

UNIVERSIDADE DE LISBOA
FACULDADE DE PSICOLOGIA



**RELAÇÕES ENTRE BEM-ESTAR, INTENÇÃO DE *TURNOVER*
E RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA**

Rafael Magalhães Martins de Moura Silvestre

Dissertação orientada pelo Professor Doutor Manuel Rafael

MESTRADO EM PSICOLOGIA

**Área de Especialização em Psicologia dos Recursos Humanos, do Trabalho e
das Organizações**

2021

Agradecimentos:

Tenho de agradecer, em primeiro lugar, aos meus pais e ao meu irmão, pelo apoio e pela felicidade que me deram durante este caminho.

Ao Professor Doutor Manuel Rafael, agradeço a paciência e a ajuda durante o processo de realização da dissertação.

À Inês Alexandre e ao Pedro Freitas agradeço não só pela amizade, mas também pelos conselhos e ajuda com os meus projetos académicos.

À Sheri Carter, Gally Elfgren e Ria Aegalis, amigos feitos pela internet que me ajudaram a continuar a trabalhar e a continuar a sorrir apesar de momentos de infelicidade.

A todos os meus professores que me ajudaram com o meu caminho académico.

Índice

Resumo	iii
1. Introdução	1
1.1. Responsabilidade Social Corporativa	1
1.2. Intenção de Turnover	4
1.3. Bem-Estar Afetivo no Trabalho	5
1.4. Objetivos, Questões de Investigação e Hipóteses	7
2. Método	9
2.1. Amostra	9
2.2. Instrumentos	9
2.2.1. Escala de Responsabilidade Social Corporativa	9
2.2.2. Inventário de Bem-Estar Afetivo no Trabalho	9
2.2.3. Inventário de Intenção de Turnover	10
2.3. Procedimento	10
3. Resultados	12
3.1. Análise Descritiva	12
3.2. Análise Correlacional	12
4. Discussão	15
Referências Bibliográficas	18

Resumo

Este estudo tem como objetivo perceber a correlação entre a Responsabilidade Social Corporativa (RSC) com o Bem-Estar Afetivo (BEA) no trabalho e o efeito deste na Intenção de Turnover (IT). Para cumprir este objetivo analisou-se 29 trabalhadores, usando um questionário com 32 questões que incidiram sobre o bem-estar no trabalho, sobre a percepção de Responsabilidade Corporativa Social e sobre as suas Intenções de Turnover; usando o Inventário de Bem-Estar Afetivo no Trabalho (Warr, 1990) traduzido por Ernesto e Chambel (2011), a Escala de Responsabilidade Social Corporativa (Turker, 2009) e o Inventário de Intenção de Turnover (Huang, Lawler e Lei, 2007). O estudo mostrou uma correlação negativa entre o Bem-Estar no trabalho e a Intenção de Turnover, sendo que a Intenção de Turnover, ou seja, o desejo de sair da empresa aumentou com a diminuição do bem-estar no trabalho. A limitação mais pertinente deste estudo foi o pequeno tamanho da amostra, impedindo uma generalização destes resultados para o resto da população de trabalhadores.

Palavras-Chave: Bem-Estar, Responsabilidade Social Corporativa, Intenção de Turnover

Abstract

The goal of this study is to understand the correlation between Corporate Social Responsibility (CSR) and Affective Well-Being (AWB) in the workplace and its effect on Turnover Intention (TI). To achieve this goal, 29 workers were analyzed using a questionnaire with 32 questions on workplace well-being, the worker's perception of Corporate Social Responsibility and their Turnover Intention; using the Workplace Affective Wellbeing Inventory (Warr, 1990) translated by Ernesto and Chambel (2011), the Corporate Social Responsibility Scale (Turker, 2009) and the Turnover Intention Inventory (Huang, Lawler and Lei, 2007). This study revealed a negative correlation between Workplace Wellbeing and Turnover Intention, that is, the intent to leave the company rose as the workplace wellbeing diminished. The most pertinent limitation in this study was the small sample size, which prevented a generalization of these results to the rest of the population of workers.

Keywords: Well-being, Corporate Social Responsibility, Turnover Intention

1. Introdução

A responsabilidade social corporativa é, hoje em dia, algo bastante importante, porque pode criar uma imagem negativa ou positiva da empresa. Com o aumento da pressão da opinião pública acerca da responsabilidade social das empresas é importante perceber se esta pode igualmente criar efeitos negativos sobre os comportamentos organizacionais dos trabalhadores.

Existe uma escassez de literatura acerca do efeito da Responsabilidade Social Corporativa (RSC) sobre a Intenção de Turnover e o Bem Estar Afetivo. Apesar disto, existe uma abundância de estudos acerca do efeito da RSC sobre o Bem Estar afetivo e acerca do efeito do Bem Estar Afetivo sobre a Intenção de Turnover (Barakat, Isabella e Boaventura, 2016; Ferreira e de Oliveira, 2014; Bothma e Roodt, 2013; Heavey, Holwerda e Hausknecht, 2013; Mowday, Steers e Porter, 1979; Santos & Ceballos, 2013; Wright e Bonett, 2007). O presente estudo irá tentar encontrar uma relação entre RSC, a Intenção de Turnover e o Bem Estar Afetivo.

