



Escola de Ciências Sociais e Humanas

Departamento de Psicologia Social e das Organizações

A Relação entre o *Stress* Ocupacional e a Satisfação no Trabalho: O
Efeito Moderador da Perceção de Apoio Organizacional

Um Estudo no Setor Hoteleiro

Ana Marta Pereira Alves

Dissertação submetida como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre em
Psicologia Social e das Organizações

Orientadora:

Professora Doutora Sónia P. Gonçalves, Investigadora Associada, CIS-IUL, ISCTE-IUL,
Professora Auxiliar Convidada, ISCSP-UL

Junho, 2018

AGRADECIMENTOS

Ao realizar esta dissertação de mestrado, contei com o apoio de um conjunto de pessoas às quais desejo fazer uma breve referência como forma de expressar o meu agradecimento.

Agradeço à Professora Doutora Sónia Gonçalves por todo o tempo dedicado à partilha de conhecimentos, todas as diretrizes construtivas fornecidas e pela disponibilidade demonstrada na condução deste trabalho.

Às diversas organizações pelo seu interesse e colaboração nesta investigação.

Aos colaboradores, peças essenciais de todo este processo, que voluntariamente deram o seu contributo, tornando possível a realização desta investigação.

À minha família, especialmente os meus pais, pelo amor e preocupação constante.

Aos meus amigos e colegas pelo significativo incentivo e apoio nesta jornada. Agradeço em particular à Marta Nascimento, à Jéssica Pão, à Bruna Pereira e à Inês Grácio.

Por último, a todas as outras pessoas que de forma direta ou indireta transmitiram confiança, entusiasmo e alegria.

A todos estes manifesto os meus sinceros agradecimentos.

RESUMO

Diante da crescente importância atribuída ao turismo para a economia portuguesa, constata-se a preocupação, por parte das unidades hoteleiras, pela implementação de estratégias que visam não só a obtenção de uma maior visibilidade num mercado competitivo, mas também o desenvolvimento de sentimentos positivos nos colaboradores que, por sua vez, culminam na qualidade dos serviços prestados.

O presente trabalho tem como principal objetivo estudar a relação entre o *stress* ocupacional e a satisfação no trabalho, assim como o efeito moderador da perceção de apoio organizacional entre estas variáveis.

Para tal, foram inquiridos 204 colaboradores pertencentes a 12 unidades hoteleiras, distribuídas por três regiões de Portugal: Lisboa, Santarém e Madeira. A recolha de dados foi realizada através de um questionário composto por três escalas e uma ficha de dados pessoais.

Os resultados obtidos através de regressões lineares sugerem haver uma relação negativa e significativa entre o *stress* ocupacional e a satisfação no trabalho. No entanto, apesar dos mesmos não permitirem confirmar o efeito moderador da perceção de apoio organizacional na relação suprarreferida, verifica-se a relação desta variável com as outras variáveis em estudo.

As conclusões desta investigação compreendem implicações práticas que importam contemplar na gestão de recursos humanos, sendo importante sublinhar o papel crucial do *stress* ocupacional na satisfação no trabalho, bem como a relevância do apoio organizacional que, em face de um contexto de grande complexidade, minimiza o *stress* ocupacional experienciado pelos colaboradores e incrementa a sua satisfação no trabalho.

Palavras-chave: *Stress* Ocupacional; Satisfação no Trabalho; Perceção de Apoio Organizacional; Setor Hoteleiro.

Classificação da dissertação nas categorias definidas pela *American Psychological Association (PsycINFO Classification Categories and Codes)*: 3600 *Industrial & Organizational Psychology*.

ABSTRACT

In view of the growing importance attached to tourism for the portuguese economy, it is worth noting the concern of hotel units for the implementation of strategies aimed not only attaining greater visibility in a competitive market, but also at developing positive employees feelings, which in turn, culminate in the quality of the services provided.

This study has as main objective to know the relationship between occupational stress and job satisfaction, as well as the moderating effect of the perception of organizational support between these variables.

For this purpose, 204 employees belonging to 12 hotel units from three regions of Portugal: Lisbon, Santarém and Madeira were requested. The data collection was performed through a questionnaire composed of three scales and a personal data sheet.

The results obtained through linear regressions suggest a negative and significant relationship between occupational stress and job satisfaction. However, although they do not confirm the moderating role of the perception of organizational support in the supra-referenced connection, its relation with the variables under study is verified.

The conclusions of this investigation have practical implications that should be included in human resources management, and it is important to underline the crucial role of occupational stress in job satisfaction, as well as the relevance of organizational support that, in the face of a highly complex context, minimizes the occupational stress experienced by employees and increases their job satisfaction.

Key-words: Occupational Stress; Job Satisfaction; Organizational Support Perception; Hotel Sector.

Classification of the dissertation in the categories defined by the *American Psychological Association (PsycINFO Classification Categories and Codes)*: 3600 *Industrial & Organizational Psychology*.

ÍNDICE

CAPÍTULO I. INTRODUÇÃO	1
CAPÍTULO II. ENQUADRAMENTO TEÓRICO	3
2.1. Abordagem e Conceção Teórica sobre o <i>Stress</i>	3
2.1.1. <i>Stress</i> Ocupacional.....	4
2.2. Satisfação no Trabalho	6
2.3. Perceção de Apoio Organizacional	10
2.4. Relação entre <i>Stress</i> Ocupacional e Satisfação no Trabalho: Influência da Perceção do Apoio Organizacional	13
2.5. Setor Hoteleiro.....	17
CAPÍTULO III. MÉTODO	19
3.1. Procedimentos	19
3.2. Participantes	20
3.3. Instrumentos	23
3.3.1. Escala de <i>Stress</i> Profissional Percebido	23
3.3.2. Questionário sobre Perceção de Apoio Organizacional	23
3.3.3. Questionário sobre Satisfação no Trabalho	24
3.3.4. Ficha de Dados Pessoais	25
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	26
4.1. Caracterização das Variáveis em Estudo.....	26
4.2. Correlações entre as Variáveis em Estudo	27
4.3. Diferenças em Função das Variáveis Sociodemográficas.....	28
4.4. Diferenças em Função da Classificação por Estrelas das Unidades Hoteleiras	29
4.5. Predição do <i>Stress</i> Ocupacional na Satisfação no Trabalho	29
4.6. Efeito de Moderação da Perceção de Apoio Organizacional	30
4.7. Predição da Perceção de Apoio Organizacional no <i>Stress</i> Ocupacional.....	31
4.8. Predição da Perceção de Apoio Organizacional na Satisfação no Trabalho	32
CAPÍTULO V. DISCUSSÃO	33
CAPÍTULO VI. CONCLUSÃO	37
6.1. Implicações Práticas	37
6.2. Contributos	39
6.3. Limitações	40
6.4. Sugestões para Pesquisas Futuras.....	41

REFERÊNCIAS	43
ANEXOS.....	51

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 3.2.1. - Descrição da amostra	22
Quadro 4.1.1. - Estatísticas descritivas das variáveis <i>stress</i> ocupacional, percepção de apoio organizacional e satisfação no trabalho	27
Quadro 4.2.1. - Correlações entre as variáveis em estudo	28
Quadro 4.5.1. - Regressão da satisfação no trabalho no <i>stress</i> ocupacional	30
Quadro 4.6.1. - Regressão da satisfação no trabalho no <i>stress</i> ocupacional e na moderadora percepção de apoio organizacional	31
Quadro 4.7.1. - Regressão do <i>stress</i> ocupacional na percepção de apoio organizacional	31
Quadro 4.8.1. - Regressão da satisfação no trabalho na percepção de apoio organizacional ...	32

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.4.1. – Modelo empírico: Efeito esperado da percepção de apoio organizacional sobre o <i>stress</i> ocupacional e a satisfação no trabalho	16
--	----

CAPÍTULO I. INTRODUÇÃO

Considerando a complexidade atual do mundo do trabalho e a crescente competitividade a que as organizações estão submetidas, facilmente se percebem a existência de mudanças laborais que, por sua vez, podem contribuir para o aumento dos níveis de tensão dos trabalhadores e, conseqüentemente, originar outros resultados negativos, colocando também em causa a eficiência e o sucesso das organizações.

No passado, os trabalhadores eram vistos como máquinas, no entanto ao longo do tempo tem sido cada vez mais notável a importância atribuída ao Homem enquanto indivíduo e aos vínculos estabelecidos entre os trabalhadores e as organizações, passando a serem focadas as suas intenções, crenças ou afetos face ao sistema empregador.

