



LSPA

INSTITUTO UNIVERSITÁRIO
CIÊNCIAS PSICOLÓGICAS, SOCIAIS E DA VIDA

OVERQUALIFICATION:

**CONSEQUÊNCIAS NO *ENGAGEMENT* E NA
SATISFAÇÃO LABORAL**

MARIA STREET DE ALMEIDA E SILVA

Orientador de Dissertação:
PROF. DOUTOR FRANCISCO CESÁRIO

Coordenador de Seminário de Dissertação:
PROF. DOUTOR FRANCISCO CESÁRIO

Tese submetida como requisito parcial para a obtenção do grau de:

MESTRE EM PSICOLOGIA

Especialidade em Psicologia Social e das Organizações

2016

Dissertação de Mestrado realizada sob orientação do
Prof. Doutor Francisco Cesário, apresentada no ISPA –
Instituto Universitário para obtenção do grau de Mestre
na especialidade de Psicologia Social e das Organizações.

AGRADECIMENTOS

Após cinco anos, de tanta aprendizagem, crescimento, partilha de experiências, novas competências e tantas mais-valias que poderia enumerar, este último ano, o 5º Ano, foi a prova final de tudo o que aprendi nesta Faculdade, o ISPA. Foi um ano diferente e novo para mim, onde tive a minha primeira experiência de trabalho numa empresa e desenvolvi a minha Tese, algo que sempre me causou alguma ansiedade, mas também me despertou interesse pelo desafio a que me iria propor. E assim foi. Tal não seria possível sem todo o apoio que sempre recebi. Não posso deixar de agradecer, em primeiro lugar, à minha Mãe e ao meu Pai, que possibilitaram que estudasse estes anos no ISPA, sempre com preocupação, dedicação e interesse por mim e por tudo o que estudei, desde trabalhos a exames e, por fim, a Tese.

Agradeço a todos os Professores tudo o que me ensinaram, contribuindo para a pessoa que sou hoje, mais enriquecida, certamente, onde guardo cinco anos de aprendizagem e memórias para a vida. Realço em especial, o Professor Doutor Francisco Cesário, o meu orientador de dissertação, que me acompanhou nestes dois últimos anos de Mestrado, em particular mais de perto, nesta fase de orientação. Deu-me todo o suporte para que fosse possível desenvolver este projeto. Não posso deixar de agradecer também, em especial, à Professora Ana Moreira, a qual foi incansável com a sua paciência e dedicação, auxiliando-me a ultrapassar algumas das adversidades que um estudo desta natureza naturalmente comporta. Agradeço também aos meus Avós, Marila, Mariazinha e João, que acompanharam sempre de perto o meu percurso académico e, em especial, nesta fase final, dando-me o suporte necessário. Aos meus irmãos, Zé Maria e Margarida que, cada um nos seus estudos, acompanhou também os meus, em diversas bibliotecas, ou mesmo em casa. Ao Francisco, pelo apoio constante e presente, pelo incentivo e por toda a ajuda e paciência na edição do presente estudo. Agradeço a todas as minhas amigas, sem exceção, pelo apoio, interesse e força que sempre me transmitem, em especial à Titi que, a par do meu irmão Zé Maria, partilharam comigo muitas horas de trabalho, dia e noite. Agradeço ainda à minha amiga Inês, pelo apoio na revisão da tradução, bem como todo o incentivo. Também não me posso esquecer de mencionar todas as amigas que fiz no ISPA, tanto na Licenciatura como no Mestrado, destacando a Hannah, a Maria, a Jéssica, a Zi, a Vera e a minha turma de Dissertação, uma vez que todas as semanas partilhámos, desabafámos, aprendemos, em conjunto e com o Professor. Termina aqui mais um ciclo de cinco anos, onde levo comigo um curso superior, bons amigos e a certeza de que saio mais cheia, completa e crescida, hoje, com 23 anos, do que quando entrei, aos 18 anos. Obrigada a todos. Obrigada ISPA.

RESUMO

O presente estudo tem como objetivo compreender qual o impacto da *Overqualification*, no *Work Engagement* e na Satisfação Laboral, assim como analisar o efeito mediador da Satisfação Laboral na relação entre a *Overqualification* e o *Work Engagement*, a fim de fornecer evidências empíricas adicionais. Para tal, hipotetizou-se: A Satisfação Laboral tem um efeito mediador na relação entre a *Overqualification* e o *Work Engagement*.

Colaboraram nesta investigação 551 participantes, trabalhadores por conta própria e de diversas organizações, nomeadamente de *call center*, selecionados a partir da população portuguesa e que contribuíram voluntariamente, através do preenchimento de um questionário *online*. Os resultados obtidos demonstram que a *Overqualification* tem um impacto significativo e negativo na Satisfação Laboral, bem como no *Work Engagement*, sendo que a Satisfação Laboral tem um impacto significativo e positivo no *Work Engagement*. Testou-se ainda efeito mediador da Satisfação Laboral, na relação entre as variáveis *Overqualification* e *Work Engagement* que foi comprovado através de uma mediação parcial.

Palavras-Chave: *Overqualification*, *Work Engagement*, Satisfação Laboral.

ABSTRACT

The purpose of the present study is to understand the impact of Overqualification at Work Engagement and Job Satisfaction, as well as to analyze the mediator effect of Job Satisfaction on the relationship between Overqualification and Work Engagement, in order to provide additional empirical evidence. Hence, a hypothesis was developed: Job Satisfaction has a mediator effect on the relationship between Overqualification and Work Engagement.

In this investigation there were 551 participants, self-employed and from various organizations, namely call centers, selected from the Portuguese population, that have volunteered to contribute through an online questionnaire. The results have demonstrated that Overqualification has indeed a significant and negative impact on Job Satisfaction and on Work Engagement, and that Job Satisfaction has a significant and positive impact on Work Engagement.

The mediator effect of Job Satisfaction was also tested in the context of the relationship between the variables Overqualification and Work Engagement, which was proved through a partial mediation.

Keywords: Overqualification, Work Engagement, Job Satisfaction.

ÍNDICE

INTRODUÇÃO.....	1
REVISÃO DA LITERATURA.....	4
<i>Overqualification</i>	4
<i>Work Engagement</i>	7
Satisfação Laboral	9
Relação entre Variáveis - <i>Overqualification</i>, <i>Work Engagement</i> e Satisfação Laboral	12
MODELO DE INVESTIGAÇÃO E HIPÓTESES	15
MÉTODO	16
Delineamento	16
Participantes	16
Procedimento	17
<i>Análise Fatorial Confirmatória</i>	18
<i>Fiabilidade</i>	20
<i>Sensibilidade</i>	20
Medidas	21
<i>Overqualification</i>	21
<i>Work Engagement</i>	21
<i>Satisfação Laboral</i>	22
RESULTADOS	23
Escala de <i>Overqualification</i>	23
<i>Validade - Análise Fatorial Confirmatória</i>	23
<i>Fiabilidade</i>	23
<i>Sensibilidade</i>	24
Escala de <i>Work Engagement</i>	24
<i>Validade - Análise Fatorial Confirmatória</i>	24

<i>Fiabilidade</i>	25
<i>Sensibilidade</i>	25
Escala de Satisfação Laboral	25
<i>Validade - Análise Fatorial Confirmatória</i>	25
<i>Fiabilidade</i>	26
<i>Sensibilidade</i>	26
Efeito das variáveis Sócio-Demográficas nas variáveis em estudo	26
Estatística descritiva das variáveis em estudo	29
Relação entre Variáveis	30
Teste de Hipóteses	30
DISCUSSÃO E CONCLUSÕES	34
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	40
ANEXOS	47
ANEXO A – Questionário	48
ANEXO B – Estatística descritiva da amostra	60
ANEXO C – Qualidades métricas da escala de <i>Overqualification</i>	62
ANEXO D – Qualidades métricas da escala de <i>Engagement</i>	63
ANEXO E – Qualidades métricas da Satisfação Laboral	66
ANEXO F – Efeito das Variáveis Sócio-Demográficas nas Variáveis em estudo	69
ANEXO G – Estatística Descritiva das Variáveis em Estudo	77
ANEXO H – Correlações	78
ANEXO I - Testes de Hipóteses	79

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Exemplos de definições de <i>Overqualification</i>	4
Tabela 2 - Exemplos de definições de <i>Work Engagement</i>	7
Tabela 3 - Exemplos de definições de Satisfação Laboral	10
Tabela 4 - Caracterização da amostra.....	17
Tabela 5 - Valores de Referência para os Índices de Ajustamento em Modelos Fatoriais	20
Tabela 6 - Resultados da Análise Fatorial Confirmatória da Escala de <i>Overqualification</i>	23
Tabela 7 - Fiabilidade da escala de <i>Overqualification</i>	23
Tabela 8 - Resultados da Análise Fatorial Confirmatória da Escala de <i>Work Engagement</i>	24
Tabela 9 - Fiabilidade da escala de <i>Work Engagement</i>	25
Tabela 10 - Resultados da Análise Fatorial Confirmatória da Escala de Satisfação Laboral ..	26
Tabela 11 - Fiabilidade da escala de Satisfação Laboral.....	26
Tabela 12 - Correlações, médias e desvio padrão	30
Tabela 13 - Resultado da <i>Path Analysis</i> entre a <i>Overqualification</i> e o <i>Work Engagement</i>	31
Tabela 14 - Resultado da <i>Path Analysis</i> entre a <i>Overqualification</i> e o Satisfação Laboral	32
Tabela 15 - Resultado da <i>Path Analysis</i> entre a Satisfação Laboral e o <i>Work Engagement</i>	32
Tabela 16 - Descrição do Teste de Mediação (Baron & Kenny, 1986).....	33

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Modelo de Investigação	15
Figura 2 - Distribuição das variáveis em estudo em função do Sexo.....	27
Figura 3 - Distribuição das variáveis em estudo em função das Habilitações Literárias necessárias para a função.....	28
Figura 4 - Distribuição das variáveis em estudo em função do Tipo de Trabalho	28
Figura 5 - Distribuição das variáveis em estudo em função da percepção dos participantes de <i>Overqualification</i>	29
Figura 6 - Resultados da <i>Path Analysis</i> com o efeito de mediação.....	33

INTRODUÇÃO

Desde o início do meio organizacional até aos dias de hoje, existem diversos elementos que contribuem e participam na existência deste mesmo mundo. Assim, podemos destacar o capital humano, sendo este considerado o principal elemento de todos eles, apresentando um grande impacto em diversos processos organizacionais, onde cada colaborador é diferente e contribui com as suas capacidades, competências e experiência (Antunes & Pina e Cunha, 2014). Porém, são considerados fatores fundamentais para as organizações, o recrutamento e a seleção de pessoal, no sentido de garantir uma gestão correta, bem como um adequado desenvolvimento de recursos humanos (Luthans & Youssef, 2004).

Devido à recessão económica e financeira que envolveu o nosso País, os indivíduos tendem a aceitar oportunidades de trabalho para se manterem ativos no mercado, muitas vezes apenas por necessidade de subsistência. Tendo em conta a crescente competição que o mercado de trabalho enfrenta, as organizações procuram recrutar colaboradores que as destaquem através das suas características pessoais, bem como pelo seu *know-how* (Schaufeli, 2012). Torna-se assim importante que a organização invista no recrutamento e seleção para que sejam selecionados os colaboradores com os KSAO's pretendidos (conhecimentos, competências, habilidades e outras características necessárias) (Lobene & Meade, 2010). É do interesse das organizações conseguirem reter os seus talentos de forma competente e capaz (Green, 2000).

Mas, será que são selecionados os candidatos mais adequados para cada função? Surge então o interesse pelo tema de *Overqualification*. Numa altura marcada pela escassez da oferta de trabalho, a perceção de *Overqualification* por parte dos colaboradores é acentuada, na medida em que as alternativas possíveis se reduzem, existindo maior facilidade, por parte dos indivíduos, em aceitar trabalhos onde não é necessário pôr em prática todas as suas competências e habilitações (McKee-Ryan & Harvey, 2011). Segundo a literatura existente relativa a este tema, *Overqualification*, quando um colaborador se percebe como sobrequalificado, torna-se desinteressado e desligado do seu trabalho, resultando numa potencial de saída da organização (Erdogan, Bauer, Peiró, & Truxillo, 2011). A *Overqualification* no trabalho surge assim da perceção de incongruências, por parte do indivíduo, relativamente às suas elevadas qualificações, como conhecimentos e competências, por contraposição aos requisitos mínimos exigidos para o desempenho das suas funções. (Johnson, Morrow, & Johnson, 2002). Verifica-se então que, na maioria das sociedades, o desenvolvimento do trabalho (como atividades que revelem maior autonomia e independência)

não acompanha a constante e permanente evolução dos indivíduos, a nível de conhecimentos e qualificações (Johnson & Johnson, 2000). Deste modo, esta problemática permite-nos refletir em questões como: Será que os indivíduos quando percecionam qualificações superiores às necessárias para o desempenho das suas funções, continuam a investir no seu trabalho? Ou será que desinvestem? Poderá a *Overqualification* influenciar o seu envolvimento, bem-estar e Satisfação no trabalho? Torna-se então pertinente abordar as temáticas *Work Engagement* e Satisfação Laboral, na medida em que, atualmente, um dos maiores desafios para as organizações é manter indivíduos comprometidos, dedicados, competentes e envolvidos nos objetivos da organização. Os colaboradores com atitudes mais positivas, sentem-se mais envolvidos nas suas tarefas e experienciam uma maior satisfação pelo trabalho desempenhado, pois tal não é visto como uma obrigação (Xanthopoulou, Bakker & Demerouti, 2009). É então esperado que um colaborador, ao estar envolvido com o seu trabalho, tenha vontade de se dedicar e esforçar na realização das suas tarefas, sentindo-se entusiasmado e inspirado, de forma a retrair satisfação para si próprio, do trabalho que executa (Schaufeli, 2012).

De acordo com Wood, Bruner e Ross (1976) “a saúde das organizações depende da Satisfação que os trabalhadores retiram do seu trabalho”. Por conseguinte, as organizações de sucesso podem ser consideradas como organizações saudáveis.

Com efeito, pretende-se analisar, com o presente estudo, o impacto da *Overqualification* nas dimensões *Work Engagement* e Satisfação Laboral, bem como testar o efeito mediador da Satisfação Laboral nas duas variáveis em estudo, acima referidas. Surge então a seguinte questão de investigação: Será que os colaboradores quando percecionam que têm qualificações superiores às necessárias para o desempenho das suas funções, apresentam uma menor Satisfação Laboral e um menor *Work Engagement*, desinvestindo no seu trabalho? E, será que a Satisfação Laboral tem efeito de mediação?

Os capítulos seguintes apresentam uma descrição aprofundada do estudo em questão, iniciando-se pela revisão de literatura, onde são apresentadas as definições dos conceitos em análise (*Overqualification*, *Work Engagement* e Satisfação Laboral), assim como uma explicação clara e sucinta de cada um destes conceitos. Neste capítulo é também referida a relação entre as três variáveis em questão. De seguida, é apresentado o modelo de investigação e a hipótese em estudo, a metodologia, a qual descreve o tipo de estudo, a amostra, os instrumentos utilizados e o procedimento. Posto este capítulo, são revelados os resultados obtidos, através das análises estatísticas, onde seguidamente é realizada a discussão e a conclusão dos mesmos, apresentando-se as limitações do estudo e sugestões futuras, bem como

as implicações práticas. A investigação das variáveis em estudo e a relação das mesmas, pretendem contribuir e fornecer evidências empíricas.

REVISÃO DA LITERATURA

Overqualification

O conceito de *Overqualification* tem sido definido por diferentes autores. Começando por Johnson, Morrow e Johnson (2002), trata-se da percepção por parte dos indivíduos de sobrequalificação, isto é, quando um indivíduo que está empregado percebe que possui qualificações profissionais excedentes às necessárias para o desempenho da sua função, ou ainda, se percebe que tem oportunidades limitadas para adquirir e pôr em prática competências, no desempenho das funções. Diz-se então que existe *Overqualification* quando os indivíduos percebem que possuem grau acadêmico, experiência ou competências que excedem as exigências de trabalho normais e/ou necessárias para a sua tarefa. A origem de *Overqualification* reflete-se nos atributos individuais de cada um, face à função que desempenha. No entanto, a *Overqualification* também pode resultar da falta de oportunidades de trabalho, o que leva a becos sem saída (Johnson, Morrow & Johnson, 2002). Como referido acima, o conceito de *Overqualification* tem sido estudado na literatura por diferentes autores, seguindo-se alguns exemplos de definições do conceito, na tabela seguinte.

Tabela 1 - Exemplos de definições de *Overqualification*

Referências	Definições
Edwards (1991)	Indivíduos que consideram que não são adequados para a função que desempenham.
Fine (2007)	Grau em que o individuo julga deter qualificações superiores às necessárias para o desempenho da sua função.
Weststar (2009) cit. por Maciel e Camargo (2013)	Percepção que um individuo tem de que as oportunidades para adquirir e utilizar competências para desempenhar as suas funções são limitadas.

Outros autores debruçaram-se sobre o tema, tal como Buchel (2000) cit. por Arumugam e Uthayatharshika (2014), considerando a *Overqualification* uma situação que ocorre quando as competências e conhecimentos de um indivíduo, adquiridas pelo seu grau acadêmico, não são completamente exploradas. Já Fine e Nevo (2008) referem que o conceito de *Overqualification* é multidimensional, uma vez que se remete para situações de trabalho inadequadas, onde o grau acadêmico e a experiência profissional são excedentes para o

necessário na função e não são utilizadas as competências que o indivíduo detém. Esta percepção de sobrequalificação pode ter como resultado menor produtividade no trabalho, reflexos no desempenho organizacional ou mesmo intenções de saída da organização (Mobley, 1982).

Para além do conceito de *Overqualification*, existem sugestões semelhantes de conceitos acerca da não utilização do potencial do indivíduo no trabalho e o facto dos indivíduos possuírem um grau académico, experiência e *skills*, superiores ao que o trabalho requer. Estes conceitos são designados de subemprego, falta de oportunidades de crescimento e mudança, habilidades e competências ou mesmo sobrequalificação (*Overqualification*) (Johnson, Morrow & Johnson, 2002). Todavia, tendo em conta que este fenómeno já foi descrito através de quatro conceitos diferentes, como acima enumerados, podem existir problemas no que toca à forma como é concetualizado e medido. Estes conceitos são assim definidos e operacionalizados de uma forma imprecisa, uma vez que foram medidos por sociólogos, economistas, psicólogos sociais e das organizações, variando as definições consoante cada área, sendo inconstante a utilização de um mesmo conceito noutros, bem como a sua sobreposição em diversos casos (Johnson, Morrow & Johnson, 2002).

