

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
INSTITUTO DE PSICOLOGIA  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA PÓS-  
GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL

**Relação entre Desempenho e os Recursos Pessoais**

Dayana Viana Franklin

Monografia apresentada como exigência parcial do Curso de Especialização em  
Psicologia Organizacional  
sob orientação da  
Dr. Prof. Juliana Cerentini Pacico

Porto Alegre, março 2016

Dedico a Deus, pois tem sido Ele o ser divino  
que tem me sustentado nas batalhas.

## **AGRADECIMENTOS**

Em primeiro lugar, agradeço a Deus, fonte de vida e libertação que me embebeda todos os dias no seu amor e me faz acreditar num mundo mais justo, mais humano e mais fraterno, crença essa que me mantém de pé todos os dias da minha vida. Sem Ele, não estaria aqui.

Em posição de destaque, agradeço a minha amada professora e orientadora Dr. Juliana Cerentine Pacico, a qual se tornou um exemplo de dedicação, profissionalismo e tem se desatado a cada dia no mundo da Psicologia Acadêmica. A ela também dedico este trabalho, pois com sua paciência e atenção, me ajudou a manter meu coração longe da ansiedade que me permeava em todos os dias de escrita deste. Nenhuma palavra aqui será capaz de descrever a gratidão e admiração que tenho em meu peito.

A todos da minha família que, de alguma forma, incentivaram-me na constante busca pelo conhecimento. Em especial ao meu esposo Rodrigo, homem que adentrou em minha vida e tem me ajudado a crescer em os todos os dias.

A todos meus sinceros agradecimentos.

"Feliz aquele que transfere o que  
sabe e aprende o que ensina!"

Cora Carolina

## SUMÁRIO

RESUMO .....	6
CAPÍTULO I – INTRODUÇÃO.....	7
O Desempenho .....	7
Desempenho e a relação com os Recursos Pessoais .....	8
Os Recursos Pessoais .....	10
Esperança.....	10
Eficácia .....	11
Engajamento .....	12
CAPÍTULO II – METÓDO.....	14
Participantes .....	14
Instrumentos .....	14
Procedimentos .....	16
CAPÍTULO III – RESULTADOS .....	18
DISCUSSÃO.....	19
CAPÍTULO IV – CONCLUSÃO.....	21
REFERÊNCIAS .....	22

## RESUMO

Considerando a escassez de estudos voltados à relevância do desempenho organizacional e a correlação com recursos pessoais dos indivíduos, sugere-se uma proposta de descrição de práticas profissionais, as quais auxiliaram a mensuração da avaliação de desempenho em determinado grupo de profissionais do ramo de vendas no campo do varejo. Abordar o tema desempenho é de grande relevância para explicar os Recursos Pessoais. Esses Recursos serão mencionados aqui através do que a psicologia positiva vem apresentando ao longo de sua teoria. Podem ser analisados por meio da Autoeficácia, Esperança Disposicional e Engajamento. Participaram do estudo 30 profissionais de uma empresa que terceiriza serviços para uma multinacional de telefonia móvel. Utilizou-se questionário sociodemográfico, Escala de Avaliação de Desempenho (EVHAD), Escala de Autoeficácia Geral, Escala de Engajamento no Trabalho, Escala de Esperança Disposicional. Os resultados obtidos indicam uma correlação positiva entre esperança, autoeficácia, engajamento e o autodesempenho.

Palavras – Chaves: Recursos pessoais, desempenho, engajamento no trabalho.

## CAPÍTULO I – INTRODUÇÃO

### O Desempenho

Considerando a escassez de estudos voltados à relevância do desempenho organizacional e a correlação com recursos pessoais dos indivíduos, sugere-se uma proposta de contribuição para esse tema, até então pouco abordado. A vertente deste estudo foi concebida por meio de uma reflexão no âmbito corporativo, a qual tomou forma através da ideia que o desempenho é intrinsecamente ligado aos recursos pessoais. Isso gera um comportamento satisfatório nas atividades corporativas.

Falar de desempenho é uma tarefa árdua e delicada, uma vez que a mensuração do desempenho é bastante dificultosa, dado o universo de ideias subjetivas ligadas a ele. Para melhor contribuição acadêmica dentro do tema proposto, foi realizada a descrição de práticas profissionais, as quais auxiliaram a mensuração da avaliação de desempenho em determinado grupo de profissionais do ramo de vendas no campo do varejo.