Os trabalhadores são aqueles que ao fornecerem a sua força de trabalho irão possibilitar o alcance dos resultados desejados pela organização. Por esta razão, estes são apontados como um dos ativos mais importantes por grande parte das organizações (Colakoglu, Culha, & Atay, 2010).

Neste sentido, é imperativo atender às necessidades dos trabalhadores e ter em consideração os seus objetivos quer a nível pessoal quer a nível profissional, de modo a que haja uma conciliação entre as suas motivações e os interesses da própria organização. Esta conciliação é percebida como uma forma de apoio organizacional, que permite explicar o comportamento e as atitudes no trabalho.

É provável que os trabalhadores respondam de uma forma favorável quando percecionam a preocupação da organização com a amplitude das exigências laborais e o reconhecimento pelo trabalho realizado. A satisfação no trabalho constitui um estado emocional ou uma atitude positiva resultante das relações desenvolvidas no local de trabalho, sendo deste modo, considerada uma variável imprescindível para a qualidade laboral e intervenção organizacional.

Assim, ao considerar a importância atribuída pelos investigadores à perceção de apoio organizacional face ao *stress* ocupacional e à satisfação no trabalho (Babin & Boles, 1996; Rhoades & Eisenberger, 2002; Stamper & Johlke, 2003) e após ter sido encontrada uma lacuna na literatura no que diz respeito à forma como a perceção de apoio organizacional faz-se sentir na relação entre o *stress* ocupacional e a satisfação no trabalho, esta investigação visa contribuir para um conhecimento mais amplo acerca desta temática, ou seja, procura entender a relação existente entre o *stress* ocupacional e a satisfação no trabalho, assim como o efeito moderador da perceção de apoio organizacional na relação entre estas variáveis.

No decorrer deste estudo, será apresentado, em primeiro lugar, o enquadramento teórico para a compreensão das temáticas em causa, as hipóteses de investigação e uma breve referência ao setor hoteleiro, pois é neste ramo de atividade que estará incidida a investigação. Em seguida, serão salientados os aspetos metodológicos e os resultados obtidos no estudo, sendo estes posteriormente analisados e discutidos. Por fim, serão apresentadas algumas implicações práticas, assim como também alguns contributos, limitações e sugestões para pesquisas futuras.

CAPÍTULO II. ENQUADRAMENTO TEÓRICO

2.1. Abordagem e Conceção Teórica sobre o *Stress*

Uma dificuldade aquando da realização de pesquisas sobre o *stress* é a discrepância existente no modo como este é definido (Cooper, Dewe, & O'Driscoll, 2001), não sendo difícil perceber a ambiguidade e a imprecisão do termo e as formas diferenciadas com que é abordado na literatura (Martins, 2004).

Até o século XVII, a palavra *stress* era apresentada com o significado de adversidade e aflição na literatura inglesa. A partir do século XVIII, Claude Bernard e Walter Cannon utilizaram o termo para se referir às reações que originavam um colapso na homeostasia orgânica dos indivíduos. Mais tarde, no século XX, Selye descreveu as reações ao *stress* em termos de síndrome de adaptação geral, mencionando que o *stress* correspondia a uma resposta não específica do corpo a qualquer situação mais exigente (Rossetti et al., 2008).

Conforme Pocnet et al. (2015), o *stress* pode ser entendido como o produto da relação entre o sujeito e o ambiente, podendo afetar o bem-estar quando as exigências do meio excedem os recursos individuais para enfrentá-las. Neste sentido, de acordo com Chaudhry (2012), este consiste numa resposta adaptativa do indivíduo às excessivas exigências físicas e psicológicas originadas por um determinado estímulo.

A origem do *stress* está fundamentalmente relacionada com a utilização de estratégias de *coping* menos apropriadas (Kalaldehy & Shosha, 2012), ou seja, com as incongruências elevadas entre a capacidade de acompanhamento e de adaptação do indivíduo com relação à rapidez das mudanças e transformações que ocorrem no ambiente (Junior & Lipp, 2008).

Compreende-se que o *stress* não pode ser observado como algo que acarreta apenas consequências negativas, pois também em certa medida pode tornar-se benéfico para os indivíduos. Por um lado, poderá ajudar a alcançar objetivos e a impulsionar para situações desafiadoras. Por outro, quando intenso e de longa duração, poderá tornar-se incapacitante e prejudicial, favorecendo a emergência de problemas emocionais, psicológicos e físicos (Colligan & Higgins, 2006).

Sendo assim, o *stress* pode ser dividido em duas instâncias: *eustress* e *distress*. O *eustress* está associado a sentimentos positivos e a estados corporais saudáveis, uma vez que os stressores são avaliados como oportunidades ou desafios. Em contrapartida, o *distress* está relacionado com sentimentos negativos e com consequências desfavoráveis para o bem-estar e saúde do indivíduo, pois os stressores são considerados fontes potenciais de danos ou ameaças (Kozusznik, Rodríguez, & Peiró, 2015).

Segundo Kalaldehy e Shosha (2012), entende-se que os indivíduos diferem na forma como percebem e respondem aos diferentes stressores. Muitos modelos cognitivos (e.g., Lazarus & Folkman, 1984; Greenberg & Baron, 1995, citados por McDougall & Drummond, 2010) sugerem que as consequências da exposição a situações potencialmente stressantes e as estratégias utilizadas para lidar com o *stress* são determinadas essencialmente pelas diferenças pessoais na avaliação de tais situações e pela disponibilidade de recursos individuais.

Neste sentido, de modo geral, os indivíduos apresentam uma resposta cognitiva, emocional, física e comportamental tanto ao *eustress* quanto ao *distress*, estando estas respostas diretamente relacionadas com as características do stressor, com as particularidades do próprio indivíduo e com a sua aptidão para lidar com o stressor apresentado (Colligan & Higgins, 2006). Assim, o *stress* poderá ter consequências positivas e negativas e acarretar ou não um desgaste do organismo a nível geral, consoante a sua intensidade, capacidade para geri-lo e vulnerabilidade (Junior, Cardoso, Domingues, Green, & Lima, 2014).

2.1.1. Stress Ocupacional

O *stress* ocupacional tem sido apontado como um problema emergente sobretudo nos países industrializados (Hassard, Teoh, Visockaite, Dewe, & Cox, 2018). A sua definição debruça-se especialmente sobre a relação estabelecida entre os indivíduos e o seu trabalho (Schaufeli & Peeters, 2000).

Segundo Paschoal e Tamayo (2004), o *stress* ocupacional corresponde a um processo em que os trabalhadores percebem as exigências impostas pelo trabalho como stressores, segundo os quais, ao ultrapassar as suas capacidades de *coping* contribuem para a emergência de reações negativas.

De acordo com Canova e Porto (2010), este pode ser compreendido como uma reação tensional dos trabalhadores aos estímulos stressores que surgem no local de trabalho e que são apontados como ameaças à integridade pessoal, podendo ser o resultado de um desequilíbrio na relação indivíduo-ambiente e exigências-recursos.

O *stress* ocupacional deriva de duas fontes de origem externa e interna. As fontes de origem externa dizem respeito a aspetos associados ao trabalho, à organização e ao ambiente, enquanto as fontes de origem interna referem-se a aspetos relacionados com o próprio colaborador (Hsieh, 2004).

É de referir que os aspetos ambientais que estão envolvidos no processo do *stress* são conhecidos como stressores de trabalho e as reações negativas dos indivíduos a estes são denominados de *strains* (Schaufeli & Peeters, 2000). Desta forma, pode-se salientar que estes

últimos representam um estado emocional desconfortável, marcado pela ansiedade, frustração, tensão e exaustão emocional decorrentes dos diferentes aspetos da atividade laboral (Lipp, 2009).

Paschoal e Tamayo (2004) mencionaram que os stressores organizacionais podem ser de carácter físico, incluindo a iluminação, o ruído e a ventilação no local de trabalho, ou psicossocial, sendo realçados os stressores relacionados com os aspetos do relacionamento interpessoal, como as interações entre superiores, subordinados, colegas e clientes; o papel na organização, entre os quais o conflito e a ambiguidade de papéis; os fatores intrínsecos ao trabalho, nomeadamente a repetição de tarefas, as pressões de tempo e a sobrecarga quantitativa e qualitativa de trabalho; a autonomia e controlo concedidos no que toca às decisões e aos métodos de trabalho; e os fatores associados ao desenvolvimento da carreira, como a instabilidade no emprego, o receio da obsolescência diante das transformações tecnológicas e as reduzidas possibilidades de promoção e de progressão na carreira.