Feldman (1996), refere que em alguns casos, o conceito de subemprego é relativo à experiência profissional de uns indivíduos em relação a outros, isto é, com as mesmas competências/grau académico ou experiência de trabalho. Noutros casos, subemprego designa o grau académico, competências e experiência de trabalho da própria pessoa. Neste sentido, Feldman (1996) vai de encontro com Johnson, Morrow e Johnson (2002), na medida em que referem que os múltiplos conceitos e diferentes operacionalizações tornam difícil determinar a relação entre o colaborador e ambiente de trabalho, a fim de descrever o conceito de subemprego. Segundo Mckee-Ryan e Harvey (2011), este termo depende fortemente da noção de *person-job-fit*, a qual se refere ao ajuste dos colaboradores face ao posto de trabalho, no intuito de existir uma combinação entre as qualificações dos indivíduos e as exigências laborais. Deste modo, reduz-se também o nível de percepção de *Overqualification*, caso estes se encontrem a exercer funções adequadas relativamente às suas habilitações (Kristof-Brown, Zimmerman & Johnson, 2005).

De acordo com Kristof (1996), a forma como cada indivíduo percebe a *Overqualification*, pode ser determinada, tanto por características objetivas, como por interpretações subjetivas, no que se refere à sua situação de trabalho. Esta seria assim a principal razão para os investigadores utilizarem medidas a nível individual, uma vez que a percepção da realidade por parte de cada indivíduo, conduz as suas avaliações cognitivas e reações a situações específicas. Tal percepção da realidade, por parte de cada um, vai ao encontro da proposta de

Erdogan et al. (2011), visto que esta refere que a *Overqualification* se centra na experiência própria e individual de cada indivíduo. Desta forma, um indivíduo pode sentir-se sobrequalificado se as suas habilitações académicas forem superiores às exigências do seu trabalho, no entanto, um outro indivíduo na mesma situação, com habilitações académicas superiores, pode não se perceber como sobrequalificado. Isto deve-se a variados fatores, nomeadamente, ao grau de importância que a profissão ocupa na vida de cada um, bem como à sua experiência individual, como a área de estudo, os quais podem moldar a forma de um indivíduo avaliar e perceber *Overqualification* (Erdogan et al.,2011).

Segundo Kristof (1996), a percepção de características organizacionais pode também ter uma forte influência sobre os resultados de variáveis individuais, tais como, *stress*, Satisfação Laboral e compromisso organizacional.

Alguns estudos sugerem que os indivíduos optam por permanecer como sobrequalificados devido aos mais variados fatores, como dar mais importância à família, dedicando-lhe mais tempo numa fase mais avançada da carreira, ou evitar situações de trabalho complicadas e que causem *stress* (Maynard, de 2011).

Johnson, Morrow e Johnson (2002), propõem a definição de *Overqualification* através de duas dimensões: *Mismatch* (incongruência ou inadequação percebida), que se define como a percepção por parte do indivíduo que detém qualificações acima das necessárias para a função que executa (Weststar, 2009 cit. por Maciel & Camargo, 2013) e *No-Growth* (Não crescimento), onde o indivíduo percebe poucas oportunidades para adquirir e pôr em prática competências, no desempenho das suas funções, impossibilitando o seu crescimento.

A primeira dimensão, *Mismatch*, parte do conjunto das qualificações de um indivíduo, resultando da comparação de vários elementos por parte de cada um, sendo que este processo varia na medida em que cada indivíduo faz uma avaliação diferente das suas competências, experiências profissionais e grau académico, relativamente ao grau de exigência e desafios das tarefas desempenhadas nas suas funções (Johnson & Johnson, 2000). Já a segunda dimensão (*No-Growth*) tem origem na dinâmica que é, ou não, oferecida pela organização, assim, o que importa para o indivíduo que desempenha uma função é o quanto a organização lhe possibilita desafios e inovação, para que possa aperfeiçoar competências que já possui, bem como apreender novas (Johnson & Johnson, 2000).

Alguns estudos sugerem que a *Overqualification* está negativamente relacionada com a autonomia do trabalhador, derivado a processos de automatização, quando as tarefas não possuem grande grau de exigência (Maciel & Camargo, 2013). Outras pesquisas revelam que a *Overqualification* está relacionada negativamente com bem-estar no trabalho (Erdogan e Bauer,

2009). No entanto, tem sido dado um foco maior à relação da *Overqualification* com a Satisfação Laboral, o compromisso, bem como as intenções de saída do trabalhador.

Work Engagement

O conceito de *Work Engagement* tem vindo a revelar extrema importância, ao longo dos últimos anos e em diferentes contextos, sendo apresentado na literatura por diversos autores e definições (Robinson et al., 2004).

Tabela 2 - Exemplos de definições de *Work Engagement*

Referências	Definições
Chaudhary, Rangnekar e Barua (2011)	Estado positivo da mente e sensação de cumprimento relativamente ao trabalho, caracterizado pelo vigor, dedicação e absorção. Refere-se assim a um estado afetivo-cognitivo, que penetra e persiste, não se direcionando para um objeto, indivíduo, comportamento ou evento, e por isso, não se define como um estado estático.
Frank, Finnegan e Taylor, (2004)	Esforço que o colaborador aplica ao executar as suas tarefas.
Harter, Schmidt e Hayes, (2002)	O <i>Engagement</i> dos trabalhadores consiste no envolvimento, satisfação e entusiasmo que estes têm no trabalho.

A Tabela 2, acima apresentada, demonstra algumas das variadas definições para o *Work Engagement*, no entanto, e como já referido, vários outros autores definiram este conceito.

Deste modo, o *Work Engagement* adquiriu uma maior relevância, no contexto organizacional, uma vez que as organizações, atualmente, procuram colaboradores comprometidos com o trabalho e com uma atitude proactiva (Bakker & Leiter, 2010).

Kahn (1990), define o *Engagement*, como *Engagement* pessoal, na medida em que, para o autor, se relaciona com a capacidade que os colaboradores têm em investir cognitiva, física e emocionalmente, no desempenho das suas funções portanto, uma forma de expressão por parte dos colaboradores durante a sua *performance* no trabalho. Pelo contrário, Macey e Schneider (2008) definem o *Work Engagement* como a demonstração de comportamentos adicionais, por parte dos colaboradores, no desempenho de tarefas previamente estabelecidas, contradizendo assim a proposta de Kahn (1990), acima ilustrada.

No entanto, Schaufeli e colaboradores (2003) foram os impulsionadores do progresso conceptual da perspectiva de *Work Engagement*, sendo este considerado um constructo independente com base numa construção positiva, motivacional e reconfortante que se divide em três dimensões: o vigor, a dedicação e a absorção. O vigor é definido como o esforço, persistência e resiliência investido no trabalho, mesmo em situações mais difíceis e à capacidade de resistir à fadiga; a dedicação caracteriza o elevado envolvimento no trabalho e a experiência de significado, entusiasmo, orgulho e desafio; e, finalmente, a absorção, que se refere à completa concentração e envolvimento no trabalho, onde o tempo passa rapidamente, e o ambiente em redor é esquecido devido ao grau de concentração, havendo dificuldade em desligar-se e/ou distanciar-se do trabalho (Schaufeli, 2012). Assim, os colaboradores que sentem *Work Engagement*, estão por sua vez mais predispostos a abraçar desafios profissionais, tentando superar os objetivos que lhes são propostos (Schaufeli & colaboradores, 2003), já que são mais proactivos, criativos e produtivos (Bakker & Demerouti, 2008).

Muitas têm sido as abordagens sobre o conceito de *Work Engagement*, onde o autor Saks (2006) destaca as condições psicológicas consideradas indispensáveis para que este seja gerado. Contudo, estas condições não explicam o motivo pelo qual os níveis de *Engagement* variam nos diferentes colaboradores (Saks, 2006). Neste sentido, de acordo com o autor, a Teoria da Troca Social (Exchange Theory - SET) esclarece, de uma forma racional, o motivo pelo qual os colaboradores se encontram mais ou menos envolvidos (*engaged*) com o seu trabalho e a sua organização. Logo, para que exista *Engagement*, é necessário que haja uma troca entre recursos económicos e sócio-emocionais, entre os colaboradores e a organização. Quando existe esta troca, os colaboradores têm necessidade de retribuir à organização, através do seu esforço e dedicação, dando assim o seu melhor e, por isso, tendo um maior *Engagement* (Saks, 2006). Pelo contrário, quando há alguma falha por parte da organização, os colaboradores têm tendência a esforçarem-se menos nas suas tarefas (Kahn, 1990), tendo assim um menor *Engagement*, na medida em que dão menos de si.

O *Work Engagement* é assim um constructo único, tendo como preditores os recursos no trabalho, os recursos pessoais, sendo também preditor do desempenho e comportamento proactivo, bem como da saúde física e psicológica. Os recursos no trabalho dizem respeito à autonomia, *feedback*, supervisão e *coaching*, e os recursos pessoais à auto-eficácia (Bakker, 2011).

Como resultado das definições existentes na literatura, o conceito de *Engagement* é definido de diversas formas, sendo por vezes confundido com outros constructos, tais como o compromisso organizacional, o comportamento de cidadania organizacional, (Robinson,

Perryman & Hayday, 2004; Hallberg & Schaufeli, 2006), Satisfação Laboral (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001), motivação no trabalho (Bakker, 2010), entre outros. Assim, apesar de conceitos distintos, a literatura refere que o *Work Engagement* tem uma relação positiva com o compromisso organizacional, com a Satisfação Laboral e com o envolvimento no trabalho (Hallberg & Schaufeli, 2006).

A definição de *Engagement* está então relacionada com o bem-estar e saúde dos colaboradores, uma vez que experiências desta natureza são tidas como positivas e recompensadoras, tendo um resultado positivo no trabalho (Schaufeli & Bakker, 2004; Sonnentag, 2003).

Schaufeli & Bakker (2004), realçam assim que os indivíduos que experienciam um elevado nível *Engagement*, têm maior probabilidade de se sentirem fortemente ligados à sua organização e menor probabilidade de intenções de saída. Por conseguinte, colaboradores com um nível de *Engagement* mais elevado estabelecem relações de maior confiança, qualidade e atitudes positivas, em relação à sua organização (Saks,2006).

O autor, Saks (2006), refere também que o nível de *Work Engagement* difere de tarefa para tarefa, ou seja, o nível de *Engagement* numa determinada tarefa influenciará o de outras, realçando que os colaboradores têm diferentes patamares de *Engagement*, tanto no trabalho, como organizacionais. Outras investigações contradizem a literatura acima referida, que demonstra que o conceito de *Engagement* é estático (Bakker & Xanthopoulou, 2009), definindo que o *Work Engagement* varia de dia para dia (Sonnentag, 2003; Xanthopoulou, Bakker, Demerouti & Schaufeli, 2009).

Satisfação Laboral

A Satisfação Laboral tem sido objeto de estudo de variados autores, não se afigurando fácil a definição deste conceito na literatura, uma vez que não existe consenso, mas várias perspectivas (Lima et al.,1988). No entanto, a Satisfação Laboral tem demonstrado, cada vez mais, uma crescente preocupação das organizações, sendo que está simultaneamente associada à produtividade, à realização pessoal dos colaboradores (Lima, Vala & Monteiro, 1988), a processos organizacionais ou mesmo à qualidade do trabalho (Hernandez & Melo, 2003).

Tabela 3 - Exemplos de definições de Satisfação Laboral

Referências	Definições
Lima, Vala, Monteiro e Caetano (1994)	Atitude ou estado emocional positivo relativamente às experiências de trabalho e ao trabalho em si, em contexto laboral.
Minner (1992)	Resposta emocional relativamente a uma situação em contexto de trabalho.
Smith, Kendall e Hulin (1969)	Conjunto de sentimentos por parte de um indivíduo (positivos ou negativos) manifestados em relação ao seu trabalho.

Segundo Hoppock (1935), a Satisfação Laboral consiste numa combinação de circunstâncias psicológicas e circunstâncias ambientais que provocam no indivíduo a felicidade relativamente ao seu trabalho. Já Arnold, Robertson e Cooper (1991) apresentam a Satisfação Laboral, como uma atitude generalizada no que respeita ao trabalho. Porém, Vroom (1964) define que a Satisfação é originada por um conjunto de dimensões ou orientações afetivas que os colaboradores têm em relação à função que desempenham e, conseqüentemente, provocam atitudes nos indivíduos, onde estes revelam a sua satisfação, ou insatisfação, com o trabalho. Por conseguinte, quando os colaboradores se encontram satisfeitos, a qualidade do trabalho é mais elevada, na medida em que há um maior compromisso, identificação e envolvimento por parte de cada um (Kristensen e Westergaard-Nielsen 2006). Torna-se assim importante que as organizações se preocupem com este tema de Satisfação Laboral, uma vez que esta pode ter conseqüências, tanto para a organização como para o indivíduo, tanto a nível comportamental, como a nível de saúde mental e física do colaborador (Locke 1976). Na literatura, a proposta de Locke (1976) para o conceito de Satisfação Laboral é uma das mais utilizadas. Para o autor, trata-se de um fenómeno individual relacionado com fatores causais, classificando-os em dois grupos distintos: Condições de Trabalho, caracterizadas pela possibilidade de promoções, reconhecimento, salário, condições e ambiente laboral, sendo que este primeiro grupo se relaciona com o conteúdo do trabalho; e um segundo grupo designado de Agentes de Trabalho, referindo a relação com os colegas, subordinados, supervisores, Direção, políticas e competências da Organização. Assim, para Locke (1976), um indivíduo alcança um estado emocional positivo, tendo como satisfeitas as necessidades de trabalho, expectativas, bem como os seus desejos. Para além desta definição, segue-se outra perspectiva das mais citadas na literatura, pelo autor Spector (1997), defendendo que este conceito de Satisfação Laboral se relaciona com os sentimentos que os indivíduos experienciam consoante as suas tarefas, sendo esta um estado de prazer alcançado através do trabalho e de experiências que este proporciona

(Tantiverdi, 2008). Já Diestel, Wegge e Chmidt (2014), defendem que a Satisfação Laboral se divide entre Satisfação externa, relacionada com as condições de trabalho, como referia Locke (1976), e Satisfação Interna, referente ao desempenho dos indivíduos, nas suas funções e tarefas. Assim, o resultado dos fatores internos e externos vão originar a Satisfação Laboral.

Heller et al. (2002) e Dorman e Zapf (2001), sugerem que a Satisfação Laboral engloba dois tipos de fatores, sendo estes fatores situacionais, tais como as condições de trabalho (oportunidades de promoção, salário e características relativas ao trabalho, como por exemplo, o significado e identidade dados às tarefas, autonomia no trabalho, variedade de competências e feedback), e os fatores pessoais (personalidade, autoestima, traços, emoções e motivação). Desta forma, a Satisfação Laboral (individual e interna ou externa) é referida como uma realização holística, pelo que se deve tomar em consideração todos os fatores que podem causar Satisfação, e não apenas um fator isolado. Há então fatores que podem proporcionar Satisfação individual interna como, por exemplo, a satisfação relacionada com a carga de trabalho, esforço físico e assim compreender-se a Satisfação total, derivada do trabalho. (Coughlan, Moolman & Haarhoff, 2014).

Como acima referido, existem diversas perspetivas e definições para o conceito de Satisfação Laboral, no entanto, independentemente dos autores, são referidas duas dimensões distintas da mesma, caracterizadas como unidimensional e multidimensional. A primeira abordagem, unidimensional, segundo Peiró e Prieto (1996), refere que a Satisfação Laboral não resulta da soma dos diversos fatores que caracterizam o trabalho (apesar de depender destes), mas sim uma atitude relativa ao trabalho em geral, como um todo. Já a segunda abordagem designa-se de multidimensional e, segundo Cook, Hepworth, Wall e Warr (1981), relaciona-se com um conjunto de diversos fatores relativos ao trabalho, podendo estes ser determinados separadamente, a fim de se medir a Satisfação dos colaboradores.

Os autores Judge, Hulin e Dalal (2009) consideram assim que a Satisfação Laboral resulta do combinado de respostas psicológicas multidimensionais, que se podem apresentar como componentes cognitivas ou avaliativas e afetivas ou emocionais, relacionadas com as funções que cada individuo desempenha.

De acordo com Robbins (cit. por Marqueze & Moreno, 2005), a Satisfação Laboral é definida através da atitude geral dos colaboradores face ao trabalho que desempenham, tendo reações ativas quando existem situações que provocam insatisfação e, por isso, a necessidade de atitudes de mudança.

A Satisfação Laboral, segundo Diaz-Serrano e Cabral Vieira (2005), revela-se fortemente preditora do bem-estar dos colaboradores no seu trabalho. Um colaborador

Satisfeito é então aquele que desempenha uma função de que gosta, através de tarefas do seu agrado, pois se estas condições se aliarem, o desempenho e o esforço dedicado serão maiores e melhores. Como consequência, é alcançado o reconhecimento, promoções e ganhos, bem como a conquista de objetivos e metas, conduzindo à realização pessoal (Kaliski, 2007). Denota-se assim a importância que a Satisfação Laboral tem na produtividade, pois colaboradores convenientemente motivados irão desempenhar tarefas com maior interesse. Para isso, são necessárias práticas que desenvolvam competências, como por exemplo, formações ou outras atividades, promovendo a motivação e a consequente Satisfação (Tomina & Sorana, 2012).

Torna-se então indispensável ter colaboradores satisfeitos, para que esta satisfação se reflita positivamente na organização, sendo esta não só eficaz, mas também eficiente (Saane, Sluiter, Verbeek, & Frings-Dresen, 2003). Neste sentido, a existência de colaboradores satisfeitos com trabalho que desempenham, terá consequências significativas, tais como uma maior produtividade, qualidade de trabalho, aumento do *commitment* organizacional ou profissional, reduzindo-se assim o absentismo. Deste modo, é importante que os níveis de *Engagement* dos colaboradores aumentem, uma vez que as organizações são compostas por indivíduos e se estes estiverem envolvidos e satisfeitos, irão potenciar os seus pontos mais fortes e proporcionar maior sucesso nas organizações (Devi & Nagini, 2013).

Relação entre Variáveis - *Overqualification*, *Work Engagement* e Satisfação Laboral

Relativamente às variáveis do presente estudo, *Overqualification*, *Work Engagement* e Satisfação Laboral, tem-lhes sido conferida alguma atenção, estando todos interligados.

