; ‘Relacionamento entre Pares’; ‘Benefícios’; e ‘Política e Segurança no Emprego’. O fator 1, Relacionamento, Comunicação na Hierarquia, com 19 itens refere-se ao relacionamento interpessoal de trabalhadores com a empresa, bem como circulação de informações no ambiente laboral. Por sua vez, o fator 2, Relacionamento entre pares, com 12 itens, está associado à qualidade das interações interpessoais entre os trabalhadores na empresa.

A terceira dimensão (Benefícios) contém 11 itens relacionados a questões a pagamento, planos de saúde, vale transporte, vale alimentação, e a disponibilidade de equipamentos necessários para o desenvolvimento das funções de trabalho. Finalmente, o fator 4 (Política e Segurança no Emprego) apresentou 24 itens e avalia a percepção dos trabalhadores no que se refere às crenças de estabilidade do emprego, possibilidades de ascensão na carreira profissional dentro da organização, bem como normas e procedimentos vigentes na empresa.

*Escala de Satisfação no Trabalho – EST* (Martins & Santos, 2006)

A Escala de Satisfação no Trabalho (EST) é um instrumento destinado a medir o grau de

contentamento do trabalhador. Possui, na sua versão completa, 25 itens, com pontuação tipo *Likert* de 7 pontos, na qual o participante é solicitado a indicar o seu grau de satisfação ou insatisfação em cada um dos itens, variando de Totalmente insatisfeito a Totalmente satisfeito. Um estudo de validade de construto, envolvendo análise fatorial, apontou para a existência de 5 dimensões, explicando 48% da variância total.

Para cada dimensão existem 5 itens na forma de frases afirmativas positivas. As 5 dimensões são: *satisfação com os colegas*, que refere-se ao contentamento com o colaboração, a amizade, a confiança e o relacionamento mantido com os colegas de trabalho; *satisfação com o salário*, a respeito do contentamento com o que recebe de salário, comparado com o quanto o indivíduo trabalha, com sua capacidade profissional, com o custo de vida e com os esforços feitos na realização do trabalho; *satisfação com a chefia*, cujos itens refletem o contentamento com a organização e capacidade profissional do chefe, com o seu interesse pelo trabalho dos subordinados e o entendimento entre eles; *satisfação com a natureza do trabalho*, indicando o contentamento com o interesse despertado pelas tarefas, com o capacidade de elas absorverem o trabalhador e com o variedade das mesmos; e, *satisfação com as promoções*, referindo-se ao contentamento com o número de vezes que já recebeu promoções, com as garantias oferecidas a quem é promovido, com a maneira da empresa realizar promoções e com o tempo de espera pela promoção.

### Procedimento

Após a aprovação dos Coordenadores dos Cursos de Enfermagem, Nutrição, Finanças e Administração foi assinado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido pelos participantes, sendo iniciada posteriormente a coleta de dados nos alunos que trabalhavam. Os instrumentos foram entregues na sala de aula aos alunos, pelos próprios pesquisadores após autorização do professor que estava ministrando aula. Em seguida foi feita uma explicação sobre os instrumentos e preenchimento dos mesmos.

Foram coletados também dados com trabalhadores de uma Indústria Metalúrgica na região do interior de São Paulo. Após a permissão do Diretor, foi assinado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido pelos participantes, em seguida os Instrumentos foram explicados aos trabalhadores e

posteriormente foram entregues aos pesquisadores. O tempo de aplicação em ambos os casos foi de aproximadamente 25 minutos.

Os resultados foram analisados primeiramente por estatística descritiva, sendo posteriormente realizadas diferenças de média em ambos os instrumentos em função do sexo, do ramo de atividade (prestação de serviços, comércio e indústria), das horas de trabalho (de 2 a 6, de 7 a 8 e de 9 a 12 horas) e do tempo de trabalho (até 3 anos e mais de 3 anos). Também foram correlacionados escores de ambos os instrumentos e, por fim; os grupos extremos formados em função dos níveis de satisfação/insatisfação em cada fator da EST foram comparados em relação às suas pontuações na ESUL.

## RESULTADOS

Tabela 1. Média, desvio padrão, pontuação mínima e máxima para os fatores da EST.

	Escala de Satisfação no Trabalho				
	Colegas	Salário	Chefia	Natureza do trabalho	Promoções
<i>M</i>	25,60	18,54	24,63	23,58	18,77
<i>DP</i>	4,53	6,80	5,73	4,80	6,86
<i>Min.</i>	10	5	5	5	5
<i>Máx.</i>	35	35	35	35	35

Tabela 2. Média, desvio padrão, pontuação mínima e máxima para os fatores da ESUL.