Como já mencionado, as reações a situações stressantes dependem essencialmente da tendência dos sujeitos para avaliá-las como ameaçadoras ou desafiadoras (Pocnet et al., 2015). Esta tendência decorre em parte das características individuais que podem servir como fatores de risco ou de proteção no desenvolvimento do *stress* ocupacional, nomeadamente a personalidade, o padrão de comportamento do tipo A, o *locus* de controlo, a autoestima e a autoeficácia, assim como também das influências culturais e dos fatores sociodemográficos (Gyorkos, Becker, Massoudi, Bruin, & Rossier, 2012).

No que diz respeito ao sexo, as mulheres apresentam uma maior vulnerabilidade que pode ser explicada pelas responsabilidades ocupacionais e domésticas associadas ao casamento, família e filhos, que se convertem numa dupla carga de trabalho. Quanto ao estado civil, os casados por assumirem uma maior quantidade de papéis sociais também demonstram experienciar um maior grau de *stress* ocupacional. No que toca às ocupações, o nível de *stress* pode variar em função do tipo de profissão exercida, podendo existir em maior ou menor grau, sendo que aqueles que possuem melhores qualificações e uma maior autonomia e controlo sobre o seu próprio processo de trabalho, demonstram melhores condições para enfrentar situações geradoras de desgaste mental (Sadir, Bignotto, & Lipp, 2010). Quanto à faixa etária, os jovens, por se confrontarem com vários tipos de stressores provenientes das exigências sociais, podem apresentar níveis mais elevados de *stress* quando comparados com pessoas mais velhas (Rossetti et al., 2008).

O *stress* ocupacional resulta de um conjunto complexo de fenómenos, não sendo apenas consequência de um único fator que atua sobre os indivíduos (Canova & Porto, 2010).

Conforme Guillet, Hermand e Mullet (2010), a forma como os trabalhadores percebem o *stress* afeta a sua visão a respeito dos acontecimentos sucedidos no local de trabalho. Neste sentido, foi reconhecido que as experiências stressantes levam à emergência de acentuadas respostas fisiológicas, cognitivas, afetivas e comportamentais nos sujeitos (Vente, Kamphuis, Emmelkamp, & Blonk, 2008).

De acordo com Gyorkos et al. (2012), os efeitos do *stress* ocupacional podem manifestar-se ao nível pessoal, organizacional e social. Nesta aceção, no plano pessoal, o *stress* ocupacional pode trazer implicações a curto e longo prazo para a saúde dos trabalhadores, potencializando o aumento de doenças cardiovasculares, ansiedade, *burnout* e depressão (Williams et al., 2010), como também o incremento de maus hábitos alimentares, distúrbios do sono e abuso de substâncias psicotrópicas (Parikh, Taukari, & Bhattacharya 2004). No campo organizacional, um nível elevado de *stress* no trabalho pode gerar insatisfação no trabalho, quebra de produtividade, absentismo e intenções de abandonar a organização (Harzer & Ruch, 2015). Na esfera social pode propiciar o isolamento e a falta de amigos e ainda levar a um elevado grau de desajustamento na vida familiar, devido ao grande investimento atribuído ao trabalho (Lipp & Tanganelli, 2002).

Perante esta exposição, tendo em conta que o *stress* ocupacional acarreta custos elevados tanto para os trabalhadores como também para as empresas (Tabaj, Pastirk, Bitenc, & Masten, 2015), destaca-se a necessidade das organizações se empenharem em diagnosticar e intervir nas condições de trabalho disfuncionais que de certa forma prejudicam a saúde e o bem-estar dos trabalhadores. Esta preocupação revela o zelo que a organização possui com as condições humanas no trabalho e enfatiza uma posição de responsabilidade social (Junior et al., 2014).

2.2. Satisfação no Trabalho

A satisfação no trabalho é uma das variáveis mais importantes e amplamente estudadas no âmbito da psicologia industrial e das organizações (Fried, Shirom, Gilboa & Cooper, 2008). O seu interesse decorre essencialmente da influência que esta variável pode exercer sobre o indivíduo trabalhador, afetando as suas atitudes, o seu comportamento social e profissional, a sua saúde física e mental, e ainda o funcionamento das organizações (Martinez & Paraguay, 2003).

Locke (1976) definiu a satisfação no trabalho como um estado emocional positivo e agradável, resultante da avaliação das atividades realizadas ou das próprias experiências no trabalho. Para o autor, a satisfação no trabalho, estando associada com a alegria e com o

desprazer ou sofrimento, corresponde a um fenómeno individual, decorrente da avaliação global do trabalhador aos diferentes aspetos do trabalho.

De acordo com Spector (1997), a satisfação no trabalho está relacionada com o que os trabalhadores sentem sobre o seu trabalho e as suas distintas dimensões, ou seja, diz respeito ao quanto os sujeitos gostam ou não gostam do seu trabalho. Deste modo, pode constituir-se como uma atitude global adotada perante o trabalho, baseando-se na satisfação das necessidades, expectativas e valores dos trabalhadores (Robert, Young, & Kelly, 2006).

Nesta perspetiva, a satisfação no trabalho corresponde a um julgamento avaliativo realizado pelo trabalhador acerca do seu emprego, da favorabilidade do ambiente de trabalho, ou de uma outra qualquer situação específica (Brief & Weiss, 2002). Pode derivar da comparação entre os resultados reais do trabalho e os que são esperados, merecidos ou desejados pelo trabalhador (Weiss, 2002), assim como do grau em que o trabalho relaciona-se com as necessidades pessoais, ou do grau em que os desejos ou vontades individuais são obtidos (Locke, 1976).

De um modo geral, a satisfação no trabalho diz respeito às respostas cognitivas, afetivas e comportamentais de um sujeito com relação ao seu trabalho (Fried et al., 2008), podendo diferir de circunstância para circunstância, de indivíduo para indivíduo e ao longo do tempo (Martinez, Paraguay, & Latorre, 2004). Sendo assim, a satisfação e a insatisfação podem ser retratadas como fenómenos diferentes e estar situadas num contínuo unidimensional bipolar. Enquanto a satisfação ocupa um extremo positivo, a insatisfação ocupa um outro extremo negativo (Brief & Weiss, 2002). Desta forma, o grau de satisfação dos trabalhadores pode, deveras, variar entre elevada satisfação e elevada insatisfação.

Segundo Herzberg (1968), a satisfação no trabalho está frequentemente associada aos fatores intrínsecos do trabalho, como é o caso do reconhecimento, da realização, da oportunidade de crescimento pessoal e de promoção, da responsabilidade e ainda do trabalho estimulante. Por outro lado, a insatisfação no trabalho está relacionada com os fatores extrínsecos do trabalho, tais como a remuneração, as relações interpessoais, o estatuto, a qualidade de supervisão, as políticas organizacionais, a segurança e as condições físicas de trabalho.

Neste seguimento, foram identificados como importantes preditores da satisfação no trabalho as variáveis pessoais e as características de trabalho e de tarefa, bem como fatores de natureza organizacional (Ngo, Foley, Ji, & Loi, 2014).

No que concerne às variáveis pessoais, as mulheres jovens relatam maior satisfação no trabalho do que os homens jovens, embora estejam em desvantagem relativamente ao

acesso de recursos materiais e à autoridade exercida no trabalho. Esta constatação pode ser explicada em termos de processos sociais psicológicos, como as comparações sociais e as diferenças de valores e expectativas. Por sua vez, as mulheres mais velhas relatam menos satisfação no trabalho do que os homens de igual idade. Este efeito contraditório pode ocorrer pelo reconhecimento cada vez maior da injustiça decorrente das desvantagens materiais com que se depararam ao longo das suas carreiras (Magee, 2015).

Conforme Sarwar, Mirza, Ehsan, Khan e Hanif (2013), existe uma relação em forma de U entre a idade e a satisfação no trabalho, ou seja, os jovens trabalhadores apresentam um grau mais elevado de satisfação no início de sua carreira devido à sua maior disposição e estado de espírito, que diminui numa fase intercalar e que depois aumenta numa fase posterior. Este aumento pode ser explicado pelo exercício de um trabalho socialmente prestigiante, um cargo de nível hierárquico superior, melhores recompensas, aquisição de competências de nível superior, maior responsabilidade e mais anos de experiência profissional (Cordeiro & Pereira, 2006).