Este tema foi escolhido pois a RSC tem, recentemente, recebido bastante atenção, sendo que grande parte das organizações têm estado a investir em políticas e estratégias que lhes deem uma melhor imagem social para o público externo (como os consumidores) e para o público interno (como os empregados das empresas). Em Parreira (2016) também se refere que, com a gradual abertura e interligação das organizações com os indivíduos e com as famílias destes, o trabalho começa a assumir um papel ativo para o bem-estar afetivo e para a satisfação com a vida, sendo que mudanças neste ambiente pode afetar o bem-estar e a saúde dos trabalhadores. Assim, é importante prevenir situações que diminuam o bem-estar dos trabalhadores e promover práticas que aumentam o bem-estar.

1.1. Responsabilidade Social Corporativa

A Responsabilidade Social Corporativa (RSC) é, de acordo com Vasconcelos, Silva Junior, Nascimento e Goulart (2016), o quanto é que as empresas são consideradas como entidades que atuam de forma ética e que visam alcançar sucesso nos seus negócios, tentando manter uma boa reputação. Com esta visão, a RSC é considerada como uma função do negócio, sendo considerado tão importante como a qualidade, a marca e os produtos, normatizando padrões de relacionamentos entre diferentes atores sociais dentro e fora da empresa. Também existem duas maneiras diferentes

de encarar a RSC, a maneira tradicional (a empresa deve focar-se no mercado e em gerar lucro) e a que defende que as organizações devem ter uma ação que vai para além das questões económicas, tendo em conta dimensões de interação com a sociedade e de integração das condições internas e externas. Devido a esta visão mais moderna das organizações e a preocupações de natureza ética e de interesses de *stakeholders* a discussão acerca da RSC tem ficado cada vez mais importante. Skudiene e Auruskeviciene (2012) também define RSC como a resposta a problemas que não são de natureza económica, técnica, e/ou legal, sendo que estas são decisões que podem afetar a sociedade fora da organização. Assim, a organização deve considerar o efeito sociológico de todas as suas decisões e verificar que este efeito é positivo, criando iniciativas corporativas sociais para cumprir compromissos morais para com os *stakeholders* (que são, de acordo com Luo, Lam, Chau, Shen e Wang (2017)) um indivíduo ou um grupo de indivíduos que afetam ou são afetados pelas ações e sucessos/insucessos da organização. Uma atribuição positiva acerca da RSC também contribui para o aumento da motivação intrínseca dos membros da organização, aumentando também o compromisso individual com a organização, a produtividade e a progressão individual dentro da empresa. Os *stakeholders* também, de acordo com a teoria de *stakeholder* de Freeman (2015), fazem parte de vários grupos que afetam e são afetados pelas decisões organizacionais (como grupos os proprietários da organização, a comunidade financeira, os grupos de ativistas, os consumidores, os grupos de defesa dos consumidores, os sindicatos, os trabalhadores, as associações de comércio, a competição, os fornecedores, o governo, e os grupos políticos).

Em Barakat, et al (2016) demonstra-se que a promoção de estratégias de RSC também aumenta a satisfação dos trabalhadores ao dar uma melhor imagem organizacional, obtendo uma maior vantagem competitiva sobre outras organizações semelhantes.

Refere-se também, em Naraibar-Diez e Sotorrió (2017), que a RSC decorre do interesse da empresa em integrar questões sociais para garantir o desenvolvimento sustentável e para aumentar a avaliação positiva da atividade (que melhora o desempenho a longo prazo da organização), sendo que as empresas gastam cada vez mais recursos em questões destas. Assim, para ser efetivas, políticas de RSC devem ser divulgadas e comunicadas aos *stakeholders* e devem exibir alguma transparência nas informações que dão a estes. Os *stakeholders*, por sua vez, têm um grande impacto sobre a organização, um impacto que vem da Reputação Corporativa, que é a percepção destes de que as suas expectativas foram ou não atendidas pelas empresas, que só é possível ser

avaliada a partir da informação divulgada pela organização. Assim, a divulgação de informação que é percebida como positiva pelos *stakeholders* é crucial para proteger a identidade organizacional, para a competitividade, para aumentar o interesse do consumidor e para estimular a inovação e a melhoria da reputação. Apenas com a transparência na divulgação da informação é que os *stakeholders* confiam na RSC. Assim podemos perceber porque é que seria vantajoso verificar o efeito da RSC sobre o Turnover e o Bem-Estar, pois há um grande movimento na direção do investimento nesta área.

A RSC também tem efeito sobre o compromisso com a empresa, como é referido em Ferreira e de Oliveira (2014). Nomeadamente a RSC interna (ou seja, decisões que possam afetar *stakeholders* internos, como os empregados) tem, geralmente, um efeito positivo sobre o compromisso nas empresas, que é também afetado positivamente pelo Bem-Estar Afetivo no Trabalho. Em Noronha (2013) afirma-se que a RSC também tem um efeito positivo sobre a identificação organizacional e sobre comportamentos de cidadania organizacional (comportamentos individuais e interpessoais reconhecidos pelo sistema de recompensas formal que promove o funcionamento eficaz da organização e que suportam o contexto social e motivacional onde o trabalho é desempenhado).

Para além disso, a RSC é uma construção social (Dahlsrud, 2008), ou seja, não existe uma definição imparcial e, por isso, pode haver dificuldades em criar estratégias para melhorar a RSC quando não se sabe como é que esta é criada num contexto social específico (ou seja, certas estratégias podem não funcionar em certos contextos). Apesar da dificuldade de definir este conceito, uma grande parte das definições apresentadas em Dahlsrud (2008) referem que é o conceito de assumir responsabilidade pelas decisões organizacionais que possam afetar *stakeholders* internos e externos à empresa, melhorando a perceção perante a organização e o bem-estar no dia-a-dia dos trabalhadores e todas as outras pessoas externas à empresa que são afetadas pelas decisões feitas.