Dentre as diversas teorias que retratam o constructo de desempenho, surge a definição de que este é a conjuntura de ações e comportamentos satisfatórios, que afloram em ambientes corporativos ou, quem sabe, acadêmicos, os quais geralmente são mensurados organizacionalmente através de instrumentos ou técnicas pontuais.

Chiavenato (2008) discute sobre os fatores determinantes para concepção do desempenho dos indivíduos. Ele aponta alguns exemplos, tais como: as habilidades individuais, o ambiente e a motivação. As habilidades são descritas como geradoras de desempenho de eficiência e eficácia. Elas impulsionam o desenvolvimento das capacidades pessoais. No que se refere ao ambiente, quando restrito, pode afetar potencialmente de forma negativa o desempenho. A motivação é tida como incentivo contínuo para configuração de resoluções de tarefas. Ela gera o esforço e direciona o indivíduo a conclusões de atividades que provocam empenho e, gradativamente, resultam em desempenho positivo. O autor prossegue afirmando que estes fatores provocam no indivíduo a busca por desenvolver suas atividades com satisfação e sucesso pessoal. Neste sentido, o desempenho organizacional é decorrente do estado motivacional.

Kompier, J. (2006 as cited in Taris, T. & Schaufeli 2015) descreveram um estudo de Hawthorne, no qual avaliaram os efeitos das condições de trabalho sobre a produtividade do trabalhador, o que levou a crer que a motivação humana e satisfação no trabalho são fatores relevantes de “bem estar emocional”, sendo, portanto, fonte substancial para aumento de desempenho no trabalho.

Lucas (2012) relata que o desempenho é a interação entre capacidade, motivação e oportunidade. A partir das definições de desempenho, pode-se entender que há inúmeras causas, tanto pessoais quanto relativas ao ambiente organizacional, que se interam mediante as combinações de atividades. Concomitante a isso, abrem-se inúmeras opções para avaliação de desempenho que podem variar de acordo com cada vertente.

### **Desempenho e a relação com os Recursos Pessoais**

O desempenho profissional nas organizações diz respeito aos comportamentos que são apresentados pelos empregados a fim de atender às expectativas das atividades que realizam (Carlomagno, Natividade, Oliveira, & Hutz, 2014). Para que se obtenham resultados favoráveis no ambiente corporativo, espera-se que esses comportamentos satisfatórios possam se fazer presentes nas organizações. A ascensão do desempenho no trabalho pode ser destacada por meio da relação deste com os Recursos Pessoais.

Abordar o tema desempenho é de grande relevância para explanar os Recursos Pessoais, ultimamente alvo de pesquisadores ousados. No Brasil, esse tema tem sido explorado timidamente, ao passo que no exterior o mesmo tem tomado grande destaque.

Os recursos pessoais podem ser caracterizados como qualidades, forças e outras habilidades que o sujeito possui e são inerentes a treinamento ou qualificações. Os Recursos Pessoais serão mencionados aqui através do que a psicologia positiva vem apresentando ao longo de sua teoria. Estes podem ser classificados por meio da Autoeficácia, Esperança Disposicional e Engajamento.

Alessandri, Bargoni, Schaufeli, Caprara, Consiglio (2015), supõem que a orientação que está ligada aos recursos pessoais exerce uma influência significativa sobre o desempenho no trabalho. Ela pode ser medida por meio do engajamento no trabalho. De



forma simplificada, os recursos pessoais podem ampliar as habilidades que o indivíduo tem para envolver e permanecer em atividades a ele atribuídas.

Partindo da concepção que autoeficácia relaciona-se impreterivelmente com bases cognitivas e motivacionais, Ouweneel e Schaufelli (2013) reconhecem a contribuição influente de autoeficácia na cognição humana, motivação e comportamento. Os autores relatam que os estudos de psicologia da educação e autoeficácia tem-se apresentado como um fator consistente de resultados comportamentais mais eficazes do que o constructo motivacional. A autoeficácia está positivamente relacionada ao envolvimento, pois leva a uma maior disposição para gastar energia e esforço adicional sobre a realização de uma tarefa ou uma atribuição (Ouweneel e Schaufelli, 2013, p 227). Nesse contexto, cabe então destacar que o estabelecimento de metas e planejamento pode ser um grande aliado para engajamento através da realização de objetivos.