Segundo Johnson e Johnson (2000), o grau de Satisfação Laboral é consequente da *Overqualification*, uma vez que, na adaptação do indivíduo ao trabalho, se este se percecionar como sobrequalificado na função que desempenha, influenciará dimensões de Satisfação. Neste sentido, quando o colaborador se perceciona como tal, existe a possibilidade de, ao longo do tempo, se justificar como não tendo tantas capacidades e, por isso, um melhor desempenho no seu trabalho, como na realidade julgava que poderia ter. Por outro lado, colaboradores que se percecionavam sobrequalificados, conseguem tornar as suas qualificações, consideradas excedentes, como úteis nas tarefas que têm a desempenhar (Johnson & Johnson, 2000). Esta relação que se estabelece entre a *Overqualification* e a Satisfação Laboral reflete-se, não só, na forma como os indivíduos se sentem em relação ao trabalho, mas também, no significado que este ocupa nas suas vidas provocando, ou não, Satisfação em contexto laboral (Khan, 1990).

No estudo desenvolvido por Johnson e Johnson (2000), os resultados sugerem que os efeitos de *Overqualification*, estão associados a dimensões de Satisfação Laboral, já que esta percepção se associa à privação de expectativas não cumpridas por parte dos colaboradores, relativamente ao trabalho que desempenham. Destacam-se então dimensões da Satisfação, tais como, a Satisfação através de promoções ou do salário, considerando-se a *Overqualification* como preditora significativa da Satisfação Laboral (Johnson & Johnson, 2000). Este conjunto de dimensões provocam atitudes nos colaboradores, podendo, ou não, gerar Satisfação (Vroom, 1964). A literatura identifica assim a existência de uma relação negativa entre a *Overqualification* e a Satisfação Laboral (Arumugam & Uthayatharshika, 2014; Lobene & Meade, 2010; Maciel & Camargo, 2013; Weymer, Maciel & Castor, 2014). Quando os indivíduos se sentem satisfeitos com o seu trabalho, haverá, conseqüentemente, um maior compromisso, qualidade no trabalho desempenhado, identificação com a organização e envolvimento (Kristensen & Westergaard-Nielsen, 2006).

De acordo com Harter, Schmidt e Hayes (2002), o *Engagement* dos indivíduos define-se, não só pelo envolvimento e entusiasmo pelo trabalho, como também pela satisfação. Este envolvimento, proveniente da Satisfação, remete-nos para o conceito de *Engagement* no trabalho que, segundo Devi e Nagini (2013), e, seguindo a linha de pensamento acima apresentada, quanto mais elevados se encontrarem estes níveis, maior será a satisfação e retenção dos colaboradores na organização. O *Engagement* é assim um preditor da Satisfação Laboral (Orgambídez-Ramos e Borrego-Alés, 2014) sendo que a Satisfação Laboral é também considerada um preditor do bem-estar dos trabalhadores (Diaz-Serrano & Cabral Vieira, 2005).

Verifica-se, portanto, na literatura, uma relação significativa da Satisfação Laboral com o *Engagement*, o bem-estar e o compromisso (Narainsamy & Westhuizen, 2013).

Num estudo de Erdogan e Bauer (2009), a *Overqualification* relaciona-se negativamente com o bem-estar, revelando que se existe percepção de sobrequalificação, haverá um menor bem-estar dos colaboradores na organização. Como tal, a existência desta relação permite-nos refutar o conceito de *person-job-fit*, que, tal como anteriormente mencionado, refere-se ao ajuste da pessoa em relação ao trabalho, exigindo um alinhamento entre os conhecimentos, habilidades, necessidades, pontos fortes e preferências do indivíduo, em relação às exigências do trabalho (Edwards, 1991; Kristof-Brown, Zimmerman & Johnson, 2005). Quando este alinhamento acontece, os colaboradores tendem a ter um maior *Engagement* e uma maior Satisfação no trabalho (Warr & Inceoglu, 2012).

Alguns fatores como o reconhecimento do trabalho por parte, tanto das chefias, como dos supervisores, a cooperação entre colegas e o espírito de equipa, resultam num estado de *Engagement* moderado nos colaboradores e, conseqüentemente, em Satisfação Laboral, tendo estas variáveis uma relação elevada (Abraham, 2002).

Bakker (2010), sugere que trabalhadores com elevados níveis de *Engagement*, poderiam criar a sua própria função no local de trabalho, tornando-a como a ideal para o si próprio. Isto teria como consequência o aumento da percepção dos indivíduos de ajuste, relativamente a si e, ao seu trabalho (*person-job-fit*).

MODELO DE INVESTIGAÇÃO E HIPÓTESES

No seguimento da literatura acima descrita, surge a relevância do presente estudo. O modelo de investigação procura assim compreender que relação se pode identificar entre a variável *Overqualification* (independente) e as variáveis Satisfação Laboral e *Work Engagement* (dependentes), assim como estudar o efeito mediador da Satisfação Laboral, na relação entre *Overqualification* e *Work Engagement*.

Deste modo, no aprofundamento deste estudo, resultou o Modelo de Investigação abaixo descrito (Figura 1), surgindo a seguinte questão de investigação: Será que os colaboradores quando percecionam que têm qualificações superiores às necessárias para o desempenho das suas funções, apresentam uma menor Satisfação Laboral e um menor *Work Engagement*, desinvestindo no seu trabalho? E será que a Satisfação Laboral tem efeito de mediação?

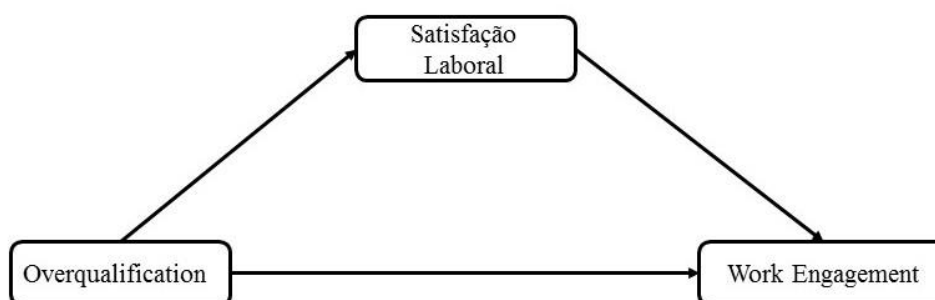


Figura 1 - Modelo de Investigação

Neste sentido foram formuladas as seguintes hipóteses de investigação:

Hipótese 1: Os trabalhadores quando se sentem em situação de *Overqualification*, terá um efeito negativo na sua Satisfação e no seu *Engagement* perante o trabalho.

Hipótese 2: A Satisfação Laboral tem um efeito mediador na relação entre a *Overqualification* e o *Work Engagement*.

MÉTODO

Delineamento

A presente investigação consiste num estudo empírico, correlacional, tendo um carácter exploratório e explanatório, uma vez que existem vários estudos que relacionam a Satisfação Laboral com o *Work Engagement*, e de natureza transversal, sendo que a recolha de dados foi concedida num único momento (Teresa D'Oliveira, 2007).

Participantes

Os participantes que constituem a amostra deste estudo, foram selecionados tendo como único critério o facto de os participantes estarem ativos no mercado de trabalho. Recorreu-se a uma amostragem não probabilística, por conveniência e intencional, do tipo *snowball*, sendo que colaboraram voluntariamente neste estudo, 551 colaboradores de diversas organizações, sediadas em Portugal. Assim, optou-se por incluir participantes em três categorias, nomeadamente, trabalhadores por Conta Própria e trabalhadores por Conta de Outrem, sendo que destes foram destacados os trabalhadores em atividade de *Call Center*. A opção por esta última categoria resulta do facto dos dados disponíveis sobre os *Call Centers* (relatório APCC, 2015) apresentarem a existência de bastantes licenciados e de habilitações superiores a trabalhar neste sector, o que pode indicar situações de sobrequalificação.

Destes participantes 346 (62,8%) apresentam-se do sexo feminino e 205 (37,2%) do sexo masculino, sendo a média de idades de 40,11 anos ($SD=10,73$) que varia entre os 18 e os 64 anos. Relativamente às habilitações literárias, 143 dos participantes (26%) têm habilitações iguais ou inferiores ao 12º ano, 282 (51,2%) o grau de licenciatura e 126 (22,9%) o mestrado ou superior. No que respeita ao tipo de trabalho 29 participantes (5,3%) trabalham por conta própria, 504 (91,5%) trabalham numa empresa/organização e 18 (3,3%) trabalha num *Call Center*, sendo que a média de antiguidade na organização é de 11,48 ($SD= 9,66$), que varia entre 0,25 e 40 anos. Relativamente à antiguidade de funções dos participantes, a média é de 10,28 ($SD=9,22$), que varia também entre 0,25 e 40 anos (Tabela 4).

Tabela 4 - Caracterização da amostra

		Frequência	Percentagem		
Sexo	Feminino	346	62,8%		
	Masculino	205	37,2%		
Habilitações Literárias	Igual ou inferior ao 12º ano	143	26%		
	Licenciatura	282	51,2%		
	Mestrado ou superior	126	22,9%		
Trabalho	Conta própria	29	5,3%		
	Empresa/Organização	504	91,5%		
	Call Center	18	3,3%		
		Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Idade		18	64	40,11	10,73
Antiguidade Organização		.25	40	11,48	9,66
Antiguidade Funções		.25	40	10,28	9,22

Procedimento

Para a realização deste estudo, foi colocado via *online* e na plataforma *Google docs* um questionário (Anexo A). O respetivo *link* foi enviado via e-mail e pela rede social *facebook*, a contacto dos investigadores. Pedia-se aos participantes sinceridade nas suas respostas, garantindo o anonimato e confidencialidade dos seus dados e respostas. Informou-se de que não teriam conhecimento da análise das suas respostas individuais, uma vez que a análise realizada para este estudo seria de forma global para todos os participantes. Após o preenchimento do questionário, foi realizado um agradecimento a cada participante que colaborou, sendo ainda transmitida a possibilidade de acesso aos resultados, caso tivessem interesse.

A recolha dos dados decorreu entre janeiro de 2016 e fevereiro de 2016.

No que respeita à variável Sexo, transformou-se em variável *dummy*, sendo classificada através da notação “0” para participantes do sexo feminino e “1” para participantes do sexo masculino. De seguida, codificou-se a variável Idade como contínua. A variável Habilitações Literárias, sendo ordinal, codificou-se como “1” para “Igual ou inferior ao 12º ano”, “2” para a “Licenciatura” e “3” para o “Mestrado ou Superior”. Relativamente à variável Tipo de Trabalho codificou-se como “1” para o “Trabalho por conta própria”, “2” para o “Trabalho numa empresa” e “3” para o “Trabalho num *call center*”. No que respeita à variável

Overqualification, transformou-se também em variável *dummy* e, como tal, classificou-se segundo a notação “0” para a resposta “Não” e “1” para a resposta “Sim”. Para a variável Habilitações Literárias necessárias para desempenhar a função, codificou-se como “1” para “Igual ou inferior ao 12º ano”, em “2” para a “Licenciatura” e em “3” para o “Mestrado ou Superior”.

Para todos os instrumentos utilizados na presente investigação, foi realizada a Análise Fatorial Confirmatória (AFC), através do programa AMOS *for Windows*.

Utilizou-se assim o método de programação com interface gráfico (AMOS *Grafics*), onde foi realizado o desenho das variáveis no diagrama de caminhos. Este diagrama, reconhecido pelo Amos, descreve-se da seguinte forma: as elipses dizem respeito às variáveis latentes ou os erros; os retângulos são relativos às variáveis observáveis; a seta com uma ponta única revela, ou o caminho, ou a relação de causa entre duas variáveis; a seta que se encontra curva e com duas pontas entre duas variáveis, diz respeito a uma covariância (Arblucke, 1982).

O procedimento seguiu a lógica de “geração de modelos” (Jöreskog & Sörbom, 1993), que considera na análise do seu ajustamento interactivamente os resultados obtidos: para o qui-quadrado (χ^2); *Tucker-Lewis Index* (TLI); para o *goodness-of-fit index* (GFI); para o *comparative fit index* (CFI); para o *root mean square error o approximation* (RMSEA); e para o *expected cross-validation index* (ECVI).

A análise da fiabilidade e da sensibilidade dos instrumentos utilizados neste estudo, foi realizada no programa SPSS *Statistics 22 for Windows*.

No que diz respeito à consistência interna, calculou-se o *Alpha de Cronbach* de cada instrumento.

Relativamente à sensibilidade, calculou-se as diferentes medidas de tendência central, tanto de dispersão, como de distribuição, para os diversos itens dos instrumentos em uso neste estudo.

Para concluir, foram testadas as hipóteses formuladas através de *Path Analysis*, a fim de se investigar possíveis associações entre as variáveis em estudo.

Análise Fatorial Confirmatória

A AFC utiliza-se para a avaliação da qualidade de ajustamento de um modelo de medida teórico, no que se refere à estrutura correlacional que se pode observar entre as variáveis manifestas, que se nomeiam de itens (Marôco, 2014).

Revela-se assim como objetivo desta análise fatorial, explicar a correlação ou a covariância entre muitas variáveis, que se observam na relação com poucas variáveis subjacentes. Na presente análise, o modelo é construído previamente, sendo que o número de variáveis latentes é fixado antes da análise. Certos efeitos diretos provocados por variáveis latentes nas variáveis observadas fixam-se numa constante, ou em zero, sendo que os erros de medida poderão estar correlacionados, bem como a covariância das variáveis poderá ser fixada ou estimada em qualquer valor. Considera-se assim necessária para esta análise a identificação de um modelo inicial não só detalhado, mas também identificado. Esta análise é então utilizada quando um investigador detém alguma ideia das variáveis latentes em estudo, sendo que requer relações entre as variáveis medidas, bem como dos fatores inicialmente determinados, para assim testar a estrutura hipotética (Lemke, 2005).

Após especificados os modelos, foram utilizados os dados amostrais para testar e confirmar o ajustamento dos mesmos.

Começar-se-á por analisar o valor do qui-quadrado (χ^2), seguidamente os graus de liberdade e, por último, um valor de probabilidade. A sensibilidade do teste da razão de verosimilhança, no que respeita ao tamanho da amostra, assenta na distribuição central do χ^2 , resultando no ajuste perfeito do modelo, relativo à população. Assim, é possível compreender o ajustamento do modelo no que se refere aos dados amostrais. Para evitar limitações do χ^2 vão ser desenvolvidos índices de ajustamento, designado de *goodness-of-fit*, com o objetivo de avaliar o modelo em questão.

A seguinte tabela identifica quais os índices mais utilizados (Tabela 5).

Tabela 5 - Valores de Referência para os Índices de Ajustamento em Modelos Fatoriais

Índices de Ajustamento	Critérios	Nível de adequação
χ^2/gf Razão qui-quadrado/ graus de liberdade	≤ 5.00	Excelente
TLI	$>.90$	Satisfatório
<i>Tucker-Lewis Index</i>	$>.95$	Excelente
GFI	$>.90$	Satisfatório
<i>Goodness-of-fit Index</i>	$>.95$	Excelente
CFI	$>.90$	Satisfatório
<i>Comparative Fit Index</i>	$>.95$	Excelente
RMSEA	$<.08$	Satisfatório
<i>Root Mean Square Error of Aproximation</i>	$<.05$	Excelente

Fiabilidade

Para a análise da fiabilidade de uma escala e das respetivas dimensões, é realizado o cálculo do coeficiente *Alpha* de *Cronbach*, representando a consistência interna da escala, avaliando também a razão entre a variância de cada item, com a totalidade da escala. Os valores deste coeficiente variam entre 0 e 1, sendo que não assume valores negativos (Hill & Hill, 2002). Um *Alpha* de *Cronbach* é considerado aceitável, em estudos organizacionais, com um valor igual ou superior a .70.

Sensibilidade

A sensibilidade dos itens diz respeito à capacidade que um item tem em discriminar sujeitos. Para cada item, analisou-se então a mediana, a assimetria, o achatamento, o máximo e o mínimo, sendo que os itens não devem ter a mediana encostada a nenhum dos extremos. No que respeita aos valores absolutos da assimetria, estes devem ser inferiores a 3 e no que se refere aos valores absolutos do achatamento, estes devem ser inferiores a 7. As respostas devem existir em todos os pontos (Kline, 1998).

Medidas

Overqualification

A variável *Overqualification* foi medida através da escala de *Perceived Overqualification* (POQ) desenvolvida por Johnson, Morrow e Johnson (2002), sendo que a escala foi adaptada para português no âmbito do seminário de dissertação.

A escala apresenta um total de 10 itens que compõem dois fatores, (*Mismatch* e *No-Growth*). Neste estudo foram apenas utilizados os itens da dimensão *Mismatch* (incongruência ou inadequação percebida), pois estes adequam-se melhor aos objetivos presentes, enquanto os itens da dimensão *No-Growth* (Não crescimento) não pareciam estar a medir corretamente uma situação de sobrequalificação. Os itens estão classificados numa *rating scale* de tipo *Likert* de cinco pontos, variando entre 1 “Nunca” e 5 “Sempre”, sendo que todos os itens são pontuados positivamente. Os primeiros 5 itens da escala correspondem, segundo os autores, à dimensão utilizada para o presente estudo:

- *Mismatch*, à qual correspondem os itens 1, 2, 3, 4, e 5, que refletem a percepção e os sentimentos dos colaboradores relativamente ao seu trabalho.

Work Engagement

O *Work Engagement* foi medido tendo por base a escala de Schaufeli & Bakker (2003), UWES – Utrecht Work Engagement Scale, utilizada em estudo anterior por Chambel, Castanheira & Sobral (2014).

A escala compreende um total de 17 itens, classificados numa *rating scale* de tipo *Likert* de cinco pontos, variando entre 1 “Nunca” e 5 “Sempre”. Os itens são todos pontuados positivamente. O total de 17 itens corresponde, segundo os autores, a três dimensões:

- *Vigor*, a que correspondem os itens 1, 4, 8, 12, 15 e 17, a fim de se compreender a resiliência por parte dos indivíduos no trabalho, os seus níveis de energia, bem como a capacidade de se esforçarem, persistindo e resistindo à fadiga e a dificuldades que possam surgir;
- *Dedicação*, que incluem os itens 2, 5, 7, 10, 13, referindo o significado que os indivíduos dão ao trabalho através da sua inspiração, entusiasmo, desafio e orgulho relativamente ao trabalho;

- *Absorção*, relativa aos itens 3, 6, 9, 11, 14 e 16, onde os indivíduos se encontram imersos e bastante concentrados no trabalho, de forma positiva, sendo difícil distanciarem-se do mesmo e percebendo que o tempo passa muito rápido.