De acordo com Schroeder e Schroeder (2004) a RSC também pode ter efeitos menos desejáveis, pois pode ampliar o poder das empresas usando as suas políticas de responsabilidade social para ditar normas de conduta e de ética. Ao ter um alto nível de RSC (por exemplo, financiando hospitais, e eventos culturais, ecológicos e sociais) a comunidade pode tornar-se mais tolerante perante outros abusos que a empresa possa cometer.

1.2. Intenção de *Turnover*

A Intenção de *Turnover* pode ser definida como intenção comportamental de um indivíduo de sair do seu emprego numa certa organização e como um desejo consciente de se demitir (Bothma e Roodt, 2013). É também considerado como o último passo no processo de decisão antes de uma pessoa se demitir, pois é a intenção que depois pode levar a atividades afetivas e cognitivas de sair (assim, a intenção de ter um comportamento de turnover tem uma relação positiva com o próprio comportamento de *turnover*).

Em Kim, Song e Lee (2016), refere-se que, em organizações focadas em hospitalidade e entretenimento, há um efeito positivo direto da RSC sobre o compromisso organizacional (nomeadamente políticas de RSC internos (*internal marketing*), como já foi observado em Ferreira e de Oliveira (2014) e, por isso, também tem um impacto negativo indireto sobre a Intenção de *Turnover*. Estes impactos também são observados com a perceção dos empregados acerca da RSC da sua organização, ou seja, a perceção acerca da RSC também tem o mesmo efeito direto sobre o compromisso organizacional e o mesmo efeito indireto sobre a Intenção de *Turnover*. Assim dando uma relação entre a Intenção de *Turnover* e a RSC que este estudo irá verificar.

A Intenção de *Turnover* também é afetada pelo tipo de liderança. Em Wells e Peachey (2011) a liderança transformacional teve um impacto negativo sobre o Turnover sendo que os líderes transformacionais são mais propensos a encorajar os seus trabalhadores a participar em tomadas de decisões e a expressar as suas opiniões. Este tipo de liderança incentiva a expressão das insatisfações e opiniões dos trabalhadores o que, por sua vez, diminui a sua intenção de abandonar o seu emprego. Liderança transaccional também teve um efeito negativo sobre a Intenção de *Turnover*, sendo que o foco nas recompensas e na supervisão cria uma perceção de justiça que dissuade a procura de emprego em outras organizações. A relação com o líder também tem efeito, pois quanto melhor for esta relação menor é a Intenção de *Turnover*.

Em Rico (2010) refere-se que colaboradores de uma empresa que reconhecem a sua quantidade de trabalho diário como razoável e sentem um bom equilíbrio trabalho-família tem menores intenções de abandonar a organização em que trabalham. Pelo contrário, se os colaboradores sentem uma insatisfação perante as rotinas do trabalho, as condições, a repetição de tarefas e a valorização das suas capacidades, há um aumento do absentismo e da intenção de *turnover*. Assim é necessário desenvolver práticas e programas que diminuam *turnover* e aumentem a motivação

dos trabalhadores, nomeadamente práticas e programas que aumentem a qualidade de vida no trabalho.

Outro preditor da intenção de *turnover* é, de acordo com Torres (2010), a qualidade de vida no trabalho, sendo que as organizações que oferecem uma melhor qualidade de vida têm uma vantagem na contratação e retenção de trabalhadores, no crescimento e na rentabilidade.

O *Turnover* Coletivo (ou seja, o nível agregado do *Turnover* dentro de um grupo) também está, de acordo com Heavey, et al. (2013), associado com os investimentos nos recursos humanos, com práticas de melhoria de expectativas pelos recursos humanos, com as atitudes partilhadas perante o trabalho e a organização, com a qualidade do trabalho de grupo e das relações com supervisores, com o número de alternativas de emprego disponíveis e com o número de desvantagens em sair do seu emprego. O efeito destes também é moderado pelo investimento em treino de empregados, pelas práticas de mobilidade interna, pelos efeitos de práticas de elevado compromisso e pela dependência do tamanho coletivo da empresa ou de uma sub-unidade da empresa. O *Turnover* pode causar uma diminuição de produtividade (devido à perda de talentos, ao distúrbio de padrões de interações criados anteriormente e ao aumento de custos de substituição de empregados).

1.3. Bem-Estar Afetivo no Trabalho

Com a competitividade do mercado atual e o aparecimento de novas formas de trabalho (como o teletrabalho) o tempo passado no local de trabalho tem vindo a aumentar e, por isso, o efeito do trabalho sobre a vida pessoal do indivíduo tem aumentado (podendo até piorar sistemas de apoio fora do contexto laboral). Por isso, as empresas atuais têm procurado estabelecer um equilíbrio emocional e mental no ambiente de trabalho usando diversos métodos para aumentar o bem-estar no trabalho (Teotónio, 2014).

Bem-Estar Afetivo no Trabalho é, de acordo com Peter Warr (1990), avaliado com três eixos, o de ansiedade-conforto, o de depressão-entusiasmo e o de prazer-desprazer e reflete a frequência de afetos positivos e a infrequência de afetos negativos, sendo uma medida multidimensional e capaz de captar características mais subtis. Com o aumento do Bem-Estar também há um aumento no Compromisso Organizacional Afetivo, que é um estado no qual um indivíduo se identifica com uma organização particular e com seus objetivos, desejando manter-se afiliado a ela com vista a

realizar tais objetivos (Mowday, et al. 1979). Ao controlar o Bem-Estar Afetivo no trabalho pode-se também aumentar a Satisfação no Trabalho, que é um estado emocional positivo ou de prazer, resultante de um trabalho ou de experiências de trabalho (Locke, 1976).