É importante frisar as crenças de autoeficácia, as quais segundo Alessandri, Borgagni, Schaufeli, Vittorio e Consiglio (2015), exercem um papel predominante sobre a personalidade, uma vez que funciona por meio das influências sobre o afeto, pensamento, motivação e ação. Esses autores, em seus estudos, declaram que as crenças de autoeficácia dos trabalhadores influenciam no desempenho do trabalho, agindo como uma condição de contorno para o relacionamento entre o trabalho, engajamento e desempenho. Em casos de crenças de baixa-eficácia, ainda que o trabalhador esteja engajado, pode ser menos propenso a alcançar o sucesso e ter baixo desempenho, caso não se sinta competente o suficiente para executar o que lhe foi demandado. As pessoas podem parar de perseguir tarefas desafiadoras, se acharem que as demandas excedem seus bens pessoais em termo de habilidades e capacidades (Alessandri, Borgagni, Schaufeli, Vittorio e Consiglio, 2015 p. 788).

Pode-se mencionar que esperança é uma variável psicológica positiva. Segundo Snyder et al. (2001), a teoria da esperança nos leva a acreditar que as ações humanas são direcionadas para objetivos, e esses são geralmente interligados com a esperança. Levando em consideração o contexto em que o indivíduo experimenta um estado emocional positivo inclinado para o futuro, este experimenta o que os teóricos correlacionam ao entrelaçamento de rotas e agenciamento. Para Pacico, Batianello, Zanon & Hutz (2013), o agenciamento representa a capacidade do indivíduo de se motivar para iniciar a busca de

um dado objetivo, e manter-se no caminho para cumprir essa meta. Já as rotas, dizem respeito à capacidade percebida de criar caminhos que levem ao objetivo desejado. Dessa forma, pode-se entender que esperança é o que mantém o indivíduo focado nos resultados.

## **Os Recursos Pessoais**

Como foi exposto anteriormente, o gênese da ideia de investigação dos recursos pessoais nasceu através do contato com psicologia positiva. Hoje, no âmbito organizacional, reconhecer recursos pessoais pode e tem sido um grande aliado ao desempenho profissional. Para que se possa entender e mensurar os recursos pessoais do grupo investigado nesse estudo, fez-se necessário conceituar a Esperança Disposicional, Autoeficácia e Engajamento. Sabe-se que essas variáveis interligam-se e complementam-se, de modo que assemelhem seus conceitos.

## **Esperança**

Geralmente a esperança é tida como a crença que tudo acabará bem e que, em situações tumultuosas, os artefatos tomem caminhos mais tranquilos. Mas Snyder *et al* (1996) em suas colocações, transpassa que esperança não deve ser resumida na determinação que o indivíduo possui para conclusão de objetivos. Ela vai além, gerando forças promotoras para formulação de planos para alcance e superação desses.

Para que a esperança esteja presente, é necessário que certos componentes sejam identificados. São estes: objetivo, rota e agenciamento. O objetivo diz respeito à fase final, ou seja, ao determinado fim que o indivíduo busca chegar. As rotas são os caminhos que o indivíduo irá percorrer para atingir um dado objetivo. O agenciamento nada mais é que a motivação interna para conclusão do que foi proposto. O sujeito que apresenta altos escores em esperança desenvolve múltiplas rotas quando enfrenta um obstáculo. Dessa forma, costuma encontrar diferentes formas de alcançar um resultado (rotas), quando um caminho é bloqueado (Pacico, 2013, citado em Snyder & Lopez, 2009 p. 7).

Snyder *et al* (1996), define esperança como um conjunto cognitivo que se baseia no agenciamento e rotas bem planejadas. O autor salienta que, embora o agenciamento (motivação) e as rotas (caminhos) de cognições estejam relacionados e interligados, estes não são sinônimos, uma vez que se referem a aspectos diferentes do objetivo, dirigidos pelo processo de pensamento. Quarto *et al* (2015), define que ambos precisam estar presentes para que haja esperança. Entretanto, somente os dois não garantem sua existência. É preciso que a interação entre estes ocorra durante todo o processo de busca do objetivo.

## **Eficácia**

O conceito de autoeficácia foi desenvolvido no contexto da Teoria do Aprendizado Social, porém a partir de 1986, “Bandura passa a chamar seu trabalho de Teoria Cognitiva Social, visando diferenciar sua contribuição dos demais autores do Aprendizado Social” (Pimenta e Salvetti, 2004, p. 137).

Bandura (1994) relata que autoeficácia é definida como as crenças das pessoas sobre capacidade de produção de desempenho. Elas impactam fortemente o cotidiano do indivíduo. As crenças de autoeficácia são fontes indutoras de motivação, pensamentos, sentimentos e comportamentos. As crenças produzem esses efeitos através de quatro principais processos, que são: cognição, motivação, afeto e seleção.