	Escala de Suporte Laboral			
	Relacionamento, comunicação na hierarquia	Relacionamento entre pares	Benefícios	Política e segurança no emprego
<i>M</i>	57,00	33,90	30,77	66,10
<i>DP</i>	8,65	5,93	6,45	11,23
<i>Min.</i>	29	12	11	42
<i>Máx.</i>	75	44	44	118

Pela Tabela 2 pode ser observado que na dimensão relacionamento, comunicação na hierarquia, o escore mínimo encontrado foi de 29 e o máximo foi 75, com média de 57,00 ( $DP=8,65$ ). Já na dimensão relacionamento entre pares, obteve-se o escore médio de 33,90 ( $DP=5,93$ ), sendo o mínimo 12 e o máximo 44. Na dimensão benefícios, o escore médio ficou em 30,77 ( $DP=6,45$ ), com escore mínimo de 11 e máximo de 44. Na dimensão política e segurança no emprego, a média encontrada foi de 66,10 ( $DP=11,23$ ), com escore mínimo de 42 e máximo de 118. Já na escala como um todo, o escore médio foi de 187,76 ( $DP=26,60$ ), sendo que o escore mínimo foi de 94 e o máximo de 255.

Em relação às análises de diferença de média, foram realizadas em função do sexo, ramo de

Nas estatísticas descritivas da EST (Tabela 1) observou-se que apenas no fator satisfação com os colegas não foi apresentada a menor pontuação possível, o que indica que nenhum participante estava totalmente insatisfeito nesse aspecto. Nos outros quatro fatores foi observado que a pontuação variou entre a mínima e a máxima possível (5 e 35 pontos, respectivamente).

Também, no fator satisfação com os colegas foi observada a maior média, o que indica que a maior satisfação no trabalho dos participantes desta pesquisa estaria relacionada aos colegas. Quanto à pontuação total da escala, a média foi de 111,38 ( $D.P. =22,28$ ). O escore mínimo foi igual a 40 e o máximo, a 170. Por sua vez, os resultados das estatísticas descritivas referentes à ESUL podem ser encontrados na Tabela 2.

atividade (prestação de serviços, comércio e indústria), horas de trabalho (de 2 a 6, de 7 a 8 e de 9 a 12 horas) e tempo de trabalho (até 3 anos e mais de 3 anos). Foram encontradas diferenças significativas entre os sexos na ESUL, de modo que os homens perceberiam maior suporte em termos de benefícios ( $M=32,25$ ;  $t=2,14$ ;  $p=0,033$ ) que as mulheres ( $M=30,10$ ), e também em termos de política e segurança no trabalho ( $M=69,30$ ;  $t=2,71$ ;  $p=0,007$ ) quando comparados com as mulheres ( $M=64,58$ ). Por sua vez, no que tange à EST as mulheres mostraram-se menos satisfeitas com o salário ( $M=3,54$ ;  $t=2,56$ ;  $p=0,011$ ) quando comparadas aos homens ( $M=4,08$ ) e também menos satisfeitas no trabalho de forma geral ( $M=108,88$ ;  $t=2,24$ ,  $p=0,026$ ) do que os homens ( $M=116,66$ ).

Em relação ao ramo de atividade e os escores obtidos nas dimensões da ESUL, não foram encontradas diferenças significativas entre indústria, comércio e prestação de serviços. Na EST, foram encontradas diferenças significativas na dimensão

satisfação com os colegas ( $F=4,008$ ,  $p=0,020$ ). Para verificar a pontuação média de que ramo de atividade explicaria essa diferença realizou-se a prova de Tukey, sendo que a Tabela 3 evidencia o resultado.

Tabela 3. Prova de Tukey para os grupos de ramo de atividade, segundo os escores obtidos na dimensão satisfação com os colegas (EST).

Ramo de atividade	N	1	2
Prestação de serviços	90	5,013	
Comércio	44	5,07	5,07
Indústria	44		5,46
<i>p</i>	178	0,944	0,059

Pela Tabela 3 foi observado que os participantes que trabalham no ramo de indústria apresentaram-se mais satisfeitos com os colegas quando comparados com aqueles que trabalham na prestação de serviços. Por sua vez, o ramo comércio não foi diferenciado em nenhum dos dois grupos formados.

Em relação ao número de horas trabalhadas e tempo de exercício da função na organização, não foram encontradas diferenças estatísticas significativas em nenhum fator da ESUL e da EST. Portanto, nessa amostra, esses grupos não se diferenciaram de acordo com o suporte laboral percebido e com a satisfação no trabalho.