Quando um empregado tem em comum vários valores e objetivos, pode haver um Compromisso Organizacional Afetivo que é definido por Mowday, et al. (1979) como um estado no qual um indivíduo se identifica com uma organização particular e com seus objetivos (a identificação organizacional é, de acordo com Noronha (2013), um vínculo psicológico entre o indivíduo e a organização), desejando manter-se afiliado a ela com vista a realizar tais objetivos. Este compromisso pode-se verificar em comportamentos de compromisso (sendo estes comportamentos que excedem expectativas organizacionais e que demonstram um desejo de se afiliar com a sua organização) e atitudes de compromisso (a identidade do indivíduo está ligada à identidade organizacional e os objetivos da organização e do indivíduo tornam-se congruentes e integrados).

De acordo com Araújo (2011), as organizações têm um papel ativo na obtenção do bem-estar no trabalho e, assim, deve promover este bem-estar a partir da sincronização de atividades e de objetivos para o desenvolvimento da empresa entre os empregados e as organizações. Este bem-estar no trabalho aumenta a felicidade no trabalho, que contribui fortemente para a felicidade geral individual (sendo que a felicidade do dia-a-dia de um indivíduo pode depender bastante do bem-estar no ambiente de trabalho).

A avaliação do Bem Estar Subjetivo é feita de uma maneira cognitiva (ou seja, satisfações globais com a situação de vida e as várias experiências que se integram nesta vida, como o trabalho) e de maneira pessoal, avaliando a diferença de frequência de emoções negativas e positivas e quais destas são mais frequentes. Ao avaliar esta faceta da psicologia deve-se tentar não definir o bem-estar apenas pela presença ou não de patologias ou de estados psicológicos negativos, diferenciando os níveis de bem-estar que as pessoas conseguem alcançar (Siqueira & Padovam, 2008). Mais recentemente tem havido uma crescente preocupação com o bem-estar no ambiente de trabalho, vindo especialmente do setor de recursos humanos e das organizações. Esta preocupação foi causada pelo reconhecimento das repercussões negativas sobre a saúde física e psíquica (afetando, por isso, a produtividade individual) quando se negligenciam fatores que interferem com este bem-estar. Por isso o campo do Bem Estar no Trabalho (BET) preocupa-se

menos com pressupostos teóricos e mais com a procura de uma aplicação prática de técnicas de pesquisas que possam trazer informações sobre o bem-estar a partir de investigações sobre os fatores negativos e positivos que afetam o bem-estar. Também, ao avaliar esta faceta deve-se tentar, depois, criar práticas e soluções a nível organizacional, como melhorar o suporte dos supervisores, redução de esforços mentais e/ou físicos, a melhor clarificação dos papéis dos trabalhadores, a atribuição de mais controlo sobre o trabalho aos empregados, a melhoria de relações entre colegas, etc. (Santos & Ceballos, 2013).

1.4. Objetivos, Questões de Investigação e Hipóteses

Esta investigação visa contribuir para o conhecimento acerca das relações entre a Responsabilidade Social Corporativa sobre o Bem-Estar Afetivo no Trabalho dos indivíduos de uma organização (sobre o qual não existe muita literatura) e sobre a Intenção de Turnover.

É relevante tentar descobrir qual os efeitos da Responsabilidade Social Corporativa sobre o bem-estar dos trabalhadores para saber se é necessário ter em conta estes efeitos na área dos Recursos humanos (e até se é necessário tentar criar um procedimento que aumente a RSC para haver um aumento de bem-estar dos trabalhadores). De uma maneira semelhante também é relevante saber se o BEA tem um efeito sobre a Intenção de Turnover, para verificar se é necessário controlar o bem-estar dos trabalhadores para impedir sentimentos negativos perante a empresa que possam levar à demissão de trabalhadores infelizes.

Portanto as seguintes questões de investigação foram postas:

- 1) Qual o efeito da Responsabilidade Social Corporativa sobre o Bem-Estar dos trabalhadores?
- 2) Qual o efeito do Bem-Estar dos trabalhadores na Intenção de Turnover?

Assim, considerando a literatura mencionada anteriormente e as questões de investigação, as seguintes hipóteses foram colocadas:

- 1) A Responsabilidade Social Corporativa está correlacionada positivamente com o Bem-Estar Afetivo no Trabalho;

- 2) O Bem Estar Afetivo no Trabalho está correlacionado negativamente com a Intenção de Turnover.

2. Método

2.1. Amostra

O aluno reuniu a amostra de duas empresas a partir de um contacto em comum (um gestor financeiro com contactos pessoais com membros dos recursos humanos de cada uma). Com este método, procurou-se reunir 100 repostas de vários trabalhadores nestas organizações, mas, devido a falta de interesse pelos respondentes e falta de disponibilidade por parte dos representantes dos departamentos de recursos humanos, apenas foi possível reunir 29 respostas de apenas uma empresa (sendo esta um grupo de empresas de comunicação social).

Dos 29 participantes 16 eram do sexo masculino (53,3% dos participantes) e 13 eram do sexo feminino (43,3% dos participantes). Os participantes tinham, em média, 47 anos, sendo que o participante mais novo tinha 26 anos e o participante mais idoso tinha 63 anos. Em termos de tempo a trabalhar na empresa, os trabalhadores participantes trabalharam, em média, 13 anos (com um mínimo de 2 anos e um máximo de 33 anos). A idade e o tempo trabalhado na empresa não foram utilizados como variáveis, foram usadas como informação para caracterizar a amostra.