De forma similar, Cordeiro e Pereira (2006) referiram a existência de níveis mais elevados de satisfação nos trabalhadores com uma menor ou maior antiguidade nas organizações, havendo uma diminuição dos níveis de satisfação naqueles com antiguidade intermédia. Estes autores ainda mencionaram que os indivíduos com mais qualificações literárias encontram-se mais satisfeitos com o seu trabalho, estando mais preocupados com a qualidade do seu desempenho no exercício da sua atividade.

Ademais, alguns autores mencionaram que a satisfação no trabalho pode ser vista ainda como um fenómeno que pode ser explanado em termos de personalidade dos sujeitos (Saari & Judge, 2004; Lim, 2008). Williamson, Pemberton e Lounsbury (2005) salientaram que os seguintes traços de personalidade estavam relacionados com a satisfação no trabalho: otimismo, resiliência, estilo de trabalho visionário, predisposição para trabalhar longas horas e em equipa. Também Cohrs, Abele e Dette (2006) enfatizaram o neuroticismo como sendo o principal fator de personalidade capaz de influenciar negativamente a satisfação no trabalho.

De acordo com Judge, Bono e Locke (2000), as características intrínsecas do trabalho afetam de forma positiva a satisfação no trabalho por meio de um processo perceptivo, pois a identificação com a tarefa desempenhada, o significado atribuído à tarefa, a variedade de competências utilizadas, a autonomia obtida e o *feedback* recebido conduzem a estados psicológicos positivos que, por sua vez, contribuem para a satisfação no trabalho.

A remuneração também pode ser considerada um elemento essencial da satisfação no trabalho, pois facilita a resolução das necessidades pessoais e contribui para o estatuto e

reconhecimento social. As características da supervisão, nomeadamente a orientação e o relacionamento do supervisor para com os colaboradores e a predominância de um estilo de liderança mais participativo são ainda considerados outros aspetos determinantes da satisfação no trabalho. Além disso, o bom relacionamento com os colegas de trabalho contribui para um maior apoio e bem-estar dos trabalhadores, refletindo-se num contexto social aprazível e numa maior satisfação no trabalho (Cunha, Rego, Cunha, & Cardoso, 2004). Theodossiou e Zangelidis (2009) referiram que as perspetivas de carreira também exercem um impacto significativo na satisfação no trabalho. Os indivíduos com mais oportunidades de promoção apresentam maiores níveis de satisfação no trabalho, principalmente quando estas são baseadas no mérito, experiência e habilidades do trabalhador (Lim, 2008).

Segundo Locke (1976), os fatores associados à satisfação no trabalho podem ser agrupados em diferentes categorias: satisfação com o trabalho propriamente dito (conteúdo, características, diversidade das tarefas, oportunidades de aprendizagem e carga de trabalho); satisfação com o salário (valor, equidade e distribuição); satisfação com os benefícios (seguros, férias e recompensas); satisfação com o reconhecimento (críticas e elogios obtidos); satisfação com as possibilidades de promoção; satisfação com as condições de trabalho (físicas e psicológicas, horário laboral); satisfação com a supervisão e direção; satisfação com os colegas (apoio recebido, ambiente de trabalho); e por último, satisfação com as políticas e competências organizacionais.

Sendo um indicador chave de qualidade de vida profissional, a satisfação no trabalho encontra-se associada a diversas consequências, incluindo o absentismo e as intenções de saída, a saúde física e mental dos trabalhadores, a sua interação com a família e a satisfação geral com a vida (Luo, 2016).

Ngo et al. (2014) salientaram que a satisfação no trabalho encontrava-se relacionada com o elevado desempenho dos trabalhadores, com o comportamento pró-social e com a ausência de comportamentos contraproducentes. Esta parece estar direta ou indiretamente relacionada com a produtividade das organizações e com a realização pessoal dos trabalhadores (Ferreira, Fernandez, & Anes, 2017), assim como também com o aumento dos níveis de comprometimento organizacional, o que facilita a concretização dos seus objetivos (Kim & Back, 2012).

Por sua vez, a insatisfação no trabalho parece estar associada às queixas e aos atrasos constantes, ao absentismo, à sindicalização, ao abuso de drogas, aos comportamentos de saída e ao desejo de estar reformado (Saari & Judge, 2004). Robert et al. (2006) frisaram a

existência de uma associação entre a insatisfação no trabalho e uma diversidade de problemas de saúde relacionados com o *stress*, como a ansiedade, a depressão e as perturbações aditivas.

Neste sentido, um fator determinante do declínio do bem-estar de uma organização é o reduzido grau de satisfação no trabalho. Os trabalhadores comumente trabalham mais e melhor quando estão satisfeitos com o seu trabalho. Assim, a satisfação no trabalho é um critério elementar para o desenvolvimento de um ambiente organizacional saudável, pois estando satisfeitos os trabalhadores, irão contribuir para a sobrevivência das organizações (Dawal, Taha, & Ismail, 2009).

2.3. Percepção de Apoio Organizacional

No contexto de trabalho, os colaboradores desenvolvem crenças globais acerca da retribuição da organização sobre os seus esforços para atingir metas organizacionais. Este fenómeno é designado de percepção de apoio organizacional e tem por base a forma como a organização valoriza as contribuições dos seus colaboradores e se interessa pelo seu bem-estar (Eisenberger, Huntington, Hutchison, & Sowa, 1986).

A percepção de apoio organizacional representa o estabelecimento de um contrato psicológico dos colaboradores com a sua organização, verificando-se quando a organização atribui benefícios e serviços aos seus membros e em troca estes manifestam atitudes e resultados de trabalho positivos (Kraimer & Wayne, 2004). Esta corresponde ainda ao grau em que os colaboradores sentem que a organização está disposta a compensar de forma equitativa os seus esforços, a prestar ajuda em caso de necessidade, a tornar o trabalho mais estimulante e interessante e a conceder condições laborais apropriadas (Eisenberger et al., 1986).

Os trabalhadores tendem a racionalizar a sua interação com a organização, avaliando a extensão do seu investimento no trabalho com aquilo que recebem por parte desta (Bogler & Nir, 2012). Segundo o princípio da reciprocidade, a organização incrementa os direitos sociais, aumenta a remuneração e concede valor e respeito aos trabalhadores, em virtude do aumento dos esforços para o sucesso da organização (Bilgin & Demirer, 2012). Enquanto a organização possui obrigações financeiras, legais e morais para com os seus constituintes, os colaboradores, por sua vez, retribuem com o seu bom desempenho e comprometimento organizacional (Oliveira-Castro, Borges-Andrade, & Pilati, 1999).

Desta forma, a percepção de apoio organizacional pode originar um sentimento de obrigação nos colaboradores, passando estes a manifestar preocupações com o sucesso da organização e consequentemente com o alcance dos seus objetivos. Assim, os colaboradores

aumentam o desempenho nas atividades realizadas e potenciam a execução de ações benéficas que estão para além das suas responsabilidades ou funções prescritas. Estas ações podem incluir a ajuda fornecida aos colegas de trabalho, as sugestões construtivas apresentadas, a tomada de ações que salvaguardam a organização dos riscos e a aquisição de conhecimentos e competências que são propícias para a organização (Eisenberger, Armeli, Rexwinkel, Lynch, & Rhoades, 2001).

Os comportamentos associados ao apoio organizacional parecem ser vistos pelos trabalhadores como uma forma de respeito e de consideração por parte da organização o que, por sua vez, contribui para reforçar a confiança e a qualidade da relação entre o colaborador e a sua organização (Aubé, Rousseau, & Morin, 2007). Assim sendo, o apoio organizacional está relacionado com as perceções dos colaboradores sobre a qualidade do tratamento auferido pela organização como retribuição à sua dedicação no trabalho e pode variar consoante a regularidade e a sinceridade dos elogios, da aprovação e das recompensas, como por exemplo, a atribuição de funções técnicas especializadas, o aumento salarial e a influência nas políticas organizacionais (Eisenberger et al., 1986).