Foi realizada uma análise de correlação de Pearson entre os escores das dimensões da ESUL e as dimensões da EST. Segundo os resultados da

Tabela 4, quase todas as dimensões do instrumento que avalia o suporte laboral correlacionaram-se positiva e significativamente com as dimensões da EST. Isso significa que quanto maior o suporte laboral percebido pelos trabalhadores, em termos de relacionamento e comunicação na hierarquia, relacionamento entre pares, benefícios e política e segurança no emprego, maior a satisfação com os colegas, com o salário, com a chefia, com a natureza do trabalho e com as promoções. Em 30 correlações possíveis, apenas uma não foi estatisticamente significativa, porém obteve-se resultado marginal. Trata-se da relação entre a percepção de suporte laboral no relacionamento entre pares, ou seja, nas interações entre colegas de trabalho e a satisfação com o salário, como mostra a Tabela 4.

Tabela 4. Correlação de Pearson entre os fatores da ESUL e da EST.

ESUL/EST		Colegas Salário Chefia				Promoções Satisfação Total	
		Natureza do trabalho					
Relacionamento, Comunicação na Hierarquia	<i>r</i>	0,45	0,41	0,60	0,54	0,47	0,63
	<i>p</i>	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Relacionamento entre pares	<i>r</i>	0,51	0,13	0,28	0,32	0,17	0,34
	<i>p</i>	0,000	0,069	0,000	0,000	0,023	0,000
Benefícios	<i>r</i>	0,21	0,29	0,19	0,22	0,43	0,35
	<i>p</i>	0,004	0,000	0,011	0,003	0,000	0,000
Política e Segurança no Emprego	<i>r</i>	0,43	0,40	0,50	0,49	0,53	0,60
	<i>p</i>	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Total	<i>r</i>	0,49	0,40	0,42	0,51	0,51	0,62
	<i>p</i>	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000

Em seguida foi feita uma análise com os grupos extremos formados em função da satisfação

no trabalho avaliada pela EST para as dimensões da ESUL. Esses grupos foram separados de acordo com

as indicações da EST para interpretação dos resultados, sendo que valores médios entre 5 e 7 tendem a indicar satisfação; entre 1 e 3,9 tendem a sinalizar insatisfação e valores entre 4 e 4,9 informam

um estado de indiferença, ou seja, nem satisfeito, nem insatisfeito. Os resultados podem ser conferidos na Tabela 5.

Tabela 5. Diferença de médias com grupos extremos de satisfação no trabalho de acordo com o suporte social laboral percebido.

Dimensões EST	Grupos	N	M	DP	t	p
Colegas	Satisfeito	109	196,93	24,72	4,75	0,000
	Insatisfeito	11	159,54	26,23		
Salário	Satisfeito	42	199,73	27,17	3,84	0,000
	Insatisfeito	103	181,31	25,76		
Chefia	Satisfeito	111	196,83	23,36	6,90	0,000
	Insatisfeito	30	164,43	20,60		
Natureza do Trabalho	Satisfeito	79	198,98	26,24	5,56	0,000
	Insatisfeito	26	166,73	23,67		
Promoções	Satisfeito	43	209,00	20,24	8,79	0,000
	Insatisfeito	93	175,47	20,86		
Satisfação Total	Satisfeito	54	206,33	24,75	9,98	0,000
	Insatisfeito	51	162,80	19,44		

Todas as diferenças foram significativas, de modo que é possível inferir que os trabalhadores satisfeitos no trabalho (incluindo relação com os colegas, salário, chefia, natureza do trabalho e promoções), percebem maior suporte laboral quando comparados com os trabalhadores insatisfeitos.

## DISCUSSÃO

Esta pesquisa teve como seu objetivo principal buscar evidências de validade baseada na relação com outras variáveis para a Escala de Suporte Laboral (ESUL), correlacionando-a com a Escala de Satisfação no Trabalho, já que ambos os construtos parecem estar associados na literatura pesquisada, o que remete a um tipo de evidência de validade baseada na relação com outras variáveis, conforme a *American Educational Research Association* [AERA], *American Psychological Association* [APA], e *National Council on Measurement in Education* [NCME] (1999). Análises secundárias também foram realizadas com o intuito de se avaliar a relação entre dados sócio-demográficos e laborais com as escalas utilizadas.