Satisfação Laboral

A Satisfação Laboral foi avaliada através da Escala Geral de Satisfação desenvolvida por Warr, Cook e Wall (1979). É composta por 15 itens, numa *rating scale* de tipo *Likert*, constituída por sete pontos, variando entre 1 “Muito Insatisfeito” e 7 “Muito Satisfeito”.

Este instrumento de medida detém 15 itens que se distribuem por duas dimensões:

- Satisfação Intrínseca, à qual correspondem os itens 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14. Refere-se ao reconhecimento obtido pelo trabalho, à responsabilidade pelas tarefas, à oportunidade de promoção e a aspetos relativos aos conteúdos das tarefas.
- Satisfação Extrínseca, inclui os itens 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13, 15, relativa ao grau de satisfação dos colaboradores com a remuneração recebida, o horário definido, a organização do trabalho, bem como condições físicas do mesmo.

RESULTADOS

Primeiramente começou-se por testar as qualidades métricas dos instrumentos utilizados no estudo e por fim, as hipóteses formuladas.

Escala de *Overqualification*

Validade - Análise Fatorial Confirmatória

Realizou-se a Análise Fatorial Confirmatória da Escala de *Overqualification*, a um fator, tendo sido desenvolvido um modelo teórico para o mesmo, e estabelecido o respetivo diagrama de caminho.

Do Modelo fazem parte todos os itens que compõem a dimensão *Mismatch*, da escala de *Overqualification*. No entanto, foi retirado o item 5, pois apresentou um baixo peso fatorial.

Após a conclusão da Análise Fatorial Confirmatória observou-se que os índices de ajustamento revelados são considerados como adequados (Tabela 6 e Anexo C), demonstrando que os participantes percecionaram esta escala como unidimensional.

Tabela 6 - Resultados da Análise Fatorial Confirmatória da Escala de *Overqualification*

MODELO	χ^2/gl	TLI	CFI	GFI	RMSEA
1 Fator	1.86	.99	.99	.99	.039

Fiabilidade

Analisada a fiabilidade da escala de *Overqualification* (Tabela 7 e Anexo C) observa-se que esta apresenta um *Alpha* de *Cronbach* no valor de .75, revelando uma boa consistência interna que, foi melhorada, quando retirado o item 5.

Tabela 7 - Fiabilidade da escala de *Overqualification*

Escala	A	Classificação
<i>Overqualification</i>	.75	Boa

Sensibilidade

Para a sensibilidade, verificou-se que todos os itens apresentam respostas em todos os pontos, bem como os valores absolutos de assimetria e achatamento encontram-se abaixo de 3 e 7, respectivamente. Observa-se assim que nenhum dos itens apresenta a mediana encostada a nenhum dos extremos, significando que não há nada que viole grosseiramente a normalidade (Kline, 1998) (Anexo C).

Escala de *Work Engagement*

Validade - Análise Fatorial Confirmatória

Para a escala Escala de *Work Engagement*, realizou-se também a Análise Fatorial Confirmatória a três fatores e a um fator. Tanto para três fatores, como para um fator, foi desenvolvido um modelo teórico, para cada, onde foram estabelecidos os respectivos diagramas de caminho.

Os fatores que compõem o Modelo a três Fatores são: Vigor (que inclui os itens 1, 4, 8, 12 e 15); Absorção (composto pelos itens 3, 6, 11, 14 e 16); Dedicção (composto pelos itens 2, 5, 7, 10 e 13). Foi retirado o item 16, uma vez que apresentou um baixo peso fatorial.

O Modelo a um Fator é composto por todos os itens que compõem a escala, sendo que foi também retirado o item 16, pelo mesmo motivo, devido a apresentar um baixo peso fatorial.

Realizada a Análise Fatorial Confirmatória verificou-se que os índices de ajustamento são os adequados, no entanto verificou-se que os índices de ajustamento do modelo a um fator são ligeiramente melhores do que os índices de ajustamento do modelo a três fatores (Tabela 8 e Anexo D), demonstrando que os participantes deste estudo perceberam a escala como unidimensional. De salientar ainda que no modelo a três fatores a correlação entre estes é igual ou superior a .95.

Tabela 8 - Resultados da Análise Fatorial Confirmatória da Escala de *Work Engagement*

MODELO	χ^2/gf	TLI	CFI	GFI	RMSEA
3 Fatores	4.28	.93	.94	.91	.077
1 Fator	3.84	.94	.95	.91	.072

Fiabilidade

Analisada a fiabilidade da escala de *Work Engagement* (Tabela 9 e Anexo D) observa-se que esta apresenta um *Alpha de Cronbach* no valor de .94, concluindo-se que consistência interna é boa e que esta não melhoraria se fosse retirado algum item.

Tabela 9 - Fiabilidade da escala de *Work Engagement*

Escala	A	Classificação
<i>Work Engagement</i>	.94	Boa

Sensibilidade

Para a sensibilidade desta escala, verificou-se que todos os itens apresentam respostas em todos os pontos, bem como os valores absolutos de assimetria e achatamento encontram-se abaixo de 3 e 7, respetivamente. Observa-se assim que nenhum dos itens apresenta a mediana encostada a nenhum dos extremos, o que significa que não há nada que viole grosseiramente a normalidade (Kline, 1998) (Anexo D).

Escala de Satisfação Laboral

Validade - Análise Fatorial Confirmatória

Para escala Escala de Satisfação Laboral, realizou-se a Análise Fatorial Confirmatória a dois fatores e a um fator. Para esse efeito, foram desenvolvidos dois modelos, onde foram estabelecidos os respetivos diagramas de caminho.

Os fatores que compõem o Modelo a dois Fatores são o fator Satisfação Intrínseca (composto pelos itens 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14) e o fator Satisfação Extrínseca (composto pelos itens 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13, 15).

O Modelo a um Fator é composto por todos os itens que compõem a escala.

Após a realização da Análise Fatorial Confirmatória, verificou-se que nem todos os índices de ajustamento do modelo a dois Fatores são os adequados, no entanto, são adequados todos os índices de ajustamento do modelo a um Fator (Tabela 10 e Anexo E), o que significa que os participantes não percecionaram diferenças entre as dimensões, percecionando a escala como sendo unidimensional.

Tabela 10 - Resultados da Análise Fatorial Confirmatória da Escala de Satisfação Laboral

MODELO	χ^2/gf	TLI	CFI	GFI	RMSEA
2 Fatores	5.78	.88	.90	.89	.093
1 Fator	4.53	.91	.93	.92	.080

Fiabilidade

Analisada a fiabilidade da escala de Satisfação Laboral (Tabela 9 e Anexo D) observa-se que esta apresenta um *Alpha* de *Cronbach* no valor de .92, concluindo-se que consistência interna é boa e que esta não melhoraria se fosse retirado algum item.

Tabela 11 - Fiabilidade da escala de Satisfação Laboral

Escala	A	Classificação
Satisfação Laboral	.92	Boa

Sensibilidade

No que respeita à sensibilidade da escala, verificou-se que todos os itens apresentam respostas em todos os pontos, bem como os valores absolutos de assimetria e achatamento encontram-se abaixo de 3 e 7, respetivamente. Pode então observar-se que nenhum dos itens apresenta a mediana encostada a nenhum dos extremos, o que significa que não há nada que viole grosseiramente a normalidade (Kline, 1998) (Anexo E).

Efeito das variáveis Sócio-Demográficas nas variáveis em estudo

Foi realizado o estudo da distribuição das variáveis desta investigação, em função das variáveis sócio-demográficas, recorrendo ao teste *t-student* para variáveis nominais com dois grupos e ao teste ANOVA *One Way*, relativo a variáveis ordinais e nominais, com três ou mais grupos. As variáveis quantitativas foram incluídas na tabela de correlações (Tabela 12). Quando efetuada a análise da ANOVA *One Way*, sempre que a hipótese nula é rejeitada, isto é, quando existem diferenças significativas em pelo menos dois grupos, procede-se ao teste *post hoc* de *Turkey HSD* para assim se identificar que grupos diferem entre si.

Relativamente à variável sexo, foi efetuado um teste de *t-student*, sendo esta uma variável do tipo nominal com dois grupos, masculino e feminino. Os participantes do sexo masculino revelaram sentirem maiores níveis de *Overqualification*, de *Work Engagement* e de Satisfação Laboral em relação ao sexo feminino, no entanto, apenas no que se refere à variável *Overqualification*, estas diferenças são consideradas estatisticamente significativas ($t_{(485)} = -2.00$; $p = .046$).

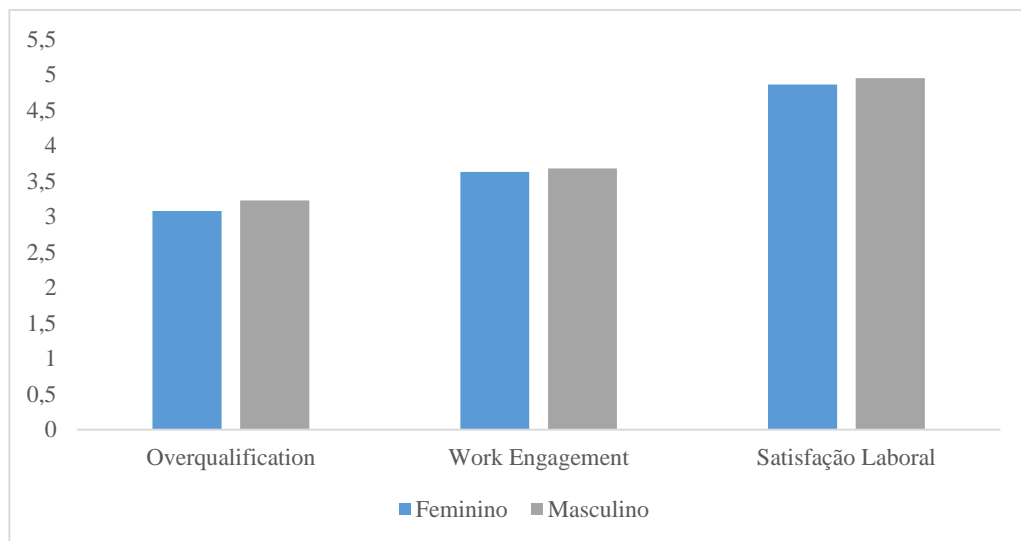


Figura 2 - Distribuição das variáveis em estudo em função do Sexo

Analisou-se ainda a distribuição das variáveis em estudo em função do nível de habilitações literárias consideradas necessárias para o desempenho das funções dos participantes em estudo. Assim, para os participantes em que o nível exigido é igual ou inferior ao 12º ano, percecionam maiores níveis de *Overqualification* e menores níveis de *Work Engagement* e Satisfação Laboral. De salientar que apenas no que se refere à variável *Overqualification*, estas diferenças são estatisticamente significativas ($F_{(2,548)} = 13.28$; $p < .001$) (Figura 4 e Anexo F).

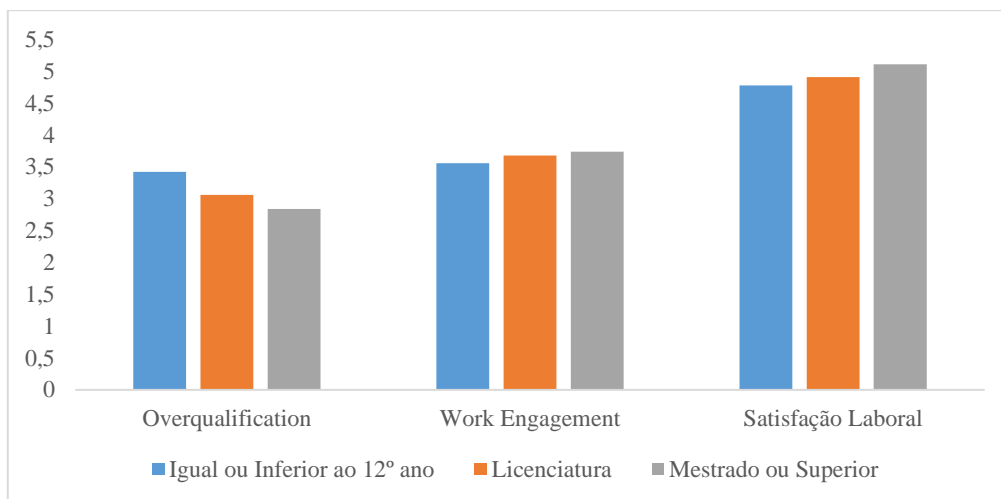


Figura 3 - Distribuição das variáveis em estudo em função das Habilitações Literárias necessárias para a função

Quanto ao tipo de trabalho, observou-se ainda que os participantes que trabalham num *Call Center* são os que percebem maiores níveis de *Overqualification* e menores níveis de *Work Engagement* e Satisfação Laboral. No entanto, considera-se importante referir que os trabalhadores por conta própria são os que possuem maiores níveis de *Work Engagement* e os que sentem uma maior Satisfação Laboral. Todas estas diferenças são estatisticamente significativas: *Overqualification* ($F_{(2,548)} = 5.42$; $p = .005$); *Work Engagement* ($F_{(2,548)} = 31.51$; $p < .001$); Satisfação Laboral ($F_{(2,548)} = 17.82$; $p < .001$) (Figura 5 e Anexo F).

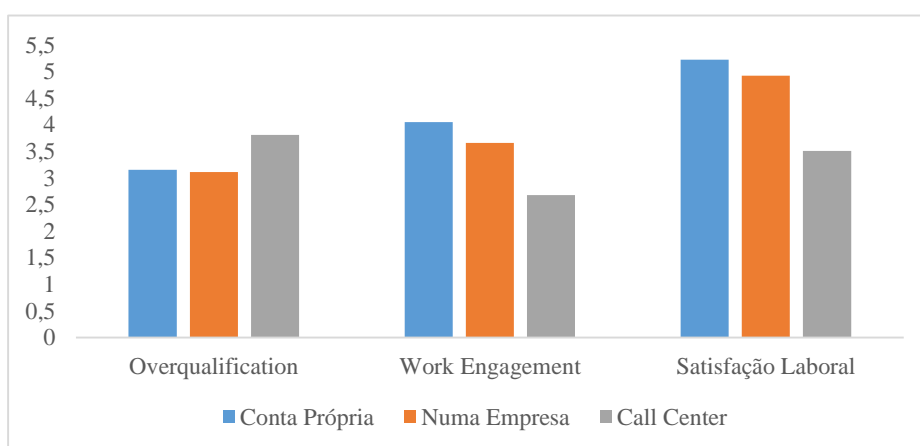


Figura 4 - Distribuição das variáveis em estudo em função do Tipo de Trabalho

Os participantes foram ainda questionados sobre a sua perceção de *Overqualification* na função que desempenham. Assim, os que se sentem mais sobrequalificados na sua função, foram também os que apresentaram maiores níveis de *Overqualification* e menores níveis de

Work Engagement e Satisfação Laboral. No entanto, estas diferenças são apenas significativas no que respeita à variável *Overqualification* ($t_{(549)} = -7.90$; $p < .001$) (Figura 5 e Anexo F).

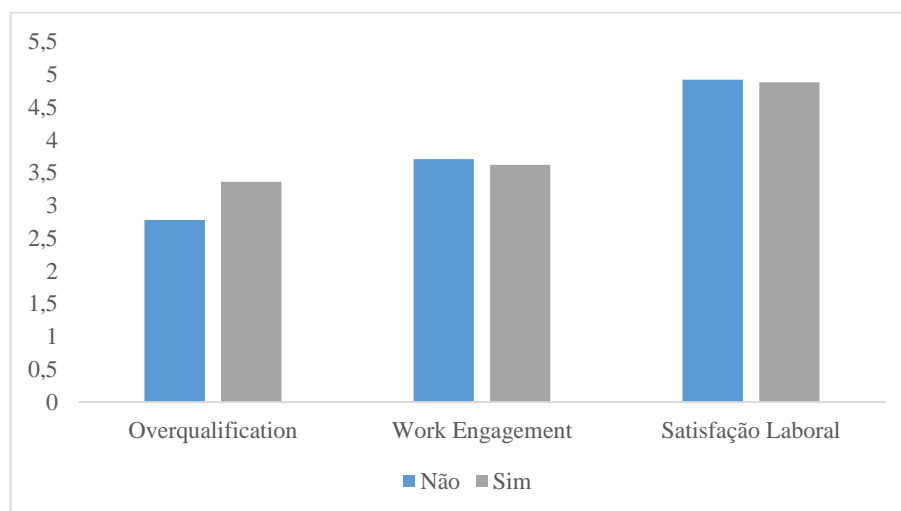


Figura 5 - Distribuição das variáveis em estudo em função da percepção dos participantes de *Overqualification*

Estatística descritiva das variáveis em estudo

Foi realizada uma análise estatística descritiva relativamente aos instrumentos deste estudo, permitindo compreender qual a posição das respostas que os 551 participantes deram, nos diversos constructos estudados. A *Overqualification* (MD=3.14) situa-se a um nível ligeiramente acima do ponto central (3), o que significa que os participantes não se apresentam como altamente sobrequalificados (Tabela 12, Anexo G).

No que respeita ao *Work Engagement* (MD=3.65), situa-se acima do ponto central (3), o que significa que os participantes deste estudo sentem um forte envolvimento com o seu trabalho (Tabela 12, Anexo G).

Quanto à Satisfação Laboral (MD=4.89), situa-se também acima do ponto central (4), o que nos indica que os participantes se sentem satisfeitos no seu contexto de trabalho (Tabela 12, Anexo G).

Relação entre Variáveis

Para o averiguar a relação entre as variáveis da presente investigação, recorreu-se ao estudo das correlações de *Pearson* (Tabela 12 e Anexo H), com o intuito de se estudar a direção e a intensidade das relações entre as mesmas (Bryman & Cramer, 2003).

Analisando a Tabela 12, verifica-se que a Idade dos participantes apenas se encontra significativamente e positivamente associada com o *Work Engagement* ($r = .22$; $p < .01$). Quanto à Antiguidade na organização, esta encontra-se significativamente e negativamente correlacionada com a *Overqualification* ($r = -.10$; $p < .05$) e positivamente correlacionada com o *Work Engagement* ($r = .12$; $p < .01$), o que demonstra que os participantes que se encontram há mais tempo na organização, têm uma menor perceção de *Overqualification*, sentindo-se mais envolvidos com o seu trabalho. Os participantes que desempenham há mais tempo as suas funções, também revelam maior envolvimento com o seu trabalho ($r = .124$; $p < .01$).