Essas perceções ocorrem através de um processo de personificação da organização, ou seja, as ações dos agentes organizacionais são vistas como indicadores da intenção da própria organização e não como ações de alguém em específico (Levinson, 1965). Segundo Levinson (1965), os colaboradores tendem a considerar a organização como uma entidade viva, uma vez que esta possui responsabilidades pelas ações dos seus agentes, concebe políticas e normas que conferem continuidade e orientam comportamentos, e exercem poder sobre os colaboradores de forma individual. Neste contexto, visto que os supervisores comportam-se como agentes organizacionais no tratamento dos colaboradores, a perceção de apoio dos supervisores contribui para a perceção de apoio organizacional, dependendo do grau em que estes são identificados com a organização (Eisenberger, Stinglhamber, Vandenberghe, Sucharski, & Rhoades, 2002).

Nesta perspetiva, a visão dos trabalhadores de que a organização desenvolve uma orientação positiva ou negativa para com eles procede da conceção de características humanas à organização (Shanock & Eisenberger, 2006). Deste modo, os trabalhadores acreditam que o tratamento que recebem por parte da organização é um indício de que a mesma os favorece ou desfavorece e reconhece as suas contribuições e se interessa com o seu bem-estar (Rhoades & Eisenberger, 2002).

A perceção de apoio organizacional pode influenciar potencialmente as avaliações dos colaboradores sobre o papel desempenhado pela organização (Shen et al., 2014). O

colaborador desenvolve percepções positivas de apoio organizacional quando acredita que as ações da organização são de todo sinceras, não manipulativas e bem-intencionadas (Oliveira-Castro et al., 1999). Assim, as condições de trabalho e as recompensas organizacionais, nomeadamente, a remuneração, as promoções, a influência nas políticas organizacionais e o enriquecimento de tarefas laborais, sustentam altos níveis de percepção de apoio organizacional quando derivam de ações voluntárias, ao contrário de imposições externas, como negociações sindicais ou normas governamentais de saúde e segurança (Rhoades & Eisenberger, 2002).

Conforme Oliveira-Castro et al. (1999), o apoio organizacional pode ser estruturado em quatro dimensões: práticas de gestão de desempenho, suporte material, carga de trabalho e promoção, ascensão e salários. Nesta perspetiva, as práticas de gestão de desempenho dizem respeito às opiniões dos colaboradores acerca das ações organizacionais relacionadas com o gerenciamento do desempenho dos trabalhadores, como a instituição de metas, apreciação de ideias novas, conhecimento das dificuldades inerentes à realização das tarefas e o esforço para manter os colaboradores atualizados diante da inovação tecnológica. O suporte material refere-se à percepção dos indivíduos sobre a adequação, suficiência, disponibilidade e qualidade dos recursos financeiros e materiais concedidos para auxiliar a execução das tarefas; engloba também o empenho organizacional para modernizar e dinamizar o processo de trabalho e a qualificação da mão-de-obra. A carga de trabalho reflete as exigências das tarefas e o volume de trabalho para os colaboradores. Por fim, a dimensão promoção, ascensão e salários alude para a percepção dos indivíduos sobre as políticas organizacionais de promoção, ascensão profissional e retribuição financeira (Oliveira-Castro et al., 1999).

Rhoades e Eisenberger (2002) referiram três principais categorias antecedentes da percepção de apoio organizacional. A primeira diz respeito à justiça dos procedimentos, o que envolve a distribuição equitativa dos recursos e o tratamento digno aos colaboradores. A segunda corresponde ao suporte oferecido pelo supervisor, pois este direciona, influencia e tem certa responsabilidade pelas condutas dos seus subordinados no contexto de trabalho. A terceira categoria refere-se às recompensas e condições de trabalho, fazendo alusão às práticas dos recursos humanos, como as promoções, pagamentos e incremento da autonomia no trabalho. Relativamente às categorias consequentes, os mesmos autores enfatizaram que a percepção de apoio organizacional está relacionada com um conjunto de atitudes e comportamentos dos trabalhadores, incluindo, por exemplo, o envolvimento no trabalho, o aumento do desempenho laboral, o desenvolvimento de comportamentos de cidadania

organizacional, a satisfação no trabalho, a diminuição do *stress* ocupacional, do absentismo e dos atrasos constantes, e o desejo de permanecer na organização.

O apoio organizacional constitui um fator significativo para a obtenção dos resultados de trabalho almejados e para o desenvolvimento da confiança e das relações a longo prazo dos trabalhadores com a organização (Eisenberger, Fasolo, & Davis-LaMastro, 1990). Este ajuda a preencher as necessidades socioemocionais, tais como a autoestima, a aprovação e a afiliação, o que contribui para que os colaboradores desenvolvam um senso de pertença e incorporem na sua identidade a posição que ocupam na organização (Shen et al., 2014). Quando os trabalhadores percebem que a organização demonstra preocupação com o seu bem-estar e procura satisfazer as suas necessidades, estes tendem a desenvolver um sentimento de dívida e a expressar maior lealdade para com a organização (Aubé et al., 2007).

Desta forma, o apoio organizacional, abarcando uma componente cognitiva, pode influenciar não apenas os vínculos estabelecidos com o trabalho e os laços afetivos com a organização, como também pode afetar positivamente as ações dos trabalhadores que deveras contribuem para a eficácia organizacional. Nesta aceção, a monitorização da perceção de apoio organizacional é considerada importante para entender a repercussão dos programas implantados pelas organizações e potencializar os efeitos vantajosos das intervenções sobre os colaboradores (Estivalete & Andrade, 2012).

2.4. Relação entre *Stress* Ocupacional e Satisfação no Trabalho: Influência da Perceção de Apoio Organizacional

Na atualidade, a maioria das pessoas passa grande parte do seu tempo no emprego, trabalhando sob pressão, tendo por vezes alguma dificuldade em tomar decisões ou finalizar as tarefas que lhe são concedidas dentro do tempo estipulado. Embora muitos fatores de trabalho estejam associados com a satisfação ou insatisfação dos trabalhadores, vários pesquisadores evidenciaram que o aumento dos níveis de *stress* ocupacional contribui para a redução da satisfação no trabalho.

Por exemplo, Villanueva e Djurkovic (2009), ao realizarem um estudo a 154 colaboradores pertencentes a quatro empresas situadas na Austrália, concluíram que o *stress* ocupacional está significativamente associado à satisfação no trabalho. Também Harzer e Ruch (2015) verificaram numa amostra de 389 profissionais alemães de funções distintas que os elevados níveis de *stress* no trabalho estão relacionados com os baixos níveis de satisfação laboral.

Esta constatação foi igualmente encontrada por Jamal (1990) num estudo realizado a 215 enfermeiros pertencentes a um hospital no Canadá. O autor concluiu que o *stress* ocupacional está negativamente relacionado com a satisfação no trabalho e com o comprometimento organizacional e positivamente associado com os problemas psicossomáticos e com as intenções de saída da organização. Segundo o autor, é muito improvável os colaboradores estarem satisfeitos quando percebem que os seus empregos são fisicamente e psicologicamente ameaçadores e prejudiciais.

O'Neill e Davis (2011), numa amostra de 164 colaboradores de 65 hotéis diferentes dos Estados Unidos da América, constataram que o *stress* ocupacional está inversamente relacionado com a satisfação no trabalho e positivamente associado às intenções de saída e sintomas negativos de saúde física. Também Erşan, Yıldırım, Doğan e Doğan (2013), ao procurarem avaliar o *stress* ocupacional e a satisfação no trabalho numa amostra de 180 profissionais da área de saúde de um hospital da Turquia, confirmaram que existe uma correlação significativa negativa entre estas variáveis, ou seja, os autores descobriram que quanto maior for o *stress* ocupacional, menor será a satisfação no trabalho.

Nesta sequência, a pesquisa bibliográfica permite-nos formular a primeira hipótese de investigação.

Hipótese 1: O *stress* ocupacional está negativamente relacionado com a satisfação no trabalho.

A perceção de apoio organizacional tem sido estudada e relacionada com diversos resultados organizacionais, nomeadamente com o *stress* ocupacional e com a satisfação no trabalho. Um elevado nível de perceção de apoio organizacional contribui para que os trabalhadores avaliem positivamente o seu trabalho e a sua carreira profissional (Ngo et al., 2014). Como mostrado anteriormente, quando os trabalhadores percebem que as organizações os apoiam, estes estarão mais propensos a retribuir com atitudes e comportamentos positivos e o seu contexto de trabalho passa a visto como um meio propício para a concretização de objetivos e valores de trabalho. É seguindo esta linha de pensamento que sugere-se o estudo do efeito moderador da variável perceção de apoio organizacional na relação entre o *stress* ocupacional e a satisfação no trabalho.