Do ponto de vista das estatísticas descritivas, tanto as medidas de satisfação quanto as de suporte laboral forma avaliadas de forma positiva pelos

participantes, independentes da área de atuação. Em relação à maior percepção de suporte por parte dos homens, apesar das modificações que vêm ocorrendo no século 21, no mundo laboral, ainda assim, há diferenças nos salários entre os sexos, como demonstram os dados coletados pelo IBGE (2009), relativos aos indicadores sociais. As diferenças em termos do benefício salário estão relacionadas também à escolaridade, sendo que a partir de um salário mínimo, em que as mulheres superam os homens, em todas as outras faixas econômicas, os homens possuem rendimentos maiores do que as mulheres, o que justificaria as diferenças encontradas principalmente em relação aos benefícios e, conseqüentemente à política e segurança no trabalho.

Já na análise das correlações, foi visível a existência de associação entre os construtos, já que todas as correlações entre os totais das duas escalas variaram de magnitudes baixas a altas, segundo índices considerados por Sisto (2007), demonstrando que algumas dimensões das duas escalas mensuram conceitos bastante semelhantes, enquanto outras não tanto. Nesse sentido, parece que, como afirmam Eisenberger e cols. (1986), os empregados que acreditam que as suas contribuições são valorizadas pela empresa, também demonstram maior satisfação no ambiente laboral, sendo que, desta forma, há uma

troca social equitativa, apesar das relações de poder que podem ser constatadas entre empresa e empregado.

Ainda referente ao ponto anterior, pode ocorrer dos funcionários só reconhecerem o suporte laboral quando os mesmos estão satisfeitos com a área e função em que trabalham. Dessa forma, como investigaram Gomes e Miguez (2006), os trabalhadores muito satisfeitos com seus empregos tendem a valorizar mais o ambiente em que trabalham. A criação e manutenção dos vínculos positivos, construído pelas interações cotidianas no trabalho acabam por ser consideradas como fonte da construção da identidade do sujeito com a organização podendo estar associados à percepção do sujeito de ser querido e valorizado pelos colegas e pela empresa (Cobb, 1976), e conseqüentemente com a percepção do suporte laboral e a sua satisfação no ambiente laboral.

Pode-se observar algumas limitações inerentes ao estudo, principalmente relacionadas ao número amostral, que deve ser aumentado em estudos futuros, além da possibilidade de se dividir mais homogeneamente os grupos dentro dos ramos de atividades e, quiçá, cargos e funções, além do controle do número de funcionários de cada área de atuação. Também é interessante avaliar que este artigo remonta aos primeiros estudos psicométricos da Escala de Suporte Laboral, sendo que outros estudos de evidências de validade de construto e critério se fazem necessários para que se estabeleçam parâmetros adequados para a utilização de novos instrumentos, como preconiza o Conselho Federal de Psicologia (CFP, 2010), já que diversas pesquisas envolvendo amostras diferentes são necessárias para que um instrumento possa se revelar como útil ao se avaliar um determinado construto.

Seria bastante interessante testar o construto do suporte laboral com outros construtos também associados, como por exemplo, identificação organizacional, poder, clima organizacional, comprometimento, motivação laboral, além de construtos relacionados com a saúde mental do trabalhador, tais como a depressão, estresse laboral, *burnout*, dentre outros, a fim de se avaliar a associação entre os mesmos. Por último, nas próximas pesquisas sugere-se que sejam realizados estudos de evidência de validade baseadas em critérios externos, tais como o absenteísmo e afastamento em detrimento de problemas de saúde, já que, como afirmam Siqueira e Gomide-Jr (2004), a percepção adequada do suporte organizacional

tenderia a aumentar o envolvimento e comprometimento do empregado com o trabalho e reduzir o absenteísmo.

## REFERÊNCIAS

- Alchaer, J. R. A., Bahsas, F. B., Nieto, R. H., & Salinas, P. J. (1994). Relacion entre el funcionalismo familiar, el estrés y la ansiedad. *Revista de la Facultad de Medicina*, 3 (3-4), 81-86.
- American Educational Research Association [AERA], American Psychological Association [APA], Nacional Council on Measurement in Education [NCME] (1999). *Standards for Educational and Psychological Testing*. Washington, DC: American Educational Research Association.
- Baptista, M. N., Sisto, F. F., Santos, A. A. A., Noronha, A. P. P., & Cardoso, H. F. (2008). *Escala de Suporte Laboral (ESUL)*. Manual Técnico não publicado pelo Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Psicologia da Universidade São Francisco. Itatiba, São Paulo.
- Becker, H. (1956). *Man in reciprocity*. Nova York: Prager.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. Nova York: Wiley.
- Cobb, S. (1976). Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic Medicine*, 38 (5), 300-314.
- Conselho Federal de Psicologia – CFP (2010). *Sistema de Avaliação de Testes Psicológicos*. Disponível em [www.pol.org.br/satepsi/](http://www.pol.org.br/satepsi/). Acessado em 07/01/2010.
- Covacs, J. M. L. M. (2006). *Bem-estar no trabalho: o impacto dos valores organizacionais, percepção de suporte organizacional e percepções de justiça*. Dissertação de Mestrado. Universidade Metodista de São Paulo, São Paulo.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71, 500-507.
- Gouldner, A. W. (1960). The norm of reciprocity: a preliminary statement. *American Sociological Review*, 25, 161-178.
- Gomes, F. S., & Miguez, M. A. P. (2006). Avaliação da satisfação e estresse no trabalho entre funcionários de uma unidade de alimentação e nutrição no Rio de Janeiro. *Ceres: Nutrição e Saúde*, 1(1), 29-42.