As crenças de autoeficácia são representadas através do comportamento humano, os quais se fazem presentes por meio das estratégias geradas para alcance de metas, bem como a tenacidade do esforço provocado pelas crenças, além, também, de identificar a construção da resiliência frente ao cenário cheio de obstáculos e elevar a qualidade de desempenho. (Ambiel & Noronha, 2012).

Autoeficácia é composta por expectativa de autoeficácia e expectativa de resultados. “Expectativa de autoeficácia é a convicção (crença) de que se pode executar o comportamento necessário para se atingir determinados resultados, e expectativa de resultados é a crença (convicção) pessoal de que dado comportamento levará a determinados resultados” (Pimenta e Salvetti, 2004, p. 137).

Um senso de eficácia elevado aumenta a capacidade de realização pessoal e bem estar em seus diversos aspectos. Indivíduos com crenças de autoeficácia, em sua maioria,

tendem a aproximar-se de tarefas difíceis e desafiadoras. Eles veem os desafios não como ameaças, mas sim como garantia de capacidade e controle das situações. Esse cenário fomenta o interesse intrínseco pelo aprofundamento e compromisso para com as atividades. Pessoas assim aumentam seus esforços diante do fracasso e rapidamente recuperam seu senso de eficácia após falhas e contratempo. É comum que esses indivíduos se sintam mais realizados e com menor chance de estresse e vulnerabilidade a quadros de depressão (Bandura, 1994).

## **Engajamento**

Schaufeli e Bakker (2010) defendem o engajamento no trabalho como um fator positivo, o qual contribui para linha de fundo das organizações. Eles definem engajamento como o estado relacional entre a mente e o trabalho, que gera vigor, dedicação e absorção de atividades. Vigor, por sua vez, trata-se dos altos níveis de energia, concentração e resiliência que estão presentes durante o trabalho, ou seja, aquela vontade e persistência em seguir tarefas, mesmo que possam parecer longas e difíceis. A dedicação permeia sob o conceito de envolvimento, entusiasmo, inspiração e orgulho, que gera anseio por desafios. Já a absorção refere-se ao estado de concentração. É aquela sensação de estar tão concentrado e facilmente perder a noção de tempo.

De Bem (2013), afirma em seus estudos que engajamento vai muito além do contentamento para com o ambiente de trabalho. Ele envolve o efeito de realização pessoal gerado por meio do reconhecimento e importância do seu papel dentro da organização.

De Bem (2013 citado em Karsan 2011 p. 47), faz uma excelente diferenciação entre satisfação e engajamento organizacional:

[...] Muitas organizações, atualmente, consideram fundamental a prática da facilitação do engajamento das pessoas no ambiente de trabalho, reconhecendo a importância do tema no atingimento de melhores resultados. O autor procura definir o que é engajamento organizacional, inicialmente falando do empregado insatisfeito, procurando não resumir esta condição se referindo simplesmente à satisfação do empregado. Um

empregado insatisfeito pode não ser necessariamente um empregado não engajado no trabalho. Alguns indivíduos podem estar constantemente reclamando, mas, assim mesmo, eles ainda podem ser os mais engajados na organização - eles reclamam porque eles se importam com a organização. Eles podem estar ocupados e engajados de tal forma que não conseguem se envolver em uma festa da organização. Não demonstram felicidade, não sorriem normalmente, em virtude das preocupações impostas pelas suas obrigações em prol dos resultados a serem alcançados. Neste caso, são empregados profundamente infelizes que são completamente engajados e alinhados com a estratégia organizacional. Por outro lado, a organização pode contar com empregados sorridentes e alegres que podem não estar engajados. Eles não são produtivos normalmente, estão apenas gozando o bom ambiente de trabalho.

Em suma, o indivíduo engajado pode destacar-se com facilidade. Eles vão além do esperado, sempre comprometidos e preocupados com o sucesso. São inovadores e possuem senso de pertencimento. Essas pessoas, em sua maioria, apresentam alto desempenho no atingimento de resultados organizacionais. “Empregados engajados não se sentem cansados depois de um longo e duro dia de trabalho, eles descrevem seu cansaço como um estado bastante agradável, porque está associado com realizações positivas” (Albrecht & Bakker & Leiter, 2011, p. 3).