A *Overqualification* está significativamente e negativamente correlacionada com o *Work Engagement* ($r = -.34$; $p < .01$) e com Satisfação Laboral ($r = -.37$; $p < .01$), o que indica que os participantes que percecionam um maior nível de *Overqualification* se sentem menos envolvidos com o seu trabalho e revelam uma menor satisfação laboral.

O *Work Engagement* está positivamente e significativamente correlacionado com a Satisfação Laboral ($r = .618$; $p < .01$), ou seja, os participantes que sentem um maior envolvimento com o seu trabalho são também os que sentem uma maior Satisfação Laboral.

Tabela 12 - Correlações, médias e desvio padrão

	Média	Desvio Padrão	1	2	3	4	5	6
1. Idade	40,11	10,73	1					
2. Antiguidade na Organização	11,48	9,66	,71**	1				
3. Antiguidade nas funções	10,28	9,22	,62**	,69**	1			
4. <i>Overqualification</i>	3,14	,88	-,07	-,10*	-,06	1		
5. <i>Work Engagement</i>	3,65	,62	,23**	,12**	,12**	-,34**	1	
6. Satisfação Laboral	4,89	1,07	,07	,03	-,02	-,37**	,62**	1

Nota: * $p < .05$; ** $p < .01$

Teste de Hipóteses

Hipótese 1: *Os trabalhadores quando se sentem em situação de Overqualification isso terá um efeito negativo na sua Satisfação e no seu Engagement perante o trabalho.*

Pela análise dos coeficientes de correlação entre estas variáveis (Tabela 12), verifica-se que existe uma associação significativa e negativa entre a *Overqualification* e as restantes duas variáveis. Este resultado leva-nos a confirmar esta hipótese. Posteriormente, ao realizarmos o teste de mediação da Satisfação, iremos verificar se a *Overqualification* tem uma força preditora sobre estas duas variáveis atitudinais.

Hipótese 2: *Efeito de Mediação da Satisfação Laboral*

Com a finalidade do teste do efeito mediador da Satisfação Laboral, na relação entre a *Overqualification* e o *Work Engagement*, foram utilizados os procedimentos de Baron e Kenny (1986), sugerindo que para a realização do teste do efeito mediador, se verifiquem previamente três condições.

A primeira condição refere que a variável preditora (*Overqualification*) deve ter um impacto significativo na variável de critério (*Work Engagement*). A segunda condição indica que a variável preditora (*Overqualification*) deve ter um impacto significativo na variável mediadora (Satisfação Laboral). A terceira condição diz que a variável mediadora (Satisfação Laboral) deve ter um impacto significativo na variável de critério (*Work Engagement*). Depois de confirmados os três pressupostos acima referidos, a relação entre a variável preditora (*Overqualification*) e a variável de critério (*Work Engagement*) deve ser significativamente enfraquecida (mediação parcial) ou não significativa (mediação total) quando a variável mediadora (Satisfação Laboral) é incluída no modelo em estudo.

1ª Condição – Efeito da Overqualification no Work Engagement

Tabela 13 - Resultado da *Path Analysis* entre a *Overqualification* e o *Work Engagement*

Variável Preditora	Variável de Critério	R ²	Z	B	P
<i>Overqualification</i>	<i>Work Engagement</i>	.12	-8.45**	-.34**	<.001

Nota: * $p < .05$; ** $p < .01$

A trajetória “*Overqualification* → *Work Engagement*” ($\beta_0 = -.34$; $z = -8.45$; $p < .001$), é negativa e significativa, resultando um $R^2 = .12$, indicando que a *Overqualification* é responsável por 12% da variabilidade do *Work Engagement*. Estes resultados demonstram que quanto maior a perceção de *Overqualification*, menor o envolvimento com o trabalho. (Tabela 13 e Anexo I).

Verificou-se esta condição.

2ª Condição – Efeito da *Overqualification* na Satisfação Laboral

Tabela 14 - Resultado da *Path Analysis* entre a *Overqualification* e o Satisfação Laboral

Variável Preditora	Variável de Critério	R ²	Z	B	P
<i>Overqualification</i>	Satisfação Laboral	.13	-9.34**	-.37**	<.001

Nota: * $p < .05$; ** $p < .01$

A trajetória “*Overqualification* → Satisfação Laboral” ($\beta_0 = -.37$; $z = -9.34$; $p < .001$), é negativa e significativa. Neste caso, revelou-se um $R^2 = .13$, indicando que a *Overqualification* é responsável por 13% da variabilidade do Satisfação Laboral. Os resultados demonstram assim que quanto maior a percepção de *Overqualification*, menores os níveis de Satisfação Laboral. (Tabela 14 e Anexo I).

Verificou-se esta condição.

3ª Condição – Efeito da Satisfação Laboral no *Work Engagement*

Tabela 15 - Resultado da *Path Analysis* entre a Satisfação Laboral e o *Work Engagement*

Variável Preditora	Variável de Critério	R ²	Z	B	P
Satisfação Laboral	<i>Work Engagement</i>	.38	18.45**	.62**	<.001

Nota: * $p < .05$; ** $p < .01$

A trajetória “Satisfação Laboral → *Work Engagement*” ($\beta_{SL} = .62$; $z = 18.45$; $p < .001$), é positiva e significativa. Observou-se um $R^2 = .38$, revelando que a Satisfação Laboral é responsável por 38% da variabilidade do *Work Engagement*. Os resultados demonstram então que quanto maior o nível de Satisfação Laboral, maior o envolvimento com o trabalho (Tabela 15 e Anexo I).

Verificou-se esta condição.

Tabela 16 - Descrição do Teste de Mediação (Baron & Kenny, 1986)

	Análise	Resultados Esperados	B
Análise 1	<i>Overqualification</i> → <i>Work Engagement</i>	✓	-.34**
Análise 2	<i>Overqualification</i> → Satisfação Laboral	✓	-.37**
Análise 3	Satisfação Laboral → <i>Work Engagement</i>	✓	.62**

Nota: * $p < .05$; ** $p < .01$

Depois de verificadas todas as condições para a realização do teste de mediação testou-se a hipótese formulada.

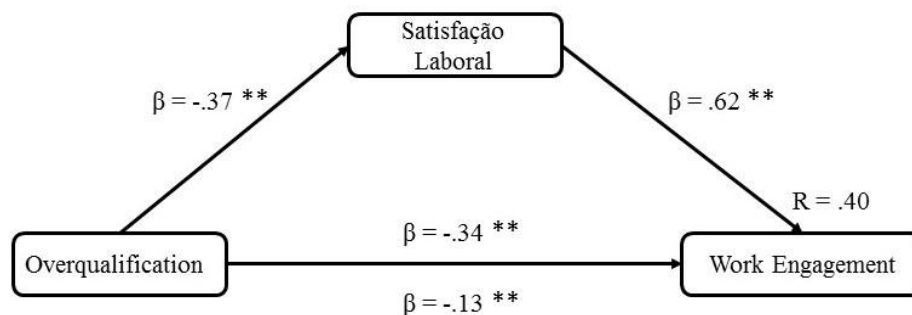


Figura 6 - Resultados da *Path Analysis* com o efeito de mediação

A trajetória “*Overqualification* → *Work Engagement*” ($\beta_{O} = -.13$; $z = -9.24$; $p < .001$), é negativa e significativa. A trajetória “Satisfação Laboral → *Work Engagement*” ($\beta_{SL} = .62$; $z = 16.04$; $p < .001$), é positiva e significativa.

Resultou assim um $R^2 = .40$, significando que a *Overqualification* e a Satisfação Laboral, são responsáveis por 40% da variabilidade do *Work Engagement*.

Estes resultados indicam que quando é introduzido no modelo a variável Satisfação Laboral, a *Overqualification* continua a ter um impacto significativo no *Work Engagement*, no entanto, este impacto diminui, revelando que estamos perante um efeito de mediação parcial (Figura 7 e Anexo I).

De forma a confirmar-se o Efeito de Mediação Parcial, foi ainda realizado o teste de Sobel, que revelou um $Z = -7.92$, confirmando o efeito de mediação parcial.

DISCUSSÃO E CONCLUSÕES

A presente investigação pretendeu estudar qual o impacto da variável *Overqualification* sobre as variáveis *Work Engagement* e Satisfação Laboral, bem como identificar o efeito da variável mediadora, Satisfação Laboral, na relação entre a *Overqualification* e o *Work Engagement*. Assim, e no seguimento do capítulo anterior, será agora realizada uma síntese dos resultados anteriormente descritos, comparando-os com os objetivos inicialmente propostos.

Para todas as escalas foram validadas as qualidades métricas em uso neste estudo, *Overqualification*, *Work Engagement* e Satisfação Laboral, antes de se realizarem os testes de hipóteses.

De acordo com o modelo desta investigação e, através dos resultados obtidos, pode observar-se, de um modo geral, que a *Overqualification* está negativamente correlacionada com o *Work Engagement* e com a Satisfação Laboral, sendo que a Satisfação Laboral medeia parcialmente a relação entre estas duas variáveis.

No que diz respeito às escalas utilizadas, a escala de *Overqualification*, desenvolvida por Johnson, Morrow e Johnson (2002), é composta por duas dimensões, *Mismatch* e *No-Growth*, no entanto, para este estudo, foi apenas utilizada a dimensão *Mismatch* que revela a incongruência ou inadequação percebida, uma vez que quando traduzida a escala para português, os itens relativos à dimensão *No-Growth*, a impossibilidade de crescimento, não pareciam estar a medir corretamente uma situação de sobrequalificação. A consistência interna desta escala é considerada adequada, na medida em que o valor do *Alpha* de *Cronbach* é de .75.

A escala de *Work Engagement* de Schaufeli e Bakker (2003) não é aqui apresentada com a estrutura fatorial de três fatores (vigor, dedicação e absorção), como sugerem os próprios autores, mas apenas por um fator, uma vez que, quando realizada do primeiro modo, as correlações entre os mesmos eram demasiado elevadas, sendo assim realizada da segunda forma, avaliando o *Engagement* de uma forma global. Relativamente à consistência interna, esta demonstra-se como adequada, apresentando um *Alpha* de *Cronbach* no valor de .94, sendo este ligeiramente superior ao do estudo realizado pelos autores da escala (de .93), que teve uma amostra de 2313 participantes.

A escala de Satisfação Laboral de Warr, Cook e Wall (1979) é composta por duas dimensões, Satisfação Laboral extrínseca e intrínseca. Todavia, estas estão bastante correlacionadas e os índices de ajustamento não se revelaram os indicados, pelo que, para este

estudo, a estrutura fatorial foi realizada apenas a um fator. Quanto à consistência interna da escala considera-se adequada, uma vez que o *Alpha* de *Cronbach* é de .92.

Seguidamente, realizou-se uma análise das variáveis Sócio-Demográficas (sexo, habilitações literárias, tipo de trabalho) bem como a análise de qual a perceção dos participantes de *Overqualification*, em função das variáveis em estudo, sendo que apenas foram apresentadas as que se revelaram estatisticamente significativas. Neste sentido, torna-se interessante realçar as diferenças entre sexos, em que os participantes do sexo masculino demonstram percecionarem uma maior *Overqualification*, em relação ao sexo feminino. Investigações anteriores revelam diferenças entre os sexos na medida em que a sua forma de autoconceito difere, sendo que isso afeta a importância que, tanto os homens como as mulheres, irão atribuir a diferentes aspetos relativos ao seu trabalho (Pugliesi, 1995). No que respeita às funções em que as habilitações necessárias para o trabalho são iguais ou inferiores ao 12º ano, denota-se que os participantes percecionam maiores níveis de *Overqualification*. Uma vez que o nível exigido não é muito elevado, os participantes, tal como Edwards (1991) revela, poderão não se considerar como adequados para o desempenho das suas funções. O tipo de trabalho que os indivíduos efetuam, nem sempre é o desejado pelo próprio e, na amostra recolhida, observou-se que aqueles que trabalham em atividade de *Call Center*, são os que percecionam maiores níveis de *Overqualification* e menores níveis de *Work Engagement* e Satisfação Laboral. Este facto vai de encontro com o relatório da APCC (2015), segundo o qual revela a existência de bastantes licenciados e de habilitações superiores a trabalhar neste sector, sendo este o motivo de relevância para destacar esta categoria das restantes organizações. É também de salientar o facto de os participantes que trabalham por conta própria serem aqueles que possuem maiores níveis de *Work Engagement*, assim como uma maior Satisfação Laboral. Os participantes foram ainda questionados se sentiam que as suas qualificações seriam excedentes às necessárias para exercerem as suas funções. Os resultados revelaram que os indivíduos que responderam positivamente a esta questão, sentem-se sobrequalificados, o que vai de encontro com autores como, Fine (2007), que define a *Overqualification* como o grau em que um indivíduo pensa que detém habilitações superiores, às necessárias, para desempenhar a sua função.

Verificou-se ainda que cada uma das escalas (*Overqualification*, *Work Engagement* e Satisfação Laboral) apresenta médias acima do ponto central, sendo que no que respeita à *Overqualification*, a média (MD=3.14) situa-se apenas ligeiramente acima do ponto central (3), revelando, portanto, que os participantes deste estudo não se percecionam como altamente sobrequalificados. Contudo, no que se refere ao *Work Engagement* e à Satisfação Laboral, as médias encontram-se mais acentuadamente acima do ponto central (3 e 4) e (MD=3.65 e

MD=4.89), respetivamente, o que nos indica que os participantes sentem um forte *Engagement*, bem como uma forte satisfação no seu contexto de trabalho.

Quanto às variáveis *Overqualification* e *Work Engagement*, a literatura revela a existência de uma relação negativa da perceção de sobrequalificação com o bem-estar (Bakker & Oerlemans, 2011), tratando-se este de um modo de *Engagement* (Schaufeli & Bakker, 2004; Sonnentag, 2003). Os resultados do presente estudo vão de encontro com a mesma, ao indicarem que a *Overqualification* tem um impacto significativo e negativo no *Work Engagement* ($\beta = -.34$), revelando que quanto maior a perceção de sobrequalificação, por parte dos colaboradores, menor será o envolvimento, bem-estar, vigor, dedicação e absorção com o seu trabalho. Dada a importância do bem-estar dos indivíduos para resultados desejáveis no trabalho, depara-se com o interesse crescente das chefias em determinar formas de o melhorar (Deci & Ryan 2008). De acordo com Bakker e Oerlemans (2011), o *Engagement* é um estado de bem-estar e saúde dos colaboradores podendo, por isso, contribuir para que estes alcancem um melhor ajuste das suas qualificações, conhecimentos, necessidades (para uma menor perceção de *Overqualification*) com as exigências do seu trabalho (*Person-Job-fit*). Neste sentido, estudos anteriores demonstram que os trabalhadores que se encontram com elevados níveis de *Engagement* estão mais predispostos a aumentar os seus recursos de trabalho (como iniciativa ativa de pedir *feedback* à chefia e colegas) e a criar ambientes de trabalho mais desafiadores (como iniciar novos projetos de trabalho) (Xanthopoulou, Bakker, Demerouti, & Schaufeli, 2009).

Relativamente à *Overqualification* e à Satisfação Laboral, os resultados demonstraram que a *Overqualification* tem um impacto significativo e negativo na Satisfação Laboral ($\beta = -.37$). Estes resultados indicam que, quanto maior a perceção dos colaboradores de *Overqualification*, menores serão os níveis de Satisfação no contexto de trabalho. Resultados estes que vão de encontro à literatura encontrada, visto que, segundo o estudo de Johnson e Johnson (2000), a *Overqualification* prediz a Satisfação Laboral, sendo identificada a existência de uma relação negativa entre as mesmas (Arumugam & Uthayatharshika, 2014; Lobene & Meade, 2010; Maciel & Camargo, 2013; Weymer, Maciel & Castor, 2014).

A Satisfação Laboral, como revela a literatura, tem um impacto significativo e positivo na relação com o *Work Engagement*, uma vez que quanto maior os níveis de *Work Engagement*, maior será a Satisfação no trabalho (Devi & Nagini, 2013), verificando-se que o *Work Engagement* prediz a Satisfação Laboral (Saks, 2006). O mesmo se confirma no presente estudo pois, os resultados demonstram que, quanto maior o nível de Satisfação Laboral, maior o nível de *Engagement* dos colaboradores com o seu trabalho ($\beta = .62$), tendo assim uma relação

positiva e significativa, demonstrando que quanto mais envolvidos se encontram os indivíduos com o trabalho, mais satisfeitos estarão com o mesmo.

No que respeita ao impacto da variável mediadora, Satisfação Laboral, sobre a *Overqualification* e o *Work Engagement*, foi confirmado o efeito de mediação parcial. Uma vez que, ao ser introduzida no modelo a variável mediadora (Satisfação Laboral), o impacto da *Overqualification* no *Work Engagement* diminuiu, mas mantém-se significativo, indicando assim que medeia parcialmente esta relação. A Satisfação Laboral, como variável mediadora, foi também testada num estudo de Vandenberghe (2009) sobre o efeito mediador da Satisfação Laboral e do compromisso organizacional no auto-desempenho. Neste estudo revelou-se igualmente que a Satisfação no trabalho medeia parcialmente o efeito de “interesse público” e “auto-sacrifício” e medeia totalmente o efeito de “política”. Tal como no estudo de Vandenberghe (2009), em que se considerou pertinente a Satisfação Laboral como variável mediadora, visto ser antecedente ou consequente de variáveis a serem estudadas, o mesmo se sucedeu no presente estudo. Assim, observou-se que a Satisfação poderia explicar o seu efeito na relação entre as duas variáveis desta investigação, uma vez que os três conceitos se encontram interligados pois, segundo a literatura encontrada, a *Overqualification* prediz a Satisfação Laboral (Johnson & Johnson, 2000) e o *Engagement* prediz a Satisfação Laboral (Orgambídez-Ramos e Borrego-Alés, 2014), sendo a Satisfação Laboral preditora do bem-estar dos indivíduos (Díaz-Serrano & Cabral Vieira, 2005).

Limitações e Sugestões para estudos futuros

Após a apreciação do estudo podem verificar-se algumas limitações, sendo de ter em consideração, para estudos futuros, certas sugestões. A primeira prende-se com o tipo de amostragem utilizado, uma vez que este é do tipo não probabilístico, por conveniência e intencional (do tipo *snowball*), que se aplicou via internet e num único momento (através da plataforma *Google Docs*). Como sugestão para um estudo futuro, poderá ser realizada uma amostra mais aleatória.