2.2. Instrumentos

2.2.1. Escala de Responsabilidade Social Corporativa (Turker, 2009)

A escala utilizada para medir a perceção individual de Responsabilidade Social Corporativa foi a Escala de Responsabilidade Social Corporativa, do estudo de Turker (2009), sendo esta escala composta por 17 itens. Estes itens são todas afirmações de responsabilidade social corporativa e os participantes escolheram o seu grau de concordância com estas afirmações (uns exemplos destas afirmações são “A empresa participa em atividades que visam proteger e melhorar a qualidade do meio ambiente” e “A empresa implementa políticas flexíveis de forma a proporcionar um bom equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal dos seus colaboradores”). Os itens deste instrumento utilizam uma escala de Likert de sete pontos, onde 1 corresponde a “Discordo Totalmente” e 7 corresponde a “Concordo Totalmente”. O *Alpha* de Cronbach deste instrumento foi registado como 0,95. No estudo de Turker (2009) o *Alpha* de Cronbach foi registado como 0,90.

2.2.2. Inventário de Bem-Estar Afetivo no Trabalho (Warr, 1990)

O Inventário de Bem-Estar Afetivo no Trabalho de Peter Warr (1990), baseado na teoria acerca da avaliação do bem-estar no trabalho do mesmo, foi traduzido para português por Ernesto e Chambel (2011) e utiliza uma escala de Likert (de 1 a 6 onde 1 corresponde a “nunca” e 6 corresponde a “todo o tempo”). Este inventário considera 12 estados emocionais divididos em 2 eixos baseados nas teorias de Peter Warr: Tenso, Ansioso, Preocupado, Calmo, Confortável e Descontraído (que estão integrados dentro do eixo Ansiedade-Conforto), e Deprimido, Melancólico, Infeliz, Motivado, Entusiasmado e Otimista (que estão integrados no eixo Depressão-Entusiasmo). O *Alpha* de Cronbach deste instrumento foi registado como 0,90. Em Warr (1990) o *Alpha* de Cronbach foi registado como 0,80.

2.2.3. Inventário sobre a Intenção de Turnover (Huang, Lawler e Lei, 2007)

Este estudo irá utilizar itens acerca a Intenção de Turnover, usado no estudo de Huang, et al. (2007). Os três itens utilizam uma escala de Likert, onde 1 corresponde a “Discordo Totalmente” e 5 corresponde a “Concordo Totalmente” (sendo que o item 1 e 3 são itens invertidos). Os itens foram: “... tenciono manter-me na Organização onde trabalho até à reforma”, “... penso com frequência “deixar” a Organização onde trabalho”, e “... penso prosseguir a minha carreira na Organização onde trabalho”. No estudo de Huang, et al (2007) o *Alfa* de Cronbach foi registado como 0,82, mostrando um alto nível de confiança. No entanto, no estudo presente, o *Alpha* de Cronbach deste instrumento foi registado como 0,60.

2.3. Procedimento

Depois de reunidas as respostas foram colocadas numa base de dados no programa Microsoft Excel e, depois de organizados, os dados foram analisados a partir do programa SPSS da IBM para depois serem encontradas os dados estatísticos descritivos e as correlações estatísticas

O projeto de dissertação foi explicado aos departamentos dos Recursos Humanos em ambas as organizações e, depois, o questionário foi distribuído pelos diversos trabalhadores por email pelos representantes deste departamento.

O instrumento utilizado foi de natureza quantitativa, sendo um Questionário Online anónimo criado usando o website Qualtrics (<https://www.qualtrics.com/pt-br/>), usando uma metodologia de natureza quantitativa e, para a recolha de dados, um questionário online anónimo, integrando o Inventário de Bem-estar Afetivo no Trabalho de Peter Warr (1990), os três itens indicadores de Intenção de Turnover de Huang, et al. (2007) e a Escala de Responsabilidade Social Corporativa de Turker (2009). Neste Questionário não foram recolhidos dados que possam permitir a identificação dos participantes, nem informações pessoais que sejam irrelevantes para o estudo, sendo que as únicas informações pessoais recolhidas são a idade, o tempo como trabalhador na organização e sexo.

3. Resultados

3.1. Análise Descritiva

Como como se pode verificar no quadro 1, foram registadas as médias dos resultados itens do Inventário de Bem-Estar Afetivo no Trabalho de cada trabalhador e depois a média desses valores foi usada para criar um nível de Bem-Estar Afetivo no Trabalho para cada trabalhador individual. De acordo com as estatísticas descritivas desta escala, os respondentes tiveram em média de 4,029 (DP=0,82), sendo que esta média revela um alto nível de Bem-Estar Afetivo no Trabalho geral nesta empresa.

Também na tabela anexada pode-se ver o nível de percepção de Responsabilidade Social Corporativa e o nível de Intenção de Turnover de cada trabalhador (sendo que estes níveis foram criados tal como o nível de Bem-Estar Afetivo). De acordo com as estatísticas descritivas houve uma média de percepção de Responsabilidade Social Corporativa de 4,01 (DP=1,17) e uma média de Intenção de Turnover de 2,46 (DP=0,99).