## CAPÍTULO II – METÓDO

### **Participantes**

Participaram do estudo 30 profissionais de uma empresa que terceiriza serviços para uma multinacional de telefonia móvel. Dos participantes, 80% eram mulheres. A idade deles variava entre 53 e 20 anos, e a média foi 28,7 anos. A maioria dos participantes, 66,6%, possuía o ensino médio completo. Possuíam o ensino superior incompleto 16,6% deles, e 16,6% possuíam curso técnico. Todos participantes tinham a função de promotor de vendas em lojas varejo no Estado do Rio Grande do Sul. Eles recebiam metas mensais para venda de chips, planos, e recargas telefônicas. Estes, em sua maioria, 23,3%, classificam o resultado de alcance de metas por meio de Autossuficiência (ir atrás dos resultados por conta própria, sem depender de treinamentos e acompanhamento de supervisor).

Os participantes, em sua maioria, 90% tiveram experiência com vendas antes de atuarem como promotores de vendas nesta empresa. O tempo de funcionário na empresa variou entre 5 meses e 5 anos. Grande parte dos participantes, 46,6%, possuía entre 1 e 2 anos de empresa, 30% entre 3 e 4 anos de empresa, 10% mais de 5 anos, 6,6% entre 8 e 6 meses, 3,3% entre 1 e 3 meses e 3,3% destes possuíam entre 4 e 6 meses. A amostra foi escolhida utilizando o critério de alcance de metas, ou seja, quem durante um período de seis meses do ano de 2014 (julho, agosto, setembro, outubro, novembro, dezembro) havia atingido as metas na maior parte do tempo (pelo menos três dentro dos seis meses considerados). Foram convidadas a participar do estudo cerca de 135 pessoas, porém apenas 50 entraram na plataforma *SurveyMonkey* para responder à pesquisa. Foram incluídos na amostra apenas aqueles que concluíram todos os itens da plataforma.

### **Instrumentos**

Utilizou-se questionário sociodemográfico, com questões como: sexo, idade, escolaridade, tempo de serviço na empresa, experiência anterior com vendas, e atribuição de resultados para alcance de metas (Experiência com vendas; Acompanhamento do

supervisor; Treinamento recebido; Ponto de vendas em potencial; Autossuficiência “ir atrás dos objetivos”). Esse questionário e os demais instrumentos foram disponibilizado através de um link na plataforma *SurveyMonkey*, de modo que ao navegar, o participante tivesse acesso ao Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) em que poderia optar por dar continuidade ao questionário clicando no item ‘Aceito participar da pesquisa’. O questionário era autoaplicável contendo os seguintes instrumentos:

- Escala Vazquez-Hutz de Avaliação de Desempenho-EVHAD (Vazquez & Hutz, 2008);
- Escala de Autoeficácia Geral (Pacico, Ferraz & Hutz, 2013);
- Escala Utrecht de Engajamento no Trabalho (Schaufeli & Bakker 2003, Traduzida por: Paulo C. Porto-Martins & Ana Maria T. Benevides-Pereira 2008);
- Escala de Esperança Disposicional (Pacico, Zanon, Bastianello & Hutz, 2012).

Escala Vazquez-Hutz de Avaliação de Desempenho - EVHAD (Vazquez & Hutz, 2008), tem como objetivo identificar e avaliar o desempenho dos colaboradores ligados a setores de atendimento ao cliente. Ela possibilita uma análise individual, resultados por equipe e entre setores, permitindo uma melhor visualização do quadro de desempenho funcional. A Escala permite avaliar diferentes funções em seu desempenho, independente do cargo contratado, incluindo funções de chefia. Avalia, assim, sete fatores relacionados ao desempenho dos profissionais quanto às competências críticas para o resultado do negócio relativo às práticas de atendimento ao cliente. São eles: Foco na Produtividade; Foco no Cliente; Foco nos Resultados; Trabalho em Equipe; Negociação com Assertividade; Habilidade Técnica; Manejo do Estresse Situacional. Ela é composta por 87 afirmativas, que representam situações de trabalho. Os respondentes devem indicar, utilizando uma escala de 1 a 5, à frequência com que cada uma das situações ocorre com eles, tal que “1 significa (nunca) e 5 significa (sempre)”. Os resultados geram escores para cada uma das dimensões avaliadas e também um escore geral do desempenho. Foi utilizado apenas o escore geral de desempenho.

Escala de Autoeficácia Geral o instrumento foi criado por Pacico, Ferraz e Hutz (2013) e é composto por 20 itens, em uma escala de concordância do tipo Likert de cinco pontos, a qual varia entre as opções “1 - Sempre falso” até “5 - Sempre verdadeiro”. O

objetivo do instrumento é mensurar o quanto os sujeitos acreditam na sua própria capacidade de alcançar resultados desejados.