De salientar que o questionário é composto por três escalas medidas sobre auto relato, pelo que os dados dos questionários pertencem ao mesmo participante que responde a todos os itens, de cada escala, no mesmo dia, num único espaço de tempo. Este facto pode influenciar as respostas devido a diversos fatores, como o estado de espírito, *stress* ou mesmo desajustabilidade social. Futuramente, num outro estudo, poderia ser realizada uma investigação

onde os participantes respondessem ao mesmo questionário em dois momentos diferentes, com espaço de meses, realizando-se assim um estudo de natureza longitudinal.

Outra limitação diz respeito ao facto do questionário da presente investigação ser composto por perguntas de resposta obrigatória e fechada, podendo condicionar respostas por parte dos participantes.

Seria também interessante compreender até que ponto os indivíduos se encontram como sobrequalificados por opção, pois, como desenvolvido no estudo Maynard (2011), há quem opte por permanecer desta forma, a fim de dedicar mais tempo à vida pessoal, desempenhando cargos inferiores às habilitações que detém. Posto este facto, tornar-se-ia pertinente verificar se os indivíduos que optam pela *Overqualification* em detrimento da sua carreira (e, portanto, não se considerar uma situação de obrigação de trabalho) de que forma influenciará os seus níveis de *Engagement* e de Satisfação Laboral.

Implicações Práticas

A perceção, por parte dos colaboradores, de deterem qualificações superiores face às funções e trabalho que desempenham, torna-se um tema de relevância crescente no mundo do trabalho. Nem sempre é possível trabalhar na área que se deseja e nem sempre é possível demonstrar as competências que se detém, por diversos fatores. Quando assim é, os colaboradores podem sentir-se mais ou menos satisfeitos e envolvidos no seu contexto laboral.

Existem vários estudos que relacionam a Satisfação Laboral e o *Work Engagement*, sendo que quanto maior os níveis de *Engagement*, por parte dos colaboradores, maior a Satisfação (Devi & Nagini, 2013), tornando-se interessante relacionar estas variáveis quando os colaboradores se percecionam como sobrequalificados no seu trabalho.

Por vezes, e como já mencionado neste estudo, os indivíduos tomam a opção de ocupar uma função em que se percecionam como sobrequalificados, mesmo numa fase avançada de carreira, a fim de terem mais tempo para dedicar à sua vida pessoal, nomeadamente à família, e, evitar situações de *stress*. Se todas as organizações permitirem aos seus colaboradores a promoção do equilíbrio da vida profissional e pessoal, poderia ser uma forma de se reduzir as experiências negativas de indivíduos sobrequalificados. Assim, a promoção de *Engagement* nas organizações, resultará no bem-estar e saúde dos colaboradores (Schaufeli & Bakker, 2004; Sonnentag, 2003), e numa maior Satisfação Laboral.

Os indivíduos não são recetores passivos dos seus ambientes de trabalho, tendem a tomar medidas ativas, construir recursos valiosos e a ter vontade de criar a função ideal para si, no seu local de trabalho (Bakker, 2010).

Nesta linha de pensamento, o ideal seria então ter colaboradores envolvidos, dedicados, absorvidos, na medida em que o trabalho os preenche e os satisfaz, pois conseguem pôr em prática todas as suas competências e conhecimentos adquiridos, acrescentando valor à organização e promovendo a realização pessoal. O mesmo seria benéfico para as organizações, uma vez que deste modo seria potenciado o desempenho dos colaboradores no seu trabalho, evitando que a percepção de sobrequalificação resulte numa menor produtividade, reflexos no desempenho organizacional ou mesmo intenções de saída da organização (Mobley, 1982). O ajuste da pessoa ao trabalho (*person-job-fit*) surge assim como ponto central para que esta proposta seja possível, ocupando cada indivíduo o posto de trabalho mais adequado para si, de acordo com as suas qualificações e as exigências da função. É importante que as organizações promovam o envolvimento e o bem-estar dos colaboradores nas suas tarefas, pois mesmo que estes se percecionem como sobrequalificados, se o contexto laboral for positivo, poderão aprender a rentabilizar a variedade de habilidades e talentos que possuem, utilizando-os da melhor forma, atendendo às exigências do seu trabalho.

Em tom de conclusão e após toda esta análise, estamos agora em condições de arguir e defender a necessidade e relevância de as organizações terem em linha de conta se os seus colaboradores estão efetivamente a desempenhar funções adequadas às suas qualificações, aptidões e experiência profissional. Por sua vez, tal problemática encaminha-nos para o âmbito do *person-job-fit*, noção esta que se refere à procura de uma simultânea e eficaz harmonia entre as esferas pessoa-trabalho (mitigação da *Overqualification*), promovendo uma saudável e produtiva relação entre aquilo que o colaborador tem para oferecer, ou poderá fazê-lo, ao ser fomentada a sua Satisfação Laboral (amplificação do *Work Engagement*), e aquilo que a organização com, e através dele, potencialmente pode e aspira alcançar.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abraham, S. (2002). Job Satisfaction as an Antecedent to Employee Engagement. *SIES Journal of Management*, 8 (2), 27-36.
- Antunes, A. & Pina e Cunha, M. (2014). Capital humano e capital psicológico. In Gonçalves, S. (coord.). *Psicossociologia do trabalho e das organizações: Princípios e Práticas*. Lisboa: Pactor.
- Associação Portuguesa de Contact Centers, APCC. (2015). *Estudo de caracterização e benchmarking*. Actividade de Contact Centers.
- Arbuckle, J. L. (1982). AMOS users' guide: version 3.6. Chicago, IL: SPSS, 1997. *Research*, 19, 491-504.
- Arumugam, S. & Uthayatharshika, J. (2014). *Examining the impact of overqualification on employees job attitudes and behavior: evidence from banking sector employees in Sri Lanka*. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 2.
- Arnold, J., Robertson, I. & Cooper, C. (1991). *Work Psychology*. London: Pitman
- Bakker, A. B. (2011) An evidence-based model of work engagement. *Current Directions in Psychological*, 20, 265-296.
- Bakker, A. B. (2010). Engagement and job crafting: Engaged employees create their own great place to work. In S. L. Albrecht (Ed.), *Handbook of employee engagement: Perspectives, issues, research and practice* (pp. 229-244), Northampton, MA: Edwin Elgar.
- Bakker, A. B. & Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career Development International*, 13 (3), 209-223. doi: 10.1108/13620430810870476.
- Bakker, A.B., & Leiter, M.P. (Eds.). (2010). *Work engagement: A handbook of essential theory and research*. New York, NY: Psychology Press.
- Bakker, A.B., & Oerlemans, W. (2011). Subjective well-being in organizations. In K.S. Cameron & G.M. Spreitzer, (Eds.), *The Oxford Handbook of Positive Organization Scholarship*, (pp. 178-189). New York: Oxford University Press.
- Bakker, A. B. & Xanthopoulou, D. (2009). The crossover of daily work engagement: test of an actor-partner interdependence model. *Journal of Applied Psychology*, 94 (6), 1562-1571. doi: 10.1037/a0017525

- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51 (6), 1173-1182.
- Bryman, A., & Cramer, D. (2003). *Análise de dados em ciências sociais. Introdução às técnicas utilizando o SPSS para windows (3ª Ed.)*. Oeiras: Celta
- Chambel, M. J., Castanheira, F. & Sobral, F. (2014). Temporary Agency versus permanent workers: a multigroup analysis of human resource management, work engagement and organizational commitment. *Economic & Industrial Democracy*. Online October, 1-25.
- Chaudhary, R., Rangnekar, S., & Barua, M. (2011). Relation between human resource development climate and employee engagement: Results from India, *Europe's Journal of Psychology*, 7(4), 664–685. doi:10.1037/e617512012-006
- Cook, J. Hepworth, S. Wall, T., & Warr, P. (1981). *The experience of work*. London: Academic Press.
- Coughlan, L., Moolman, H., & Haarhoff, R. (2014). External job satisfaction factors improving the overall job satisfaction of selected five-star hotel employees, *South African Journal of Business Management*, 45(2), 389–391.
- Devi, V. R., & Nagini, A. (2013). Work-life balance and burnout as predictors of job satisfaction in private banking sector, *Skyline Business Journal*, 4(1), 50-53.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M., (2008). *Self-Determination Theory: A Macrotheory of Human Motivation, Development, and Health*, 49 (3), 182–185.
- Diaz-Serrano, L. & Cabral Vieira, J.A., *Low pay, higher pay and job satisfaction within the European Union: Empirical evidence from fourteen countries*, IZA Discussion Papers No. 1558, Institute for the Study of Labour (IZA), 2005, available at: <http://ideas.repec.org/p/iza/izadps/dp1558.html>
- Diestel, S., Wegge, J., & Chmidt, K. (2014). The Impact Of Social Context On The Relationship Between Individual Job Satisfaction And Absenteeism: The Roles Of Different Foci Of Job Satisfaction And Work-Unit Absenteeism Leibniz Research Centre for Working Environment and Human Factors, *Academy of Management Journal*, 57(2), 353–382. doi: <http://dx.doi.org/10.5465/amj.2010.1087>
- D'Oliveira, T. (2007). *Teses e dissertações – recomendações para a elaboração e estruturação de trabalhos científicos (2ª ed.)*. Lisboa: Editora RH.

- Dormann C., & Zapf D. (2001). Job Satisfaction: A Meta analysis of stabilities, *Journal of Organizational Behavior*, 22, 483-504.
- Edwards, J. (1991). *Person-job fit: a conceptual integration, literature review and methodological critique*. International Review of Industrial and Organizational Psychology, 6.
- Erdogan, B., & Bauer, T.N. (2009). Perceived overqualification and its outcomes: The moderating role of empowerment. *Journal of Applied Psychology*, 94, 557-565.
- Erdogan, B., Bauer, T. N., Peiró, J. M., & Truxillo, D. M. (2011). Overqualified employees: Making the best of a bad situation for individuals and organizations. *Industrial and Organizational Psychology: Perspectives on Science and Practice*, 4, 215-232.
- Feldman, D.C. (1996). The nature, antecedents, and convergence of underemployment. *Journal of Management*, 22, 385-407.
- Fine, S. (2007). *Overqualification and selection in leadership training*. Journal of Leadership and Organizational Studies, 4.
- Fine, S. & Nevo, B. (2008). *Too smart for their own good? A study of perceived cognitive overqualification in the workforce*. The international Journal of Human Resource Management, 9.
- Frank, F. D., Finnegan, R. P. & Taylor, C. R. (2004). The race for talent: retaining and engaging workers in the 21st century. *Human Resource Planning*. Consultado através de: <http://www.ccng.com/files/public/TheRaceforTalent1.pdf>
- Green, J. (2000). *Job Satisfaction of Community College Chairpersons*. 165 f. (Doctor of Philosophy) – Educational Leadership and Policy Studies, Virginia Polytechnic Institute and State University.
- Hallberg, U. E. & Schaufeli, W. B. (2006). “Same same” but different? Can work engagement be discriminated from job involvement and organizational commitment? *European Psychologist*, 11 (2), 119-127. doi: 10.1027/1016-9040.11.2.119.
- Harter, J.K., Schmidt, F.L. & Hayes, T.L. (2002). Business-unit level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: a meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87, 268-79.
- Heller D., Judge T. and Watson D. (2002). The confounding role of personality and trait affectivity in the relationship between job and life satisfaction, *Journal of Organizational Behavior*, 23, 815-835.
- Hernandez, J. & Melo, F. (2003). O clima organizacional e a satisfação dos funcionários de um Centro Médico Integrado. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 3(1), 11-26.

- Hill, M., & Hill, A. (2002). *Investigação por Questionário*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*. Harper and Brothers, New York, 47.
- Johnson, G. J., & Johnson, W. R. (2000). Perceived overqualification and dimensions of job satisfaction: a longitudinal analysis. *The Journal of Psychology*, 134(5), 537-555. doi:10.1080/00223980009598235.
- Johnson, W. R., Morrow, P. C., & Johnson, G. J. (2002). An evaluation of a perceived overqualification scale across work settings. *The Journal of Psychology*, 136(4), 425-441.
- Jöreskog, K. G., & Sörbom, D. (1993). *LISREL8: Structural equation modelling with the SIMPLIS command language*. Chicago, IL: Scientific Software International.
- Judge, T. A., Hulin, C. L., Dalal, L. S. (2009). Job Satisfaction and Job Affect. In S. W. J. Kozlowski (Ed.), *The Oxford Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (2-84). New York: Oxford University Press.
- Kahn, W.A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33, 692-724.
- Kaliski, B.S. (2007). *Encyclopedia of Business and Finance*, Second edition, Thompson Gale, Detroit, p. 446
- Kline, R. B. (1998). *Principles and practice of structural equation modeling*. New York: The Guilford Press.
- Kristensen, N., & Westergaard-Nielsen, N. (2006). Job Satisfaction and Quits – Which Job Characteristics Matters Most? *Danish Economic Journal*, 144, 230-248.
- Kristof, A. (1996). Person-organization fit: An integrative review of its conceptualization, measurement, and implications, *Personnel Psychology*, 49, 1-49.
- Kristof-Brown, A.L., Zimmerman, R.D., & Johnson, E.C. (2005). Consequences of individual's fit at work: A meta-analysis of Person-Job, Person-Organization, Person-Group, and Person-Supervisor Fit, *Personnel Psychology*, 58, 281-342.
- Kulkarni, M., Lengnick-Hall, M., & Martinez, P. G. (2015). Overqualification, mismatched qualification, and hiring decisions: perceptions of employers. *Personnel Review*, 44 (4).
- Lemke, C. (2005). *Modelos de equações estruturais com ênfase em análise fatorial confirmatória no Software AMOS*. Monografia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Instituto de Matemática, Departamento de Estatística. Porto Alegre, Brasil.
- Lima, M. L., Vala, J., & Monteiro, M. B. (1988). Os Determinantes da Satisfação Organizacional. *Análise Psicológica*, VI (3-4), 441-457.

- Lima, M., L., Vala, J., & Monteiro, M. B. (1994). Culturas organizacionais. In Vala, M. B., Monteiro, M. B. e Lima, M., L., & Caetano, A. (Eds.). *Psicologia Social e das Organizações – Estudos em Empresas Portuguesas*, Lisboa: Celta Editora.
- Lobene, E. & Meade, A. (2010). *Perceived overqualification: an exploration of outcomes*. Paper presented at the 25th Annual Meeting of the Society for Industrial and Organizational Psychology, Atlanta.
- Locke, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. In M.D. Dunnette (Eds.): *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally.
- Luthans, F. & Youssef, C. (2004). *Human, social and now positive psychological capital management: Investing in people for competitive advantage*. *Organizational Dynamics*, 33.
- Macey, H. & Schneider, B. (2008). The meaning of employee engagement. *Industrial and Organizational Psychology*, 1, 3-30.
- Maciel, C. & Camargo, C. (2013). *Sobrequalificação no Trabalho e sua Influência sobre Atitudes e Comportamentos*. *Revista de Administração Contemporânea*, 17.
- Marôco, J. (2014). *Análise Estatística com o SPSS Statistics*. 6ª edição. Pêro Pinheiro: ReportNumber, Lda.
- Marqueze, E. C., & Moreno, C.R.C. (2005). Satisfação no trabalho – uma breve revisão. *Revista Brasileira de saúde Ocupacional, São Paulo*, 30(112): 69-79.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397- 422. doi: 10.1146/annurev.psych.52.1.397
- May, D. R., Gilson, R. L. & Harter, L. M. (2004). The psychological conditions of meaningfulness, safety and availability and the engagement of the human spirit at work. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77, 11–37. doi: 10.1348/096317904322915892
- Maynard, D. C. (2011). Directions for future underemployment research: Measurement and practice. In Maynard, D. C., & Feldman, D. C. (Eds.). (2011). *Underemployment*. Springer.
- Mckee-Ryan, F. M., & Harvey, J. (2011). “I have a job, but...”: a review of underemployment. *Journal of Management*, 37(4), 962-996. doi: 10.1177/0149206311398134
- Minner, J. (1992). *Industrial-organizational psychology*. Singapore: McGraw-Hill International Editions.
- Mobley, W. H. (1982). Some unanswered questions in turnover and withdrawal research. *Academy of Management Review*, 7(1), 111-116. doi: 10.5465/AMR.1982.4285493

- Muchinsky, P. M. (1990). *Psychology applied to work*. Belmont: Wadsworth.
- Narainsamy, K., & Westhuizen, S. Van Der. (2013). Work Related Well-Being : Burnout, Work Engagement, Occupational Stress and Job Satisfaction Within a Medical Laboratory Setting, *Journal of Psychology in Africa*, 23(3), 467–474.
- Orgambídez-Ramos, A., & Borrego-Alés, Y. (2014). Empowering Employees: Structural Empowerment as Antecedent of Job Satisfaction in University Settings. *Psychological Thought*, 7(1), 28–36. doi:10.5964/psyc.v7i1.88
- Peiró, J. M., & Prieto, F. (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo.1: La Actividad Laboral en su Contexto*, Editorial Síntesis, Madrid.
- Pugliesi, K. (1995). Work and Well-Being: Gender Differences in the Psychological Consequences of Employment. *Journal of Health and Social Behavior*, 36, 57-71.
- Robinson, D., Perryman, S. & Hayday, S. (2004). *The drivers of employee engagement*. Sussex, UK: Institute for Employment Studies Research Report.
- Saane, N., Sluiter, J., Verbeek, J., & Frings-Dresen, M. (2003). Reliability and validity of instruments measuring job satisfaction - a systematic review. *Occupational Medicine*, 53,191–200.
- Saks, A. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21, 600-619.
- Schaufeli, W. (2012). Work engagement. What do we know and where do we go? *Romanian Journal of Applied Psychology*, 14, 3-10.
- Schaufeli, W. B. & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293-315. doi: 10.1002/job.248
- Schaufeli, W. B. & Bakker, A. B. (2003). *Utrecht work engagement scale: Preliminary manual*. Utrecht: Occupational Health Psychology Unit, Utrecht University. 69.
- Smith, P. C., Kendall L. M., & Hulin C.L. (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*. Chicago: Rand McNally.
- Sonnentag, S. (2003). Recovery, work engagement, and proactive behavior: a new look at the interface between nonwork and work. *Journal of Applied Psychology*, 88 (3), 518-528. doi: 10.1037/0021-9010.88.3.518
- Spector, P. E. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*, Sage Publications, Inc., California.