	Média	Desvio-Padrão	Alpha de Cronbach
Bem-Estar	4,03	0,82	0,90
Responsabilidade Social Corporativa	4,01	1,17	0,95
Intenção de Turnover	2,46	0,99	0,61

Quadro 1- Médias, Desvios-padrão e Alpha de Cronbach dos níveis de Bem-Estar, de Percepção de Responsabilidade Social Corporativa e de Intenção de Turnover

3.2. Análise Correlacional

Para confirmar as correlações consideradas, foram feitas análises correlacionais (usando o *software* SPSS) para verificar, não só o grau de correlação, mas também a direção da correlação entre as variáveis. As correlações verificadas foram a correlação positiva entre a Responsabilidade

Social Corporativa (RSC) e o Bem-Estar Afetivo (BEA) e a correlação negativa entre o Bem-Estar Afetivo e a Intenção de Turnover (IT). No quadro 2 indicam-se os valores de correlação de Pearson e a significância das duas correlações mencionadas.

Como se pode ver nestas análises estatísticas, em geral, os trabalhadores que responderam ao questionário tiveram, em média, altos níveis de Perceção de RSC e de BEA no Trabalho (sendo que a média de RSC foi 4,01 e a média de BEA foi 4,03). A IT foi registada como tendo uma média de 2,46, mostrando que houve um nível baixo de Intenção de Turnover nos trabalhadores.

Como se pode ver no quadro 2, a análise correlacional das duas hipóteses deu os seguintes resultados: a correlação entre as variáveis RSC e BEA teve uma correlação de $r=0,33$, com um nível de significância de 0,08 e a correlação entre as variáveis BEA e IT teve uma correlação de $r=-0,45$, com um nível de significância de 0,01. Podemos ver, assim, que não houve uma relação suficientemente forte entre RSC e BEA para ser considerada significativa e que houve uma relação forte o suficiente entre BEA e IT para ser considerada significativa (num nível de significância de 0,05).

Também se confirmou que apenas a Hipótese 2 teve um nível de significância adequado para mostrar uma correlação negativa entre o Bem-Estar Afetivo e a Intenção de Turnover (pois o seu valor de significância não é maior do que 0,05. Apesar da confirmação da hipótese, o efeito do Bem-Estar Afetivo no Trabalho sobre a Intenção de Turnover parece ser bastante fraco (sendo apenas $r=-0,45$ de um máximo de 1).

A correlação da Responsabilidade Social Corporativa com o Bem-Estar Afetivo no Trabalho parece ser um efeito positivo, mas fraco ($r=0,33$). Contudo, devido ao seu nível de significância ser acima de 0,05 (0,08) esta hipótese não se confirma.

	Correlação de Pearson	Significância
H1: RSC & BEA	0,33	0,08
H2: BEA & IT	-0,45	0,01

Quadro 2- Nível de correlação e de significância das duas hipóteses do estudo

4. Discussão

Esta dissertação teve o objetivo de encontrar a correlação entre a Responsabilidade Social Corporativa e o Bem-Estar Afetivo dos trabalhadores e a correlação entre o Bem-Estar Afetivo e a Intenção de Turnover na empresa estudada, assim tentando perceber qual o papel da Responsabilidade Social Corporativa no ambiente de trabalho e se será necessário criar um processo de aumentar a RSC.

A primeira hipótese considerada por este estudo (“A Responsabilidade Social Corporativa está correlacionada positivamente com o Bem Estar Afetivo no Trabalho”) não foi confirmada pela análise estatística feita, o que vai contra a literatura publicada sobre o assunto que foi reunida para esta dissertação, sendo que o efeito positivo não é suficientemente significativo para ser considerado. Entre os estudos que confirmam a correlação entre a RSC e o BEA foram os estudos de Barakat, et al. (2016), onde a promoção de estratégias de aumento da RSC da organização também aumenta a satisfação dos trabalhadores ao melhorar a imagem exterior da organização. No mesmo sentido, os estudos de Ferreira & Oliveira (2014) verificam que o RSC está associado com o compromisso com a organização que está, por sua vez, correlacionado positivamente com o Bem-Estar dos trabalhadores. A falta de confirmação deste resultado poderá ter sido devido ao tamanho da amostra.

Em Sonnentag (2015), refere-se que os preditores mais fortes de bem-estar no trabalho e de *burnout* (que é, de acordo com Maslach & Jackson (1981), um sentimento de exaustão emocional, de despersonalização e de falta de motivação para chegar a objetivos pessoais profissionais devido a um alto nível de *stressores* no trabalho) são a presença de *stressores* no ambiente de trabalho (podendo estes ser situações que causam reações de tensão ou que impedem o trabalhador de completar o seu trabalho) e os recursos do emprego (ou seja, condições que ajudam o trabalhador a realizar as suas tarefas e que ajudem a lidar com os *stressores* do emprego, como o controlo que o trabalhador tem sobre o seu emprego).

Num estudo de Sant'anna, Paschoal & Gosendo (2012) é referido que os resultados indicaram uma correlação positiva entre o bem-estar no ambiente de trabalho e os estilos gerenciais na organização e o suporte para a ascensão, promoção e salários dentro desta, tendo o suporte a associação mais significativa com o bem-estar no trabalho. Assim, com o aumento da perceção de ações e práticas de suporte pela organização há um aumento do bem-estar laboral e uma

diminuição do afeto negativo, tendo uma maior importância do que o comportamento da gerência. Este estudo remete para a importância do comportamento organizacional e do desenvolvimento de ações que melhorem a opinião dos trabalhadores.