Escala Utrecht de Engajamento no Trabalho é um instrumento elaborado por Schaufeli e Bakker, e na versão brasileira encontra-se traduzida e adaptada por Benevides-Pereira e Porto-Martins (2008). Este é constituído de 17 itens e o coeficiente alfa de 0,80. Os respondentes devem indicar sua identificação com as afirmativas utilizando uma escala de 1 a 6, em que “0 = Nunca e 6 = Sempre”. Este instrumento é constituído por três dimensões básicas. São elas: Vigor (caracteriza-se por: altos níveis de energia; persistência; desejo de esforçar-se no trabalho; resiliência mental, considerando-se as atividades laborais); Dedicção (caracteriza-se por: estar plenamente concentrado na realização do trabalho; inspiração; orgulho; desafio; objetivo; significado; entusiasmo); Absorção (caracteriza-se por: estar plenamente concentrado e feliz na realização do trabalho; sensação de que o tempo passa “voando”; dificuldade de desligar do trabalho).

Escala de Esperança Disposicional, foi criada por Snyder e seus colegas em 1991, e adaptada e validada para o Brasil por Pacico, Zanon, Bastianello e Hutz, (2012). Esta obteve coeficiente alfa = 0,80. Ela é composta por 12 itens. Esses itens se dividem de modo que quatro avaliam rotas, outros quatro avaliam agenciamento, o restante são filtros e não são incluídos para avaliação do score do sujeito. O instrumento utiliza a escala likert de cinco pontos “1 - sempre falso; 5 - sempre verdadeiro”. A escala varia de acordo com grau de concordância com as afirmativas.

## **Procedimentos**

Um convite de participação foi encaminhado, por e-mail, e também através de redes sociais, e em alguns casos fez-se necessário telefonar para ofertar o convite de participação. No convite foi disponibilizado o link contendo o questionário sociodemográfico, escalas e termo de consentimento, tudo através da plataforma *SurveyMonkey*. Os participantes foram convidados a participar de modo voluntário e orientados de que poderiam interromper a participação a qualquer momento, sem nenhum prejuízo. A estes foram repassadas informações sobre a confidencialidade e sigilo dos dados. Os partícipes responderam aos instrumentos durante o horário de trabalho, sem que ocorresse qualquer prejuízo a eles. O



trabalho não exigiu aprovação do comitê de ética, por tratar-se da descrição de práticas profissionais.

### **CAPÍTULO III – RESULTADOS**

Foram realizadas correlações de Spearman a fim de investigar-se a correlação positiva entre desempenho e os recursos pessoais (esperança, engajamento e autoeficácia). Os resultados indicaram que desempenho apresenta correlações estatisticamente positivas significativas entre desempenho e engajamento ( $\rho=0,56$ ), entre esperança e desempenho ( $\rho=0,59$ ), entre esperança e engajamento ( $\rho=0,48$ ), e entre autoeficácia e esperança ( $\rho=0,57$ ).

## DISCUSSÃO

Inicialmente, calcularam-se as médias e desvios-padrões dos instrumentos utilizados. Com relação ao desempenho geral no trabalho, observou-se que este fator mostrou-se mais elevado ( $M=31,1$ ;  $DP=3,2$ ) classificando o grupo com alto desempenho. Com base nos resultados encontrados, pode-se constatar que pessoas com escores altos evidenciam excelente performance nos atendimentos ao público e alinham o foco para melhores resultados em seus vários aspectos. Essas pessoas geralmente desempenham seu papel buscando complementar suas atividades por meio da percepção (Vazquez & Hutz, 2008). Elas procuram assumir uma postura empática, centradas, ágil em suas atividades profissionais. Buscam ser sensíveis às necessidades dos clientes. No contexto profissional, em situações de tensão, apresentam posições dominantes. No que tange a atendimentos, elas encontram-se abertas para as eventualidades que possam surgir, mantendo-se alertas nesse processo. As pessoas que possuem alto desempenho em atendimento ao público buscam atuar em equipe, para que os resultados alcançados sejam impulsionados. Elas priorizam a compreensão do desempenho de cada indivíduo do grupo, assim como o desempenho do coletivo. Independente da atividade a ser executada, seja ela complexa ou não e com base nessa percepção, elas desenvolvem práticas otimizadas, alcançando um bom rendimento pessoal e aprimoramento profissional.