- Tantiverdi, H. (2008). Worker's Job Satisfaction and Organizational Commitment: Mediator Variable Relationships of Organizational Commitment Factors. *The Journal of American Academy of Business*, Vol. 14, No. 1.
- Tomina, S., & Sorana, S. (2012). Do We Really Hate Our Jobs? Determinants Of Job Satisfaction In Romania, 723–730.
- Vandenabeele, W. (2009). The mediating effect of job satisfaction and organizational commitment on self-reported performance: more robust evidence of the PSM–performance relationship. *International Review of Administrative Sciences*, 75(1), 11–34. doi: 10.1177/0020852308099504
- Vroom, V.H. (1964). *Work and motivation*. New York/London: J. Wiley.
- Warr, P., Cook, J., Wall, T. (1979). Scales for measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*, 52, 129-148.
- Warr, P., & Inceoglu, I. (2012). Job engagement, job satisfaction, and contrasting associations with person-job fit. *Journal of Occupational Health Psychology*, 17, 129–138. doi:10.1037/a0026859.
- Weymer, A., Maciel, C. & Castor, B. (2014). *A influência da sobrequalificação e da aprendizagem sobre a satisfação do indivíduo no trabalho*. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, 16.
- Wood, D., Bruner, J., & Ross, G. (1976). The role of tutoring in problem solving. *Journal of Child Psychology and Child Psychiatry*, 17, 89–100.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2009). Work engagement and financial returns: A diary study on the role of job and personal resources. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82(1), 183–200. doi:10.1348/096317908X285633

ANEXOS

ANEXO A – Questionário



ISPA
INSTITUTO UNIVERSITÁRIO
CIÊNCIAS PSICOLÓGICAS, SOCIAIS E DA VIDA

O presente questionário insere-se no âmbito de uma Dissertação para a obtenção do grau de Mestre em Psicologia Social e das Organizações, pelo ISPA – Instituto Universitário de Ciências Psicológicas, Sociais e da Vida. Desta forma, vão-lhe ser apresentadas várias afirmações que refletem sentimentos e opiniões em relação ao seu trabalho e afirmações relativamente a características individuais.

Não existem respostas certas ou erradas, apenas a sua opinião pessoal, pedindo-lhe assim que responda com a maior **sinceridade e espontaneidade possível**.

Os dados recolhidos são **anónimos e confidenciais**, sendo utilizados apenas para fins académicos, pelo que, não se identifique em nenhuma parte do questionário.

Este questionário é composto por 3 secções e o seu preenchimento demora cerca de 10 minutos.

Muito obrigada pela sua Colaboração!

A. Dados demográficos

1. Sexo.

Feminino

Masculino

2. Idade (em anos) _____

3. Habilitações Literárias completas.

a) Ensino Básico (Até ao 9º ano)

b) Ensino Secundário (Até ao 12º ano)

c) Licenciatura

d) Mestrado

e) Doutoramento

4. Indique se:

a) Trabalha por Conta Própria

b) Trabalha numa Empresa/Organização

c) Trabalha num Call Center

d) Outra: _____

5. Há quanto tempo trabalha na sua empresa/organização ou call center (em anos)? _____

6. Há quanto tempo executa as suas funções (em anos)? _____

7. As suas Habilitações Literárias são mais do que as necessárias para exercer a sua função?

Sim

Não

8. Quais são as Habilitações Literárias necessárias para o exercício da sua função? _____

B. Escala de *Overqualification*

De seguida vai encontrar várias afirmações relativas às suas habilitações literárias e às funções que desempenha no seu posto de trabalho. Indique em que medida a afirmação descreve a sua opinião, utilizando a escala apresentada. Assinale as opções de acordo com o seu grau de concordância:

Concordo Totalmente	Concordo	Não Concordo Nem Discordo	Discordo	Discordo Totalmente
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. A minha experiência profissional é mais do que a necessária para realizar o meu trabalho atual.

Concordo Totalmente	Concordo	Não Concordo Nem Discordo	Discordo	Discordo Totalmente
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Sinceramente sinto que tenho qualificações a mais para o trabalho que desempenho atualmente.

Concordo Totalmente	Concordo	Não Concordo Nem Discordo	Discordo	Discordo Totalmente
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. O meu talento não está a ser totalmente utilizado no meu trabalho.

Concordo Totalmente	Concordo	Não Concordo Nem Discordo	Discordo	Discordo Totalmente
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Eu domino praticamente todos os aspetos do meu trabalho.

Concordo Totalmente	Concordo	Não Concordo Nem Discordo	Discordo	Discordo Totalmente
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C. Escala de *Work Engagement*

Nesta secção encontram-se afirmações sobre sentimentos relacionados com a sua atividade profissional. Assinale as opções de acordo com a frequência que já experienciou esses sentimentos:

1. No meu trabalho sinto-me cheio de energia.

Nunca	Raramente	Às vezes	Com frequência	Sempre
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. O trabalho que realizo é cheio de significado e de propósito.

Nunca	Raramente	Às vezes	Com frequência	Sempre
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. O “tempo voa” quando estou a trabalhar.

Nunca	Raramente	Às vezes	Com frequência	Sempre
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. No trabalho sinto-me com força e vigor (vitalidade).

Nunca	Raramente	Às vezes	Com frequência	Sempre
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Estou entusiasmado com o meu trabalho.

Nunca	Raramente	Às vezes	Com frequência	Sempre
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Quando estou a trabalhar esqueço tudo o que se está a passar em meu redor.

Nunca	Raramente	Às vezes	Com frequência	Sempre
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. O meu trabalho inspira-me.

Nunca	Raramente	Às vezes	Com frequência	Sempre
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Quando me levanto de manhã, tenho vontade de ir trabalhar.

Nunca	Raramente	Às vezes	Com frequência	Sempre
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Sinto-me feliz quando trabalho intensamente.

Nunca	Raramente	Às vezes	Com frequência	Sempre
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Estou orgulhoso com o trabalho que realizo.

Nunca	Raramente	Às vezes	Com frequência	Sempre
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Sinto-me envolvido com o trabalho que faço.

Nunca	Raramente	Às vezes	Com frequência	Sempre
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Posso continuar a trabalhar por longos períodos de tempo.

Nunca	Raramente	Às vezes	Com frequência	Sempre
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Para mim o meu trabalho é desafiador.

Nunca	Raramente	Às vezes	Com frequência	Sempre
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. "Deixo-me levar" pelo meu trabalho.

Nunca	Raramente	Às vezes	Com frequência	Sempre
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. No meu trabalho sou uma pessoa mentalmente resiliente (versátil).

Nunca	Raramente	Às vezes	Com frequência	Sempre
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. É difícil desligar-me do meu trabalho.

Nunca	Raramente	Às vezes	Com frequência	Sempre
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. No meu trabalho, sou persistente mesmo quando as coisas não vão bem.

Nunca	Raramente	Às vezes	Com frequência	Sempre
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

D. Escala de Satisfação Laboral

Normalmente, no nosso trabalho, existem aspetos que nos dão mais satisfação do que outros. Relativamente ao grau com que se sente satisfeito, seguidamente, apresentam-se várias opções de respostas das quais deverá escolher apenas uma, assinalando a opção que mais se aproxima da sua opinião.

Fatores de Satisfação/Insatisfação:

1. Com as condições físicas do trabalho.

<input type="checkbox"/>	Muito Insatisfeito
<input type="checkbox"/>	Insatisfeito
<input type="checkbox"/>	Moderadamente Insatisfeito
<input type="checkbox"/>	Nem Satisfeito Nem Insatisfeito
<input type="checkbox"/>	Moderadamente Satisfeito
<input type="checkbox"/>	Satisfeito
<input type="checkbox"/>	Muito Satisfeito

2. Com a autonomia para escolher os métodos ou o modo de executar as minhas tarefas

<input type="checkbox"/>	Muito Insatisfeito
<input type="checkbox"/>	Insatisfeito
<input type="checkbox"/>	Moderadamente Insatisfeito
<input type="checkbox"/>	Nem Satisfeito Nem Insatisfeito
<input type="checkbox"/>	Moderadamente Satisfeito
<input type="checkbox"/>	Satisfeito
<input type="checkbox"/>	Muito Satisfeito

3. Com os seus companheiros de trabalho

- Muito Insatisfeito
- Insatisfeito
- Moderadamente Insatisfeito
- Nem Satisfeito Nem Insatisfeito
- Moderadamente Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito

4. Com o reconhecimento que obtenho pelo trabalho bem realizado

- Muito Insatisfeito
- Insatisfeito
- Moderadamente Insatisfeito
- Nem Satisfeito Nem Insatisfeito
- Moderadamente Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito

5. Com o meu superior imediato (chefia direta)

- Muito Insatisfeito
- Insatisfeito
- Moderadamente Insatisfeito
- Nem Satisfeito Nem Insatisfeito
- Moderadamente Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito

6. Com a responsabilidade que me é atribuída nas minhas tarefas

- Muito Insatisfeito
- Insatisfeito
- Moderadamente Insatisfeito
- Nem Satisfeito Nem Insatisfeito
- Moderadamente Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito

7. Com o seu salário e benefícios

- Muito Insatisfeito
- Insatisfeito
- Moderadamente Insatisfeito
- Nem Satisfeito Nem Insatisfeito
- Moderadamente Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito

8. Com a possibilidade de aplicar as minhas capacidades e aptidões

- Muito Insatisfeito
- Insatisfeito
- Moderadamente Insatisfeito
- Nem Satisfeito Nem Insatisfeito
- Moderadamente Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito

9. Com o relacionamento entre a direção da empresa e os trabalhadores

- Muito Insatisfeito
- Insatisfeito
- Moderadamente Insatisfeito
- Nem Satisfeito Nem Insatisfeito
- Moderadamente Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito

10. Com as minhas possibilidades de progressão na carreira

- Muito Insatisfeito
- Insatisfeito
- Moderadamente Insatisfeito
- Nem Satisfeito Nem Insatisfeito
- Moderadamente Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito

11. Com o modo como globalmente a empresa é gerida

- Muito Insatisfeito
- Insatisfeito
- Moderadamente Insatisfeito
- Nem Satisfeito Nem Insatisfeito
- Moderadamente Satisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito

12. Com a atenção que é dada às minhas sugestões

<input type="checkbox"/>	Muito Insatisfeito
<input type="checkbox"/>	Insatisfeito
<input type="checkbox"/>	Moderadamente Insatisfeito
<input type="checkbox"/>	Nem Satisfeito Nem Insatisfeito
<input type="checkbox"/>	Moderadamente Satisfeito
<input type="checkbox"/>	Satisfeito
<input type="checkbox"/>	Muito Satisfeito

13. Com o meu horário de trabalho

<input type="checkbox"/>	Muito Insatisfeito
<input type="checkbox"/>	Insatisfeito
<input type="checkbox"/>	Moderadamente Insatisfeito
<input type="checkbox"/>	Nem Satisfeito Nem Insatisfeito
<input type="checkbox"/>	Moderadamente Satisfeito
<input type="checkbox"/>	Satisfeito
<input type="checkbox"/>	Muito Satisfeito

14. Com a variedade de tarefas que realizo

<input type="checkbox"/>	Muito Insatisfeito
<input type="checkbox"/>	Insatisfeito
<input type="checkbox"/>	Moderadamente Insatisfeito
<input type="checkbox"/>	Nem Satisfeito Nem Insatisfeito
<input type="checkbox"/>	Moderadamente Satisfeito
<input type="checkbox"/>	Satisfeito
<input type="checkbox"/>	Muito Satisfeito

15. Com a estabilidade do meu emprego

<input type="checkbox"/>	Muito Insatisfeito
<input type="checkbox"/>	Insatisfeito
<input type="checkbox"/>	Moderadamente Insatisfeito
<input type="checkbox"/>	Nem Satisfeito Nem Insatisfeito
<input type="checkbox"/>	Moderadamente Satisfeito
<input type="checkbox"/>	Satisfeito
<input type="checkbox"/>	Muito Satisfeito

ANEXO B – Estatística descritiva da amostra

Tabela 1 - Distribuição da variável Sexo

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Feminino	346	62,8	62,8	62,8
Masculino	205	37,2	37,2	100,0
Total	551	100,0	100,0	

Tabela 2 - Distribuição da variável Idade

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Idade	551	18	64	40,11	10,734
Valid N (listwise)	551				

Tabela 3 - Distribuição da variável Habilitações Literárias

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Igual ou inferior ao 12º ano	143	26,0	26,0	26,0
Licenciatura	282	51,2	51,2	77,1
Mestrado ou Superior	126	22,9	22,9	100,0
Total	551	100,0	100,0	

Tabela 4 – Distribuição da variável Tipo de Trabalho

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Conta Própria	29	5,3	5,3	5,3
Numa empresa	504	91,5	91,5	96,7
Call Center	18	3,3	3,3	100,0
Total	551	100,0	100,0	

Tabela 5 – Distribuição da variável *Overqualification*

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Não	211	38,3	38,3	38,3
Sim	340	61,7	61,7	100,0
Total	551	100,0	100,0	

Tabela 6 – Distribuição da variável Habilitações Literárias

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Igual ou Inferior ao 12º ano	160	29,0	29,0	29,0
Licenciatura	332	60,3	60,3	89,3
Mestrado ou Superior	59	10,7	10,7	100,0
Total	551	100,0	100,0	

Tabela 7 – Distribuição da variável Antiguidade na Organização

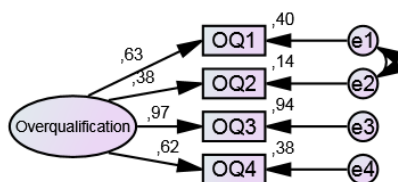
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Antiguidade	551	,25	40,00	11,4756	9,65506
Valid N (listwise)	551				

Tabela 8 - Distribuição da variável Antiguidade na Função

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Ant_funções	551	,25	40,00	10,2787	9,21538
Valid N (listwise)	551				

ANEXO C – Qualidades métricas da escala de *Overqualification*

Validade – Análise Factorial Confirmatória (AFC)



$\chi^2(1)=1,855$; $p=,173$; $\chi^2_{df}=1,855$
 ;CFI=,999; GFI=,998; TLI=,991
 ;;PCFI=,166; PGFI=,100
 ;RMSEA=,039; $p(\text{rmsea} \leq 0,05)=,430$
 ;AIC=19,855; BCC=20,020; MECVI=,036

Fiabilidade

Tabela 9 – Estatística de Fiabilidade

Cronbach's Alpha	N of Items
,749	4

Tabela 10 – Estatística Item-Total

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
OQ1	9,68	7,034	,603	,656
OQ2	8,93	8,653	,378	,776
OQ3	9,79	6,749	,711	,592
OQ4	9,26	7,962	,501	,713

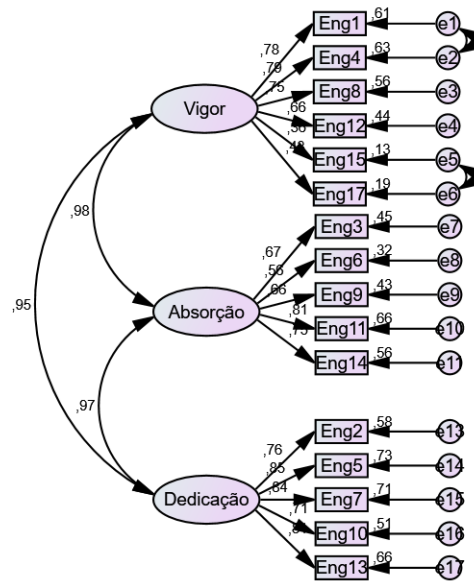
Sensibilidade

Tabela 11 – Estatística Descritiva dos itens

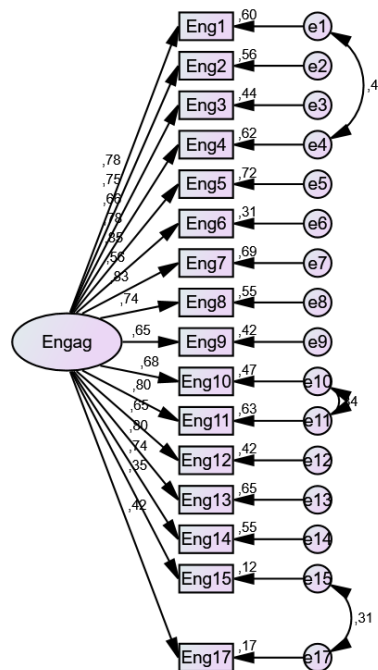
	N		Median	Skewness	Kurtosis	Minimum	Maximum
	Valid	Missing					
OQ1	551	0	3,00	,186	-1,023	1	5
OQ2	551	0	4,00	-,621	-,561	1	5
OQ3	551	0	3,00	,403	-,775	1	5
OQ4	551	0	3,00	-,221	-,936	1	5

ANEXO D – Qualidades métricas da escala de *Engagement*

Validade – Análise Factorial Confirmatória (AFC)



$\chi^2(99)=423,870$; $p=,000$; $X^2df=4,282$
 ; CFI=,940; GFI=,908; TLI=,927
 ;; PCFI=,775; PGFI=,661
 ; RMSEA=,077; $p(\text{rmsea} \leq 0,05)=,000$
 ; AIC=497,870; BCC=500,231; MECVI=,910



$\chi^2(101)=388,187$; $p=,000$; $X^2df=3,843$
 ; CFI=,947; GFI=,914; TLI=,937
 ;; PCFI=,797; PGFI=,679
 ; RMSEA=,072; $p(\text{rmsea} \leq 0,05)=,000$
 ; AIC=458,187; BCC=460,420; MECVI=,837

Fiabilidade

Tabela 12 – Estatística de Fiabilidade

Cronbach's Alpha	N of Items
,938	16

Tabela 13 – Estatística Item-Total

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Eng1	54,81	86,017	,764	,932
Eng2	54,74	85,453	,712	,933
Eng3	54,78	85,813	,648	,935
Eng4	54,85	85,563	,777	,932
Eng5	54,85	83,670	,809	,931
Eng6	55,18	87,952	,541	,938
Eng7	55,12	83,510	,792	,931
Eng8	55,02	84,434	,709	,933
Eng9	54,77	86,257	,630	,935
Eng10	54,54	87,238	,669	,934
Eng11	54,48	85,370	,782	,932
Eng12	54,77	87,194	,639	,935
Eng13	54,83	84,214	,766	,932
Eng14	54,99	85,211	,724	,933
Eng15	54,44	92,640	,359	,940
Eng17	54,42	92,036	,435	,939