O bem-estar no trabalho pode, também, ter sido afetado por uma variável que não tenha sido considerada por este estudo. Em Sobrinho & Porto (2012), o bem-estar dos trabalhadores parece ter sido mais afetado por fatores mais pessoais em vez de ser afetado por fatores sistemáticos ou por ações e práticas vindas da organização. Este estudo afirma que fatores como estratégias de *coping*, estratégias de enfrentamento de *stress*, a escolaridade e o clima social da organização têm um grande efeito sobre o bem-estar do trabalhador individual. Numa revisão de literatura feita por Hirschle & Gondim (2020) é afirmado que o bem-estar afetivo e a falta de *stress* no trabalho também estão correlacionadas com a presença ou não de suporte social dos pares (sendo este o fator com o maior efeito sobre o bem-estar), com o tipo de chefia, com a estratégia de *coping* com o *stress*, com as estratégias de regulação emocional e com as competências emocionais. Contudo, o estudo também afirmou que a percepção de suporte organizacional tem um efeito minimizador sobre os *stressores* (sendo que a falta desta percepção esteve associada com um efeito inverso que teve um impacto negativo sobre o bem-estar). Também em Hirschle & Gondim (2020) é referido que os fatores de trabalho (como *stressores*, faltas de recursos e dificuldades em relações no trabalho) foram considerados como preditores negativos para o bem-estar no trabalho, enquanto os recursos pessoais (como auto-eficácia, regulação emocional e estratégias de *coping*) foram considerados como preditores positivos de bem-estar no trabalho, sendo estes também correlacionados com menor *stress* e com um melhor estado de saúde.

A segunda hipótese (“O Bem Estar Afetivo no Trabalho está correlacionado negativamente com a Intenção de Turnover”) foi confirmada pela análise estatística, indo de acordo com a literatura pesquisada para este estudo, mostrando a existência de uma correlação negativa entre o Bem-Estar Afetivo e a Intenção de Turnover. Um estudo de Wright e Bonett (2007), que examinou a relação do bem-estar de trabalhadores da satisfação com o trabalho e do desempenho no trabalho com o *turnover* dos trabalhadores numa amostra de 112 gerentes numa empresa dos Estados Unidos, demonstrou que o bem-estar no trabalho foi um bom preditor dos níveis de *turnover* (sendo que um alto nível de bem-estar leva a um baixo nível de *turnover* e um baixo nível de bem-estar leva a um alto nível de *turnover*), assim confirmando o que foi descoberto neste estudo.

O *turnover* pode não só estar associado ao bem-estar do trabalho, mas também, de acordo com Emberland & Rundmo (2010), pode estar associado com a segurança dos empregos. O emprego, para a maior parte dos trabalhadores, é uma parte importante para o funcionamento psicológico e para o desenvolvimento do indivíduo e a ameaça de perder o emprego (ou seja, a insegurança do emprego) causa consequências psicológicas negativas, como ansiedade, depressão e angústia, levando a uma atitude no trabalho de menor qualidade. Para além da associação com o *turnover*, a segurança de emprego e o bem-estar no trabalho também está associada a um aumento de comportamentos de risco por parte dos trabalhadores, ou seja, há um aumento de violações de regras de segurança no local de trabalho. Em Sampaio (2017) o *turnover* também está associado com o *stress* profissional (a intenção de *turnover* aumenta com o *stress* profissional), nomeadamente com a faceta de perceção de falta de suporte organizacional (dificuldade em conseguir estar de acordo com supervisores, relacionamento com colegas de trabalho e falta de oportunidades para promoção).

A limitação mais óbvia deste estudo é o tamanho da amostra, pois os resultados e análises de 29 respostas (quando o mínimo deveria ter sido 100 participantes), sendo estas de apenas uma empresa, não devem ser alargados para fazer conclusões arrebatadoras sobre o efeito do Responsabilidade Social Corporativa no contexto de trabalho. A primeira hipótese, que não foi confirmada, também pode ter sofrido com este detalhe, não havendo respostas suficientes para ser possível observar um efeito do Responsabilidade Social Corporativa sobre o Bem-Estar Afetivo. Assim, nenhum destes resultados devem ser generalizados para a população geral de trabalhadores. O questionário online parece também ter impactado a qualidade do estudo, pois, apesar do questionário ser simples o suficiente para não necessitar a presença de um colaborador, pode ter resultado numa baixa taxa de resposta, como é referido em Evans e Mathur (2005).

Apesar desta limitação, o estudo do bem-estar no trabalho é importante (devido á escassez de nesta temática e também na possível relação direta ou indireta da Responsabilidade Social Corporativa com o Bem-Estar Afetivo dos trabalhadores numa organização) e, assim, deverá haver estudos futuros feitos de uma maneira mais eficaz. Pesquisas futuras devem focar-se em replicar a metodologia deste estudo numa amostra maior e em várias organizações para verificar se existe um efeito mais geral e/ou mais forte.

Referências Bibliográficas

Araújo, M. J. S. P. D. A. (2011). *Qualidade de vida no trabalho e bem-estar no trabalho: que relações?: estudo exploratório numa amostra de trabalhadores do sector do turismo* (Dissertação de Mestrado).

Baraibar-Diez, E., & Sotorrío, L. L. (2018). O efeito mediador da transparência na relação entre responsabilidade social corporativa e reputação corporativa. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, 20(1), 5-21.

Barakat, S. R., Isabella, G., Boaventura, J. M. G., & Mazzon, J. A. (2016). The influence of corporate social responsibility on employee satisfaction. *Management decision*, 13-14.

Bothma, C. F., & Roodt, G. (2013). The validation of the turnover intention scale. *SA Journal of Human Resource Management*, 11(1), 1-12.

Dahlsrud, A. (2008). How corporate social responsibility is defined: an analysis of 37 definitions. *Corporate social responsibility and environmental management*, 15(1), 1-13.