Nos resultados de autoeficácia, foram encontrados média e desvios-padrão de ( $M=88,7$ ;  $DP=7,78$ ). Estes resultados classificam o grupo com uma variável significativamente alta. Pôde-se notar que pessoas com escores altos, como os promotores de venda da empresa de telefonia em questão, destacam-se pela perseverança frente aos desafios gerados pela variação mensal de metas. Elas persistem até o atingimento do objetivo, ou seja, a meta. Esse fenômeno está associado ao senso elevado de eficácia, o qual aumenta a capacidade de realização pessoal. Essas pessoas tendem a aproximar-se de tarefas difíceis e desafiadoras. Eles veem os desafios não como ameaças, mas sim como garantia de capacidade e controle das situações. (Bandura, 1994).

Na avaliação do engajamento encontrou-se a média e o desvio-padrão de ( $M=4,8$ ;  $DP=6,7$ ). Isso significa que a amostra encontra-se com altos níveis de vigor, gerando uma equipe enérgica, resiliente e altamente persistente. A dedicação é uma forte característica

dos participantes, pois estes são focados nos objetivos, entusiasmados, movidos a desafios, se mostraram orgulhosos de fazer parte da Rede de Telefonia Móvel em questão. No quesito absorção, estes estão plenamente concentrados e felizes na realização do trabalho e apresentam dificuldade em desligar-se de suas atividades profissionais.

Com relação à variável esperança, constatou-se a média e o desvio-padrão de (M=36,8; DP=3,8). O resultado sugere a elevação dos níveis de esperança que implica a criação de rotas próprias para que haja o alcance do objetivo. Neste caso, pode ser identificado no aumento de vendas e foco nas metas. O alcance de metas fomenta a motivação do indivíduo, além também de promover a capacidade de criar estratégias de vendas.

Os dados obtidos indicam uma correlação positiva entre esperança, autoeficácia, engajamento e o autodesempenho. Eles reafirmam os resultados de outros autores (Lucas 2012, Pacico 2013, Snyder & Lopez, 2009, Magaletta & Oliver, 1999).

## CAPÍTULO IV – CONCLUSÃO

Esta pesquisa contribui para a ampliação do conhecimento sobre os recursos pessoais, representados através da autoeficácia, engajamento, esperança disposicional e sua relação com o autodesempenho. Em concomitância com outros estudos, os resultados alcançados neste trabalho evidenciam a correlação positiva entre o autodesempenho e os recursos pessoais.

A avaliação limitou-se pela amostra, com um número de participantes inferior ao desejado. Os dados foram derivados de sujeitos que atingiram a metas em uma escala de seis meses consecutivos. Se esse comparativo fosse feito por meio de sujeitos que não obtiveram sucesso nas metas neste mesmo período, talvez se obtivesse, então, uma riqueza maior na relação entre os recursos pessoais e o autodesempenho.

Estudos como este ainda são limitados no Brasil. Nota-se que os atributos pessoais incidem diretamente no desempenho do indivíduo, direcionando os resultados finais do seu trabalho. Com base neste estudo, desenvolver um programa na empresa com foco nos recursos pessoais ocasionaria resultados bastante expressivos.

**REFERÊNCIAS**

- Alessandri, G., Borgoni, L., Schaufeli, B. W., Caprara, V. G., Consiglio, C. (2015). *From Positive Orientation to Job performance: The Role of Work Engagement and Self-efficacy Beliefs*. Recuperado em 7 março, 2016, de <http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/438a.pdf>
- Alessandri, G. & Borgagni, L. & Schaufeli, W. & Vittorio, C. & Consiglio, C. (2015). *Erratum to: From Positive Orientation to Job Performance: The Role of Work Engagement and Self-efficacy Beliefs*. Research Paper, pp. 767 - 788. Recuperado em 05, de março, 2016 de: 10.1007/s10902-014-9533-4
- Ambiel, M. A. R., & Noronha, P. P. A. (2012). *Autoeficácia para Escolha Profissional: Teoria, Pesquisas e Avaliação*. Revista de Psicologia em Pesquisa UFJF (Vol. 6 Nº 02, pp.171-178). Juiz de Fora, Minas Gerais. Recuperado em 12, de março, 2016 de: 10.5327/Z1982-12472012000200010
- Bakker, B. A. & Albrecht, L. S. & Leiter, P. M. (2011). Key question regarding Work engagement. *European Journal of Work and organizationl psychology*, 20(1), 4-28. Recuperado em 12, de março, 2016 de: [http://www.beanmanaged.com/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles\\_arnold\\_bakker\\_409.pdf](http://www.beanmanaged.com/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_409.pdf)
- Bandura, A. (1994). *Autoeficácia*. Enciclopédia comportamento humano. (Vol. 4, pp. 71-81) New York: Stanford University. (Reproduzido em H. Friedman [Ed.], Enciclopédia da saúde mental. San Diego: Academic Press, 1988). Recuperado em 12, de março, 2016 de: <https://www.uky.edu/~eushe2/Bandura/Bandura1994EHB.pdf>
- Carlomagno, L. L. L. , Natividade, C. J., Oliveira, Z. M., Hutz, S. C. (2014). *Relações entre Criatividade, Esperança, Otimismo e Desempenho Profissional*. Revista Trends in Psychology, Vol. 22, (nº 2), p. 497. Recuperado em 7, de março, 2016 de: 10.9788/TP2014.2-18
- Chiaventato, I. (2008). *Gestão de Pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações* ( 3ª Ed., p. 551). Rio de Janeiro: Elsevier.