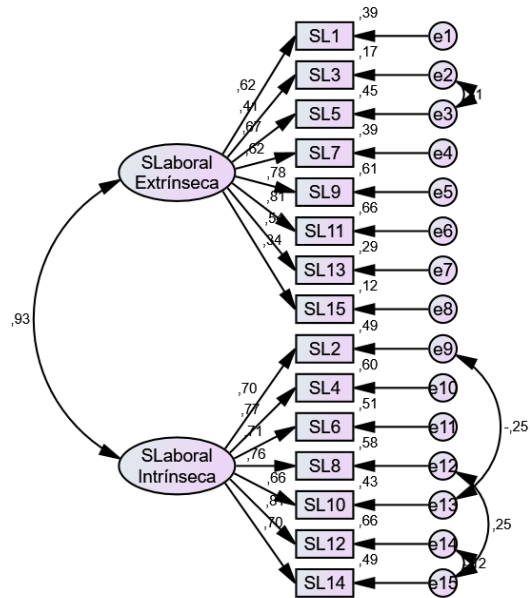
Sensibilidade

Tabela 14 – Estatística Descritiva dos itens

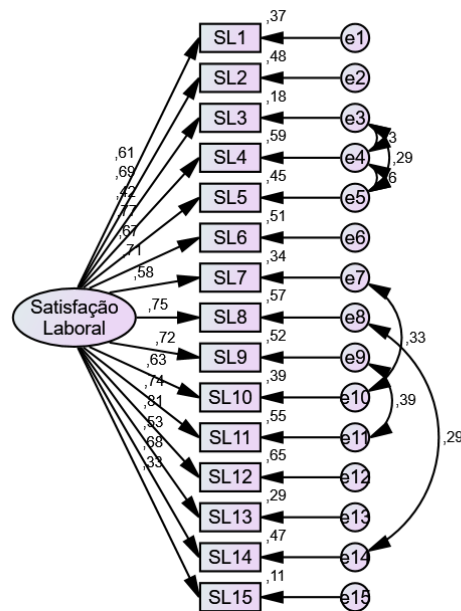
	N		Median	Skewness	Kurtosis	Minimum	Maximum
	Valid	Missing					
Eng1	551	0	4,00	-,336	,383	1	5
Eng2	551	0	4,00	-,483	,211	1	5
Eng3	551	0	4,00	-,685	,483	1	5
Eng4	551	0	4,00	-,582	,842	1	5
Eng5	551	0	4,00	-,451	,209	1	5
Eng6	551	0	3,00	-,426	-,117	1	5
Eng7	551	0	3,00	-,336	,031	1	5
Eng8	551	0	4,00	-,601	,110	1	5
Eng9	551	0	4,00	-,605	,298	1	5
Eng10	551	0	4,00	-,582	,743	1	5
Eng11	551	0	4,00	-,584	,353	1	5
Eng12	551	0	4,00	-,603	,531	1	5
Eng13	551	0	4,00	-,497	,138	1	5
Eng14	551	0	4,00	-,515	,260	1	5
Eng15	551	0	4,00	-,451	,778	1	5
Eng17	551	0	4,00	-,299	,482	1	5

ANEXO E – Qualidades métricas da Satisfação Laboral

Validade – Análise Factorial Confirmatória (AFC)



$\chi^2(85)=491,204$; $p=,000$; $\chi^2df=5,779$
 ;CFI=,902; GFI=,889; TLI=,878
 ;;PCFI=,730; PGFI=,630
 ;RMSEA=,093; $p(\text{rmsea} \leq 0,05)=,000$
 ;AIC=561,204; BCC=563,301; MECVI=1,024



$\chi^2(84)=380,821$; $p=,000$; $\chi^2df=4,534$
 ;CFI=,928; GFI=,916; TLI=,910
 ;;PCFI=,742; PGFI=,641
 ;RMSEA=,080; $p(\text{rmsea} \leq 0,05)=,000$
 ;AIC=452,821; BCC=454,978; MECVI=,827

Fiabilidade

Tabela 15 – Estatística de Fiabilidade

Cronbach's Alpha	N of Items
,916	15

Tabela 16 – Estatística Item-Total

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SL1	68,28	225,599	,598	,911
SL2	68,11	226,298	,643	,909
SL3	67,77	237,668	,420	,916
SL4	68,56	216,116	,741	,906
SL5	68,29	220,110	,645	,909
SL6	67,85	229,678	,660	,909
SL7	69,41	220,945	,588	,911
SL8	68,40	223,404	,723	,907
SL9	68,67	217,870	,703	,907
SL10	69,68	218,209	,618	,910
SL11	69,08	216,413	,738	,906
SL12	68,68	219,996	,760	,906
SL13	68,22	228,598	,514	,913
SL14	68,26	226,083	,655	,909
SL15	68,25	238,258	,324	,919

Sensibilidade

Tabela 17 – Estatística Descritiva dos itens

	N		Median	Skewness	Kurtosis	Minimum	Maximum
	Valid	Missing					
SL1	551	0	6,00	-,944	-,008	1	7
SL2	551	0	6,00	-1,048	,545	1	7
SL3	551	0	6,00	-1,280	1,675	1	7
SL4	551	0	5,00	-,854	-,232	1	7
SL5	551	0	6,00	-,980	,076	1	7
SL6	551	0	6,00	-1,244	1,577	1	7
SL7	551	0	5,00	-,208	-1,277	1	7
SL8	551	0	5,00	-,909	,144	1	7
SL9	551	0	5,00	-,726	-,395	1	7
SL10	551	0	4,00	-,053	-1,318	1	7
SL11	551	0	5,00	-,438	-,870	1	7
SL12	551	0	5,00	-,739	-,122	1	7
SL13	551	0	6,00	-1,162	,434	1	7
SL14	551	0	6,00	-1,227	,939	1	7
SL15	551	0	6,00	-1,063	,457	1	7

ANEXO F – Efeito das Variáveis Sócio-Demográficas nas Variáveis em estudo

Tabela 18 – Estatística dos grupos

	Sexo	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
OQualif	Feminino	346	3,0831	,93122	,05006
	Masculino	205	3,2317	,78744	,05500

Tabela 19 – Teste T

		Levene's Test		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% IC	
									Lower	Upper
OQualif	Equal variances assumed	7,16	,008	-1,92	549	,056	-,15	,07761	-,30	,003
	Equal variances not assumed			-2,00	485,16	,046	-,15	,07437	-,29	-,002

Tabela 20 – Estatística dos grupos

	Sexo	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
W_Engagement	Feminino	346	3,6337	,63093	,03392
	Masculino	205	3,6841	,59696	,04169

Tabela 21 – Teste T

		Levene's Test		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% IC	
									Lower	Upper
Work Engagement	Equal variances assumed	1,54	,213	-	549	,355	-,05	,05	-,16	,06
	Equal variances not assumed			-	447,48	,348	-,05	,05	-,16	,06

Tabela 22 – Estatística dos grupos

	Sexo	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
S_Laboral	Feminino	346	4,8601	1,04091	,05596
	Masculino	205	4,9483	1,10916	,07747

Tabela 23 – Teste T

		Levene's Test		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% IC	
									Lower	Upper
S_Laboral	Equal variances assumed	,61	,436	-	549	,349	-,09	,09402	-	,09651
				,94					,27287	
	Equal variances not assumed			-	406,93	,357	-,09	,09556	-	,09969
				,92					,27604	

Tabela 24 – Distribuição das variáveis em estudo em função do Sexo

Sexo		OQualif	W_Engagement	S_Laboral
Feminino	Mean	3,08	3,63	4,86
	N	346	346	346
	Std. Deviation	,93	,63	1,04
Masculino	Mean	3,23	3,68	4,95
	N	205	205	205
	Std. Deviation	,79	,60	1,11
Total	Mean	3,14	3,65	4,89
	N	551	551	551
	Std. Deviation	,88	,62	1,07

Tabela 25 – ANOVA – Overqualification

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	19,805	2	9,902	13,277	,000
Within Groups	408,706	548	,746		
Total	428,511	550			

Tabela 26 – Teste *Tukey* HSD e comparações das médias quanto ao Tipo de Habilitações Necessárias para a função

(I) Hab_Nec	(J) Hab_Nec	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
Igual ou Inferior ao 12º ano	Licenciatura	,36071*	,08311	,000	,1654	,5560
	Mestrado ou Superior	,57397*	,13154	,000	,2648	,8831
Licenciatura	Igual ou Inferior ao 12º ano	-,36071*	,08311	,000	-,5560	-,1654
	Mestrado ou Superior	,21326	,12201	,188	-,0735	,5000
Mestrado ou Superior	Igual ou Inferior ao 12º ano	-,57397*	,13154	,000	-,8831	-,2648
	Licenciatura	-,21326	,12201	,188	-,5000	,0735

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

Tabela 27 – ANOVA - *Work Engagement*

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2,219	2	1,109	2,921	,055
Within Groups	208,140	548	,380		
Total	210,358	550			

Tabela 28 – ANOVA - *Satisfação Laboral*

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	4,787	2	2,393	2,112	,122
Within Groups	620,989	548	1,133		
Total	625,776	550			

Tabela 29 – Distribuição das variáveis em estudo em função das habilitações necessárias para a função

Hab_Nec		OQualif	W_Engagement	S_Laboral
Igual ou Inferior ao 12º ano	Mean	3,42	3,56	4,78
	N	160	160	160
	Std. Deviation	,86	,70	1,16
Licenciatura	Mean	3,06	3,68	4,91
	N	332	332	332
	Std. Deviation	,86	,60	1,05
Mestrado ou Superior	Mean	2,84	3,74	5,11
	N	59	59	59
	Std. Deviation	,88	,49	,85
Total	Mean	3,14	3,65	4,89
	N	551	551	551
	Std. Deviation	,88	,62	1,07

Tabela 30 – ANOVA - *Overqualification*

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	8,312	2	4,156	5,420	,005
Within Groups	420,199	548	,767		
Total	428,511	550			

Tabela 31 – Teste *Tukey HSD* e Comparações múltiplas - *Overqualification*

(I) Trabalho	(J) Trabalho	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
Conta Própria	Numa empresa	,03246	,16722	,979	-,3605	,4254
	Call Center	-,65900*	,26275	,033	-1,2765	-,0415
Numa empresa	Conta Própria	-,03246	,16722	,979	-,4254	,3605
	Call Center	-,69147*	,21005	,003	-1,1851	-,1978
Call Center	Conta Própria	,65900*	,26275	,033	,0415	1,2765
	Numa empresa	,69147*	,21005	,003	,1978	1,1851

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

Tabela 32 – ANOVA *Work Engagement*

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	21,695	2	10,848	31,508	,000
Within Groups	188,663	548	,344		
Total	210,358	550			

Tabela 33 - Teste *Tukey* HSD e Comparações múltiplas - *Work Engagement*

(I) Trabalho	(J) Trabalho	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
Conta Própria	Numa empresa	,38754*	,11205	,002	,1242	,6509
	Call Center	1,37117*	,17606	,000	,9574	1,7849
Numa empresa	Conta Própria	-,38754*	,11205	,002	-,6509	-,1242
	Call Center	,98363*	,14075	,000	,6529	1,3144
Call Center	Conta Própria	-1,37117*	,17606	,000	-1,7849	-,9574
	Numa empresa	-,98363*	,14075	,000	-1,3144	-,6529

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

Tabela 34 – ANOVA - Satisfação Laboral

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	38,222	2	19,111	17,824	,000
Within Groups	587,554	548	1,072		
Total	625,776	550			

Tabela 35 - Teste *Tukey* HSD e Comparações múltiplas – Satisfação Laboral

(I) Trabalho	(J) Trabalho	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
Conta Própria	Numa empresa	,30201	,19773	,279	-,1627	,7667
	Call Center	1,71788*	,31070	,000	,9877	2,4481
Numa empresa	Conta Própria	-,30201	,19773	,279	-,7667	,1627
	Call Center	1,41587*	,24838	,000	,8322	1,9996
Call Center	Conta Própria	-1,71788*	,31070	,000	-2,4481	-,9877
	Numa empresa	-1,41587*	,24838	,000	-1,9996	-,8322

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

Tabela 36 – Distribuição das variáveis em estudo em função do Tipo de Trabalho

Trabalho		OQualif	W_Engagement	S_Laboral
Conta Própria	Mean	3,15	4,05	5,23
	N	29	29	29
	Std. Deviation	,83	,51	,95
Numa empresa	Mean	3,11	3,66	4,92
	N	504	504	504
	Std. Deviation	,88	,59	1,04
Call Center	Mean	3,81	2,68	3,51
	N	18	18	18
	Std. Deviation	,67	,69	,92
Total	Mean	3,14	3,65	4,89
	N	551	551	551
	Std. Deviation	,88	,62	1,07

Tabela 37 – Estatística dos grupos

	Overqualification	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
OQualif	Não	211	2,7808	,82390	,05672
	Sim	340	3,3603	,84532	,04584

Tabela 38 – Teste T

		Levene's Test		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% IC	
									Lower	Upper
OQualif	Equal variances assumed	,267	,605	-	549	,000	-,57949	,07337	-	-
				7,898					,72361	,43537
OQualif	Equal variances not assumed			-	453,980	,000	-,57949	,07293	-	-
				7,946					,72281	,43617

Tabela 39 – Estatística dos grupos

	Overqualification	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
W_Engagement	Não	211	3,7103	,55331	,03809
	Sim	340	3,6165	,65383	,03546

Tabela 40 – Teste T

		Levene's Test		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% IC	
									Lower	Upper
W_Engagement	Equal variances assumed	5,217	,023	1,733	549	,084	,09376	,05410	-	,20003
	Equal variances not assumed			1,802	499,358	,072	,09376	,05204	-	,19601
									,01251	,00848

Tabela 41 – Estatística dos grupos

	Overqualification	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
S_Laboral	Não	211	4,9169	,99204	,06830
	Sim	340	4,8780	1,11163	,06029

Tabela 42 – Teste T

		Levene's Test		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	Df				95% IC	

						Sig. (2- tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
S_Laboral	Equal variances assumed	5,919	,015	,415	549	,678	,03886	,09355	- ,14490	,22263
	Equal variances not assumed		,427	483,079		,670	,03886	,09110	- ,14013	,21786

Tabela 43 – Distribuição das variáveis em estudo em função da percepção dos participantes de *Overqualification*

Overqualification		OQualif	WEngagement	S_Laboral
Não	Mean	2,7808	3,7103	4,9169
	N	211	211	211
	Std. Deviation	,82390	,55331	,99204
Sim	Mean	3,3603	3,6165	4,8780
	N	340	340	340
	Std. Deviation	,84532	,65383	1,11163
Total	Mean	3,1384	3,6525	4,8929
	N	551	551	551
	Std. Deviation	,88267	,61844	1,06666

ANEXO G – Estatística Descritiva das Variáveis em Estudo

Tabela 44 – Estatística descritiva das variáveis em estudo

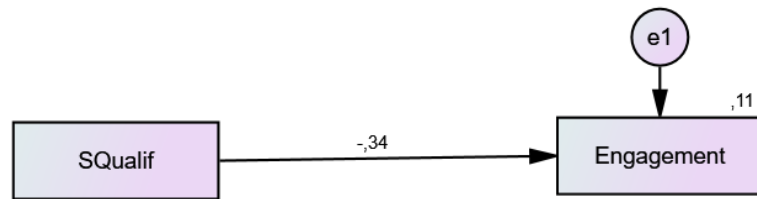
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Idade	551	18	64	40,11	10,73
Antiguidade	551	,25	40,00	11,48	9,66
Antiguidade funções	551	,25	40,00	10,28	9,22
Overqualification	551	1,00	5,00	3,14	,88
Work Engagement	551	1,31	5,00	3,65	,62
Satisfação Laboral	551	1,80	7,00	4,89	1,07
Valid N (listwise)	551				

ANEXO H – Correlações

Tabela 45 – Correlações

	1	2	3	4	5	6
1. Idade	1					
2. Antiguidade	,71**	1				
3. Ant_funções	,62**	,69**	1			
4. OQualif	-,07	-,10*	-,06	1		
5. W_Engagement	,23**	,12**	,12**	-,34**	1	
6. S_Laboral	,07	,03	-,02	-,37**	,62**	1

ANEXO I - Testes de Hipóteses



Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

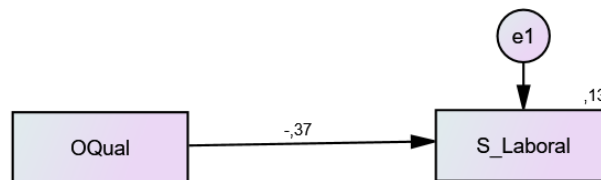
	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Engagement <--- Overqualification	-,237	,028	-8,445	***	

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
Engagement <--- Overqualification	-,339

Squared Multiple Correlations: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
Engagement	,115



Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

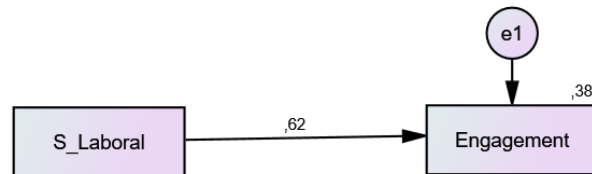
	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
S_Laboral <--- OQual	-,443	,048	-9,240	***	par_1

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
Satisfação Laboral <--- Overqualification	-,367

Squared Multiple Correlations: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
Satisfação Laboral	,134



Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

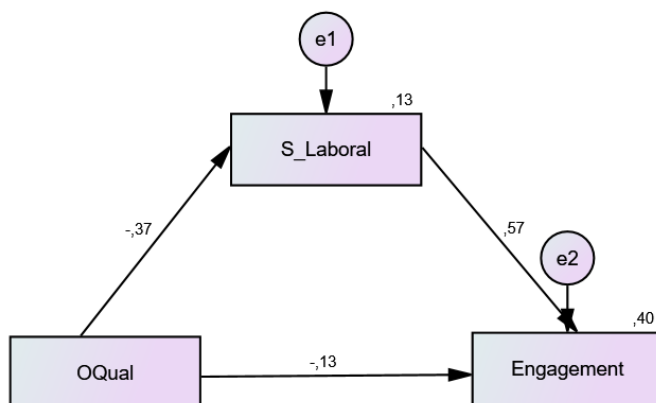
	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Engagement <--- S_Laboral	,359	,019	18,454	***	par_1

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
Engagement <--- S_Laboral	,618

Squared Multiple Correlations: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
Engagement	,382



Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Satisfação Laboral	<---	Overqualification	-,443	,048	-9,240	***	par_1
Engagement	<---	Satisfação Laboral	,331	,021	16,041	***	par_2
Engagement	<---	Overqualification	-,091	,025	-3,639	***	par_3

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate
Satisfação Laboral	<---	Overqualification	-,367
Engagement	<---	Satisfação Laboral	,571
Engagement	<---	Overqualification	-,130

Squared Multiple Correlations: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
Satisfação Laboral	,134
Engagement	,397

Teste de Sobel

Sobel estatística de teste:-7,91797326

Probabilidade unilateral: 0.0

Probabilidade bicaudal: 0.0