- Helgeson, V., & Cohen, S. (1996). Social support and adjustment to cancer. *Health Psychology, 15*(2), 135-148.
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE (2009). Quem Trabalha e Quanto Ganha. Disponível em [www.ibge.gov.br/ibgeteen/pesquisas/trabalhorenda.html](http://www.ibge.gov.br/ibgeteen/pesquisas/trabalhorenda.html). Acessado em 23/12/2009.
- Martins, M. C. F., & Santos, G. E. (2006). Adaptação e Validação de construto da Escala de Satisfação no Trabalho. *Psico-USF, 11*(2), 195-205.
- Oliveira-Castro, G. A., Pilati, R., & Borges-Andrade, J. E. (1999). Percepção de Suporte Organizacional: Desenvolvimento e Validação de um Questionário. *Revista de Administração, 3*, 29-51.
- Padovam, V. A. R. (2005). *Antecedentes de Bem-estar no trabalho: percepções de Suportes e de Justiça*. Dissertação de Mestrado. Universidade Metodista de São Paulo, São Paulo.
- Rebouças, D., Abelha, L., Legay, L. F., & Lovisi, G. M. (2008). O trabalho em saúde mental: um estudo de satisfação e impacto. *Cadernos de Saúde Pública, 24*(3), 624-632.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology, 87*, 698-714.
- Rodriguez, M. S., & Cohen, S. (1998). *Social Support. Encyclopedia of mental health*, New York: Academic Press.
- Seeman, T. E. (1998). *Social support and social conflict*. Disponível em [www.macses.ucsf.edu/Research/Psychosocial/tebook/socsupp.html](http://www.macses.ucsf.edu/Research/Psychosocial/tebook/socsupp.html). Acessado em 23/10/2006.
- Siqueira, M. M. M. (2005). Esquema mental de reciprocidade e influências sobre a afetividade no trabalho. *Estudos de Psicologia, 10*(1), 83-93.
- Siqueira, M. M. M. (1995). *Antecedentes de comportamentos de cidadania organizacional: a análise de um modelo pós-cognitivo*. Tese de doutorado não-publicada. Universidade de Brasília, Brasília.
- Siqueira, M. M. M. & Gomide Jr., S., (2004). Vínculo do Indivíduo como Trabalho e com a Organização. Em A. V. B. Bastos, J. E. Borges-Andrade, & J. C. Zanelli (Orgs.). *Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil* (pp. 300-328). Porto Alegre: Artmed.
- Sisto, F. F. (2007). Delineamento Correlacional. Em M. N. Baptista & D. C. Campos (Orgs.). *Metodologias de Pesquisa em Ciências: análises quantitativa e qualitativa* (pp.90-101). Rio de Janeiro: LTC.
- Tamayo, M. R., & Tróccoli, B. T. (2002). Exaustão emocional: relações com a percepção de suporte organizacional e com as estratégias de coping no trabalho. *Estudos de Psicologia, 7*(1), 37-46.

Recebido em janeiro de 2010  
Reformulado em abril de 2010  
Aceito em junho de 2010

## **SOBRE OS AUTORES:**

*Fabián Javier Marín Rueda*: Doutor - Docente do Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Psicologia da Universidade São Francisco (USF) - Itatiba/SP.

*Makilim Nunes Baptista*: Doutor – Docente do Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Psicologia da Universidade São Francisco (USF) - Itatiba/SP; Bolsista produtividade CNPq.

*Mayra Silva de Souza*: Doutoranda do Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Psicologia da Universidade São Francisco (USF) - Itatiba/SP; Bolsista CAPES.

*Ingo Degenhardt*: Aluno Especial do Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Psicologia da Universidade São Francisco (USF) - Itatiba/SP.

*Ivani Genghini Nicoletti*: Mestranda do Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Psicologia da Universidade São Francisco (USF) - Itatiba/SP.

Seção II  
Notas Técnicas e Resenhas

---

Revista Avaliação Psicológica