Numa amostra de 235 vendedores pertencentes a cinco diferentes empresas dos Estados Unidos, Stamper e Johlke (2003) inferiram que a perceção de apoio organizacional está associada diretamente e negativamente com a ambiguidade e conflito de papéis. Para

além desta descoberta, os autores também concluíram que a percepção de apoio organizacional está positivamente relacionada com a satisfação no trabalho. Assim, os trabalhadores que percebem níveis mais elevados de apoio organizacional estão mais inclinados a permanecer na organização e a experienciar maior satisfação no trabalho comparativamente com os trabalhadores que percebem baixos níveis de apoio organizacional (Stamper & Johlke, 2003).

De forma similar, os resultados de um estudo efetuado por Babin e Boles (1996) a uma amostra de 261 funcionários de diversos restaurantes localizados nos Estados Unidos revelaram que o aumento da percepção de apoio organizacional pode reduzir o *stress* e por sua vez, aumentar a satisfação no trabalho. Quando os supervisores mostram preocupação e oferecem suporte socio-emocional aos colaboradores, estes tendem a avaliar positivamente o seu local de trabalho, podendo demonstrar maior satisfação laboral e menor *stress* ocupacional (Babin & Boles, 1996).

Cropanzano, Howes, Grandey e Toth (1997), ao realizarem um estudo a 69 colaboradores pertencentes a uma organização de fabricação localizada no sudeste dos Estados Unidos e a 185 trabalhadores-estudantes de psicologia de uma grande universidade pública ocidental, constataram que o apoio organizacional está relacionado com uma variedade de resultados no trabalho, incluindo o envolvimento no trabalho, a satisfação laboral e o compromisso organizacional. De acordo com estes autores, o apoio organizacional pode ser também considerado um preditor de *stress* ocupacional. Assim, quando os trabalhadores percebem que existe um ambiente de apoio na organização, os níveis de *stress* experienciados no trabalho passam a ser menos intensos.

Rhoades e Eisenberger (2002) verificaram a existência de uma relação moderada e negativa entre a percepção de apoio organizacional e o *stress* ocupacional. Cardoso (2016), num estudo aplicado a 19 engenheiros e 34 bancários portugueses concluiu que os profissionais com maior grau de percepção de apoio organizacional evidenciam menores índices de *stress* ocupacional. Este resultado foi também encontrado por Kim (2007) quando examinou os níveis e as fontes de *stress* ocupacional em 203 psicoterapeutas coreanos. O autor verificou, no seu estudo, que os elevados níveis de *stress* ocupacional estavam relacionados com a ausência de apoio organizacional. Para ele, a ausência de apoio organizacional contribui para uma maior variabilidade dos níveis de *stress* no trabalho.

Por outro lado, Colakoglu et al. (2010) constataram numa amostra de 198 colaboradores de um hotel na Turquia que a percepção de apoio organizacional exerce um impacto significativamente positivo na satisfação e no envolvimento no trabalho, ou seja, os

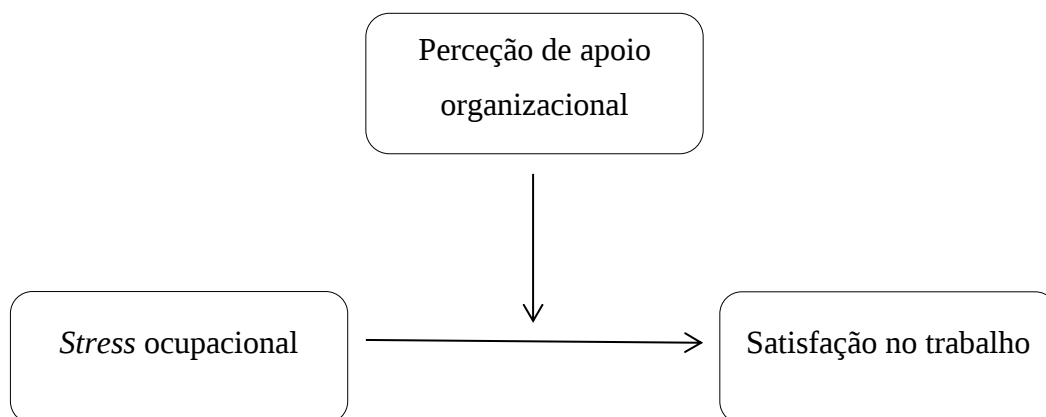
colaboradores que se sentem apoiados pela sua organização estão mais satisfeitos e envolvidos com o seu trabalho. Partindo dos resultados do estudo de Ribeiro (2014) a uma amostra de 61 trabalhadores portugueses de uma empresa do ramo automóvel, quando os trabalhadores avaliam de forma positiva a conduta da organização para consigo, experienciam uma maior satisfação em contexto de trabalho.

Allen, Shore e Griffeth (2003), no seu estudo aplicado a 215 vendedores das áreas de beleza e cosmética de uma grande loja situada no sudeste dos Estados Unidos da América, verificaram que a perceção de apoio organizacional relaciona-se de forma positiva com a satisfação no trabalho, com o comportamento de cidadania e com o comprometimento organizacional. De acordo com os autores, as perceções de que a organização cuida e se preocupa com os trabalhadores potenciam a satisfação no trabalho.

Neste sentido, na linha de revisão bibliográfica sobre a perceção de apoio organizacional e a sua relação com o *stress* ocupacional e a satisfação no trabalho, propõe-se estudar o efeito moderador da perceção de apoio organizacional na relação entre o *stress* ocupacional e a satisfação no trabalho, o que possibilita formular a segunda hipótese de estudo.

Hipótese 2: A relação negativa entre o *stress* ocupacional e a satisfação no trabalho é moderada pela perceção de apoio organizacional. Desta forma, a relação negativa, entre o *stress* ocupacional e a satisfação no trabalho, é moderada pela perceção de apoio organizacional, de tal modo que é mais forte quando a perceção de apoio organizacional é baixa comparativamente a quando a perceção de apoio organizacional é elevada.

Figura 2.4.1. Modelo empírico: Efeito esperado da perceção de apoio organizacional sobre o stress ocupacional e a satisfação no trabalho



2.5. Setor Hoteleiro

Dentro do setor hoteleiro, o *stress* ocupacional tem sido apontado como um dos problemas mais preocupantes, porque, entre outras coisas, influencia o desempenho, as intenções de *turnover* e o bem-estar dos trabalhadores, tanto dos operacionais como dos supervisores (O'Neill & Davis, 2011).

As condições de trabalho no setor hoteleiro são, muitas vezes, consideradas desfavoráveis. A sobrecarga de trabalho, a insegurança no emprego, o baixo estatuto social, os benefícios insuficientes, o baixo salário, as promoções injustas e insatisfatórias, as precárias condições físicas de trabalho e a conduta desajustada dos gerentes e colegas de trabalho são exemplos de situações que afetam negativamente os trabalhadores (Colakoglu et al., 2010).

A pesquisa revelou uma correlação negativa entre o *stress* ocupacional e a qualidade dos serviços prestados (O'Neill & Davis, 2011). Uma prestação de serviços de qualidade envolve atitudes e comportamentos dos colaboradores no sentido de satisfazer as expectativas dos clientes, aumentar a sua confiança e contribuir para a sua fidelização. No entanto, para que tal aconteça, é importante que os colaboradores estejam satisfeitos com o seu trabalho (Colakoglu et al., 2010).

Assim sendo, devem ser fornecidas condições de apoio organizacional, pois a satisfação no trabalho intensifica-se quando os supervisores compreendem as necessidades e as pretensões dos colaboradores, demonstram interesse individual, agem amigavelmente, escutam as opiniões dos colaboradores e reconhecem o seu desempenho no trabalho realizado (Colakoglu et al., 2010).

De acordo com Hodgetts e Azevedo (1994), o reconhecimento do trabalho dos colaboradores consiste numa sucessão de mecanismos que compreende recompensas financeiras, viagens de férias, dias de folga, estacionamento privativo, além de nomeações para o empregado do mês. No setor hoteleiro, verifica-se frequentemente a predominância deste último mecanismo de recompensa. Através das nomeações para o empregado do mês, os colaboradores podem estar mais propensos para desenvolver uma perceção de apoio organizacional positiva. Foi por esta razão que se decidiu estudar a variável de perceção de apoio organizacional neste ramo de atividade.