Emberland, J. S., & Rundmo, T. (2010). Implications of job insecurity perceptions and job insecurity responses for psychological well-being, turnover intentions and reported risk behavior. *Safety Science*, 48(4), 452-459.

Evans, J. R., & Mathur, A. (2005). The value of online surveys. *Internet research*.

Ferreira, P., & de Oliveira, E. R. (2014). Does corporate social responsibility impact on employee engagement. *Journal of Workplace Learning*, 234-244.

Heavey, A. L., Holwerda, J. A., & Hausknecht, J. P. (2013). Causes and consequences of collective turnover: A meta-analytic review. *Journal of Applied Psychology*, 98(3), 412.

Hirschle, A. L. T., & Gondim, S. M. G. (2020). Estresse e bem-estar no trabalho: uma revisão de literatura. *Ciência & Saúde Coletiva*, 25, 2721-2736.

Huang, T. C., Lawler, J., & Lei, C. Y. (2007). The effects of quality of work life on commitment and turnover intention. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 35(6), 735-750.

Kim, J. S., Song, H. J., & Lee, C. K. (2016). Effects of corporate social responsibility and internal marketing on organizational commitment and turnover intentions. *International Journal of Hospitality Management*, 55, 25-32.

Locke, E. A., Sirota, D., & Wolfson, A. D. (1976). An experimental case study of the successes and failures of job enrichment in a government agency. *Journal of Applied Psychology*, 61(6), 701.

Luo, J. M., Lam, C. F., Chau, K. Y., Shen, H. W., & Wang, X. (2017). Measuring corporate social responsibility in gambling industry: Multi-items stakeholder-based scales. *Sustainability*, 9(11), 2012.

Maslach, C., Jackson, S.E., 1981. The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior* 2, 99–113.

Noronha, A. M. T. D. C. (2013). *Responsabilidade social corporativa: impacto nos comportamentos de cidadania organizacional e identificação organizacional* (Dissertação de Mestrado).

Parreira, I. M. J. (2016). *A influência da prática de desporto no bem-estar afetivo e na satisfação com a vida* (Dissertação de Mestrado).

Rafael, M. & Lima, M. R. (2008). Qualidade de vida no trabalho: Um estudo preliminar com adultos trabalhadores. Actas da IV Conferência Desenvolvimento Vocacional/ Virtual: Investigação e Ensino. Braga: Universidade do Minho.

Rico, J. R. M. V. (2010). *Qualidade de vida no trabalho e intenção de turnover: um estudo exploratório sobre a influência das variáveis sexo e idade* (Dissertação de Mestrado).

Rocha Sobrinho, F., & Porto, J. B. (2012). Bem-estar no trabalho: um estudo sobre suas relações com clima social, coping e variáveis demográficas. *Revista de Administração Contemporânea*, 16(2), 253-270.

Sampaio, R. A. D. (2017). *Stresse profissional e intenção de turnover: o efeito moderador da variável sexo* (Dissertação de Mestrado).

Sant'anna, L. L., Paschoal, T., & Gosendo, E. E. M. (2012). Bem-estar no trabalho: relações com estilos de liderança e suporte para ascensão, promoção e salários. *Revista de Administração Contemporânea*, 16(5), 744-764.

Santos, G. B., & Ceballos, A. G. D. C. D. (2013). Bem-estar no trabalho: Estudo de revisão. *Psicologia em Estudo*, 18(2), 247-255.

Schroeder, J. T., & Schroeder, I. (2004). Responsabilidade social corporativa: limites e possibilidades. *RAE eletrónica*, 3(1).

Siqueira, M. M. M., & Padovam, V. A. R. (2008). Bases teóricas de bem-estar subjetivo, bem-estar psicológico e bem-estar no trabalho. *Psicologia: teoria e pesquisa*, 24(2), 201-209.

Skudiene, V., & Auruskeviciene, V. (2012). The contribution of corporate social responsibility to internal employee motivation. *Baltic journal of management*, 7(1), 49-67

Sonnentag, S. (2015). Wellbeing and burnout in the workplace: Organizational causes and consequences. *International encyclopedia of the social & behavioral sciences*, 25(2), 537-540.

Steers, R. M., Mowday, R. T., & Porter, L. W. (1979). *Employee Turnover and Post Decision Accommodation Processes*. Oregon Univ Eugene Graduate School of Management and Business, 10-26.

Teotônio, J. I. F. (2014). *A influência da prática de yoga no bem-estar afetivo e na satisfação com a vida* (Dissertação de Mestrado).

Torres, J. M. B. C. P. (2010). *Qualidade de vida no trabalho (QVT) e intenção de turnover: Efeito preditor de dimensões de QVT na intenção de turnover* (Dissertação de Mestrado).

Turker, D. (2009). *Measuring corporate social responsibility: A scale development study*. *Journal of Business Ethics*, 85(4), 411–427

Vasconcelos, K. C. D. A., Silva Junior, A. D., Nascimento, A. P. D., & Goulart, V. M. (2016). A Relação Entre a Percepção de Práticas de Responsabilidade Social Corporativa e a Intenção de Rotatividade dos Profissionais. *Revista Eletrônica de Administração (Porto Alegre)*, 22(3), 494-518.

Warr, P. (1990). The measurement of well-being and other aspects of mental health. *Journal of occupational Psychology*, 63(3), 193-210.

Wells, J. E., & Peachey, J. W. (2011). Turnover intentions. *Team Performance Management: An International Journal*.

Wright, T. A., & Bonett, D. G. (2007). Job satisfaction and psychological well-being as nonadditive predictors of workplace turnover. *Journal of management*, 33(2), 141-160.