- De Bem, C. J. (2013). *O engajamento e o processo de relacionamento interno mediado pela comunicação nas organizações*. Dissertação de mestrado, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande dos Sul, Faculdade dos Meios de Comunicação Social, Porto Alegre, RS, Brasil.
- Dollard, F. M. & Bakker1, B. A (2010). *Weekly work engagement and performance: A study among starting teachers*. Journal of Occupational and Organizational Psychology 83, 189–206. Recuperado em 12, de março, 2016 de: [http://www.beanmanaged.com/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles\\_arnold\\_bakker\\_410.pdf](http://www.beanmanaged.com/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_410.pdf)
- Lucas, L. L. (2012). *Relações entre características psicológica positivas e o desempenho profissional*. Dissertação de mestrado. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS, Brasil.
- Marques, C. S. Pais-Ribeiro, L. J. & Shane Lopez, S. (2008). *Estabilidade temporal das escalas de esperança para crianças e desatisfação com a vida para estudantes*. Scielo Portugal: Psic., Saúde & Doenças Vol.9 (n.2). Recuperado em 12, de março, 2016 de: [http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1645-00862008000200005](http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1645-00862008000200005)
- Ouweneel, E. & Schaufeli, W. (2013). *Believe, and You Will Achieve: Changes over Time in Self-Efficacy, Engagement, and Performance*. Applied Psychology: Health and WellBeing, 225-247. Recuperado em 7, de março, 2016 de: [10.1111/aphw.12008](http://dx.doi.org/10.1111/aphw.12008)
- Pacico, C. J. (2013). *Absenteísmo e relação com Esperança, Autoeficácia, Afetos, Satisfação de Vida e Otimismo*. Monografia de especialização em Psicologia Organizacional, Universidade Federal do Rio Grande dos Sul, Instituto de Psicologia, Porto Alegre, RS, Brasil.
- Quarto, C. C., & Da Silva, J. R., & Fonseca, C. C. L., Bercht, M., & Hutz, S. C., & Pacico, C. J. (2015). *Formação otimizada de grupos para contextos CSCL*. Nuevas Ideas en Informática Educativa TISE 2015. Recuperado em 12, de março, 2016 de: <http://www.tise.cl/volumen11/TISE2015/420-424.pdf>

- Salvetti, G. M. & Pimenta, M. A. C. (2004). *Dor crônica e a crença de auto-eficácia*. Revista da escola de enfermagem da USP (pp.135 -140). São Paulo. Recuperado em 12, de março, 2016 de: <http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v41n1/v41n1a17.pdf>
- Snyder, C., Sympson, S., Ybasco, F., Borders, T., Babyak, M., & Higgins, R (1996). *Development and Validation of the State Hope Scale*. Journal of de Personality and Social Psychology, (70) n°2, pp. 2-26. Recuperado em 7, de março, 2016 de: [https://enablemob.wustl.edu/ot572d-01/requiredarticles/snyder\\_hopescale.pdf](https://enablemob.wustl.edu/ot572d-01/requiredarticles/snyder_hopescale.pdf)
- Taris, T.W. & Schaufeli, W.B. (2015). *Individual well-being and performance at work: A conceptual and theoretical overview*. In M. Van Veldhoven & R. Peccei (Eds.), (p 24). Recuperado em 7 de março de 2016, de <http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/434.pdf>