Tendo em conta a dinâmica do setor hoteleiro e as suas particularidades ao nível das exigências de trabalho, torna-se importante salientar as questões de *stress* ocupacional, satisfação no trabalho e apoio organizacional para que posteriormente sejam trabalhadas pelos gestores de recursos humanos das várias unidades hoteleiras. Estas, uma vez analisadas,

poderão possibilitar a obtenção de maiores vantagens organizacionais e o sucesso dos hotéis num mercado global e competitivo.

CAPÍTULO III. MÉTODO

3.1. Procedimentos

Para o desenvolvimento da presente investigação, foi realizada, em primeiro lugar, uma pesquisa acerca dos hotéis existentes no distrito de Lisboa. Em seguida, a receção dos hotéis foi contactada por telefone no sentido de fornecer o *e-mail* do responsável dos recursos humanos ou do diretor geral. Depois da obtenção do contacto destes elementos, foi enviado um pedido de colaboração, explicando o estudo, com a finalidade de receber autorização para o seu prosseguimento. Após uma resposta positiva, o questionário foi encaminhado para ser avaliado.

Na maior parte dos hotéis, os questionários em formato papel foram entregues na receção, tendo ficado ao cuidado de um membro responsável para posterior distribuição. Noutros a impressão e a passagem dos questionários foi da inteira responsabilidade do hotel, pois esta foi a sua preferência. Por sua vez, em alguns hotéis foi realizada uma reunião com o responsável de recursos humanos para que o objetivo do estudo fosse melhor compreendido e para que fossem tomadas decisões acerca dos procedimentos que se desejavam adotar.

Além destes, houve ainda um hotel que manifestou interesse e disponibilidade para aplicar os questionários presencialmente. Assim, por indicação de um superior, cada colaborador era convidado a dirigir-se a uma sala de reuniões para participar na investigação, tendo este sempre a opção de querer colaborar ou não na mesma. Para o efeito, foram formados pequenos grupos de forma a não prejudicar o bom funcionamento do hotel. Aos participantes foi explicado o objetivo do estudo, a sua voluntariedade, confidencialidade e anonimato das informações. Também foi manifestada a possibilidade de esclarecimento de dúvidas e ainda a intenção de divulgação dos resultados gerais da investigação, caso assim desejassem.

Na investigação foi estabelecido um critério de participação: os participantes teriam que estar a trabalhar no hotel há pelo menos um mês, pois acreditava-se que desta forma iriam conseguir responder às questões. Também foi dado o tempo necessário aos colaboradores para preencher o questionário. O tempo de aplicação variou em média entre os 8 e os 15 minutos. Este seguiu a seguinte ordem de administração: Escala de *Stress* Profissional Percebido, Questionário sobre Perceção de Apoio Organizacional, Questionário sobre Satisfação no Trabalho e Ficha de Dados Pessoais. Os dados relativos aos participantes da amostra foram recolhidos num intervalo de uma e quatro semanas.

É de salientar que houve a necessidade de alargar o pedido de colaboração de participação na investigação para outras zonas do país, como Santarém e ilha da Madeira, uma vez que o número de participantes no estudo mantinha-se reduzido. Mais de 120 hotéis foram contactados por telefone e *e-mail*, no entanto apenas 12 hotéis aceitaram colaborar na pesquisa. O primeiro contacto de procura de hotéis foi feito no final do mês de Outubro de 2017, tendo-se prolongado até finais do mês de Março de 2018. Por seu turno, a distribuição e a recolha dos questionários foram realizadas entre os meses de Janeiro e Abril de 2018.

3.2. Participantes

A amostra é composta por 204 indivíduos que operam no ramo da indústria hoteleira. Estes são provenientes de 12 hotéis situados na zona de Lisboa (65.2%, n=133), Santarém (10.8%, n=22) e ilha da Madeira (24%, n=49). Trata-se de uma amostra não probabilística por conveniência, uma vez que foi seleccionada de acordo com a disponibilidade e acessibilidade dos indivíduos.

Em Lisboa, aceitaram colaborar na investigação nove hotéis, em Santarém apenas um hotel foi contactado para participar na pesquisa e na ilha da Madeira somente dois hotéis dos contactados mostraram disponibilidade em dar o seu contributo.

No estudo participaram 105 participantes do sexo masculino (51.7%) e 98 participantes do sexo feminino (48.3%). No entanto, é importante mencionar que um dos participantes preferiu não responder a esta questão na ficha de dados pessoais. No que diz respeito às idades dos participantes, estas encontram-se situadas entre os 17 e os 70 anos, sendo a sua média de aproximadamente 35 anos ($M=35.27$; $DP=12.26$).

Quanto ao estado civil, 56.6% dos respondentes são solteiros/divorciados/viúvos e 43.4% encontram-se casados ou em união de facto. No que concerne ao nível das habilitações literárias, um grande número possui o ensino secundário (41.3%), sendo menor o número de respondentes com o ensino superior (30.3%) e com o ensino básico (28.4%).

Em relação às funções exercidas, verifica-se que os respondentes encontram-se distribuídos por diversas áreas de atividade, tais como direção e administração (7.4%), vendas (1.2%), compras (1.2%), eventos (0.6%), manutenção (1.9%), copa/cozinha/sala (46.9%), andares (14.8%), receção (20.4%), reservas (0.6%) e outras diversas (4.9%).

Os participantes possuem uma antiguidade média na organização onde trabalham de 7 anos ($M=6.57$; $DP=10.23$). Por fim, relativamente ao tipo de contrato estabelecido, constata-se que 52.6% dos respondentes possui um contrato a termo, 45.9% um contrato sem termo,

estando assim vinculados efetivamente com a organização, e os restantes 1.5% possuem outro tipo de contrato.

É importante referir que foram eliminados cinco questionários, pois apresentavam menos de 75% das respostas ou eram atribuídas as mesmas respostas aos diferentes itens do questionário.

Quadro 3.2.1. – Descrição da amostra

	N	%
Sexo		
Masculino	105	51.7%
Feminino	98	48.3%
Total	203	100%
Estado civil		
Solteiro(a)/ divorciado(a)/ viúvo(a)	111	56.6%
Casado(a)/ união de facto	85	43.4%
Total	196	100%
Habilitações literárias		
Ensino básico (até o 9ºano)	57	28.4%
Ensino secundário	83	41.3%
Ensino superior	61	30.3%
Total	201	100%
Função		
Direção e administração	12	7.4%
Vendas	2	1.2%
Compras	2	1.2%
Eventos	1	0.6%
Manutenção	3	1.9%
Copa/cozinha/sala	76	46.9%
Andares	24	14.8%
Receção	33	20.4%
Reservas	1	0.6%
Outro	8	4.9%
Total	162	100%
Tipo de contrato		
A termo	102	52.6%
Sem termo (efetivo)	89	45.9%
Outro	3	1.5%
Total	194	100%
Região		
Lisboa	133	65.2%
Santarém	22	10.8%
Madeira	49	24%
Total	204	100%
Idade		
M=35.27; DP=12.26; Min=17; Max=70		
Antiguidade		
M=6.57; DP=10.23; Min=0.01; Max=45		

Nota. M=Média; DP=Desvio-Padrão; Min=Mínimo; Max=Máximo. As variáveis estado civil, habilitações literárias e função foram recodificadas para uma melhor homogeneidade de distribuição e leitura das mesmas.

3.3. Instrumentos

No presente estudo, a recolha de dados foi efetuada com recurso a uma metodologia quantitativa, composta por quatro grupos de questões. O primeiro grupo é referente ao *stress* ocupacional; o segundo a questões de perceção de apoio organizacional; o terceiro à satisfação no trabalho; e o quarto diz respeito aos dados pessoais e profissionais dos participantes.

3.3.1. Escala de *Stress* Profissional Percebido

A avaliação do *stress* ocupacional experienciado pelos colaboradores foi efetuada com recurso à administração de uma versão adaptada ao contexto profissional (Gonçalves, 2012) da *Perceived Stress Scale*, originalmente elaborada por Cohen, Kamarck e Mermelstein (1983), onde se solicita aos participantes que indiquem com que frequência, no último mês, pensaram ou se sentiram de uma certa forma relativamente à sua atividade profissional.

A escala é constituída por 14 itens, estando estes projetados para controlar o grau em que os indivíduos consideram as situações profissionais imprevisíveis, incontrolláveis e excessivas. As respostas aos itens são realizadas através de uma escala tipo *Likert* de 5 pontos (1= Nunca, 2= Quase Nunca, 3= Às Vezes, 4= Frequentemente, 5= Muito Frequentemente), sendo que os participantes assinalam a alternativa que parece ser a sua melhor estimativa.

Ao verificar a consistência interna dos itens deste instrumento, obteve-se um alfa de Cronbach, de 0.75, valor aproximado ao obtido por Gonçalves (2012) aquando da adaptação deste instrumento para a população portuguesa (0.78), o que revela um bom índice de consistência interna.

3.3.2. Questionário sobre Perceção de Apoio Organizacional

O instrumento utilizado para testar a generalidade das crenças dos trabalhadores no que diz respeito ao apoio fornecido pela organização foi o Questionário sobre Perceção de Apoio Organizacional, originalmente construído por Eisenberger e seus colaboradores (1986), sob a denominação de *Survey of Perceived Organizational Support* (SPOS). É constituído por 36 itens que retratam raciocínios avaliativos dos colaboradores para com a organização e ações discricionárias em diferentes situações que os podem beneficiar ou prejudicar (Eisenberger et al., 1986).

As respostas aos itens são feitas a partir de uma escala tipo *Likert* de 7 pontos (1=Discordo Totalmente, 7= Concordo Totalmente), indicando assim o grau de concordância do indivíduo relativamente a cada um dos itens.

No que respeita às características psicométricas do instrumento, foi identificado um fator que explica 93.9% da variância comum e 48.3% da variância total, podendo este ser denominado de fator de Percepção de Apoio Organizacional. O alfa de Cronbach foi de 0.97 e todos os 36 itens revelaram uma grande saturação no fator principal, com reduzidas evidências da presença de um segundo fator (Eisenberger et al., 1986).

Honório (2009) foi o principal responsável pela adaptação deste instrumento à população portuguesa. No estudo de Honório (2009) foi possível verificar um fator explicativo de 39.72 da variância total e um outro fator que explicava somente 8.33% da variância total, tendo-se assumido que o primeiro fator concerne à dimensão de Percepção de Apoio Organizacional. Ademais, a análise da consistência interna entre itens revelou um coeficiente de alfa de Cronbach de 0.95, revelando, assim, uma elevada consistência interna, à semelhança do estudo original.

Quando foi analisada a consistência interna do Questionário sobre Percepção de Apoio Organizacional, verificou-se um coeficiente de alfa de Cronbach de 0.94. Este resultado aproxima-se dos valores registados por Eisenberger et al. (1986), na versão original do instrumento, e por Honório (2009), aquando da realização da adaptação do instrumento para a população portuguesa.

3.3.3. Questionário sobre Satisfação no Trabalho

Para medir a satisfação dos colaboradores no trabalho foi aplicado o questionário de Satisfação Laboral S20/23, desenvolvido por Meliá e Peiró (1989). Este questionário visa obter uma avaliação rica e útil da satisfação dos colaboradores no trabalho, levando em consideração as restrições motivacionais e temporais a que estes estão expostos no contexto organizacional (Meliá & Peiró, 1989).

É composto por 23 itens, encontrando-se distribuídos em cinco fatores: satisfação com a supervisão; satisfação com o ambiente físico do local de trabalho; satisfação com os benefícios obtidos; satisfação intrínseca com o trabalho; e satisfação com a participação. O coeficiente alfa de Cronbach, é de 0.92 e os fatores variam entre 0.76 e 0.89, o que demonstra uma ótima consistência interna do respetivo questionário (Meliá & Peiró, 1989).

A resposta aos itens encontra-se ancorada numa escala tipo *Likert* de sete pontos (1=Muito Insatisfeito, 7=Muito Satisfeito), sendo que cada um deles refere-se ao grau em que os participantes concordam com as afirmações.

A adaptação deste questionário para a população portuguesa foi realizada por Pocinho e Garcia (2008). A consistência interna do instrumento em Portugal permanece boa, mesmo

apresentando valores mais baixos quando comparada com a versão espanhola, com alfa de Cronbach mínimo de 0.70 para os fatores e de 0.80 para a escala total, podendo, desta forma, ser administrado em trabalhadores portugueses (Pocinho & Garcia, 2008).

No presente estudo, também foi realizada a análise da consistência interna dos itens do questionário. Para a escala total adquiriu-se um coeficiente de alfa de Cronbach de 0.94. Este valor é superior ao adquirido na versão original do instrumento e na versão adaptada para a população portuguesa. No que se refere às diversas dimensões da satisfação no trabalho, os alfas de Cronbach diferiram entre 0.78 e 0.91, revelando assim uma boa consistência interna do instrumento de medida.

3.3.4. Ficha de Dados Pessoais

A Ficha de Dados Pessoais foi inserida com o objetivo de recolher informações sobre aspetos pessoais e profissionais dos participantes, essenciais para a caracterização dos participantes e para o estudo das respetivas variáveis sociodemográficas. Por meio desta ficha foi possível recolher dados relacionados com o sexo, a idade, o estado civil, as habilitações literárias, a função exercida, a antiguidade na organização e o tipo de contrato estabelecido.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

Neste capítulo serão apresentados os resultados obtidos com a realização desta investigação. Primeiramente, procede-se à caracterização das variáveis em estudo através de estatísticas descritivas. Em seguida, analisa-se as correlações existentes entre estas variáveis. Depois, verifica-se se existem diferenças nas médias ao nível do *stress* ocupacional, percepção de apoio organizacional e satisfação no trabalho, para as variáveis sociodemográficas contidas na ficha de dados pessoais (sexo, idade, estado civil, habilitações literárias, funções, antiguidade na empresa e tipo de contrato) e para a classificação de estrelas dos hotéis. Posteriormente, apresentam-se as regressões lineares de forma a testar as duas hipóteses de investigação, que foram previamente elaboradas, e a existência de efeitos diretos da percepção de apoio organizacional sobre as outras variáveis em estudo.

4.1. Caracterização das Variáveis em Estudo

Para obter conhecimento sobre o grau de *stress* ocupacional, percepção de apoio organizacional e de satisfação no trabalho dos participantes da investigação, foram efetuadas estatísticas descritivas. Após a realização das mesmas às respostas da Escala de *Stress* Profissional Percebido, pode dizer-se que, de uma forma geral, os participantes experienciam pouco *stress* ocupacional ($M=2.46$; $DP=0.50$), pois a média encontra-se no nível 2, correspondendo na escala de resposta “2- Quase Nunca”.

No que respeita à percepção de apoio organizacional, percebe-se que os participantes sentem-se parcialmente apoiados pela sua organização ($M=4.56$; $DP=0.83$), dado que a média das respostas localiza-se no ponto 5 da escala - “Concordo Parcialmente”.

Por último, no que se refere à satisfação no trabalho, constata-se que o nível de satisfação dos colaboradores que participaram no estudo é 5, ou seja, estes encontram-se algo satisfeitos com o seu trabalho ($M=4.93$; $DP=0.91$). Além disso, ao serem observadas todas as dimensões do Questionário sobre Satisfação no Trabalho, verifica-se que os participantes estão algo satisfeitos com a supervisão recebida ($M=5.01$; $DP=1.18$), com o ambiente físico ($M=5.11$; $DP=1.20$), com os benefícios ($M=4.52$; $DP=1.13$), com o próprio trabalho ($M=5.09$; $DP=1.04$) e com a participação ($M=4.93$; $DP=1.26$), uma vez que as médias de respostas destas dimensões correspondem a “5 – Algo Satisfeito”.

No Quadro 4.1.1. é possível observar as estatísticas descritivas das diferentes variáveis em estudo.

Quadro 4.1.1. – Estatísticas descritivas das variáveis stress ocupacional, percepção de apoio organizacional e satisfação no trabalho

	M	DP	Min	Max
Stress ocupacional	2.46	0.50	1.00	3.62
Percepção de apoio organizacional	4.56	0.83	2.17	6.64
Satisfação no trabalho	4.93	0.91	2.17	7.00
Satisfação com a supervisão	5.01	1.18	1.17	7.00
Satisfação com o ambiente físico	5.11	1.20	1.75	7.00
Satisfação com os benefícios	4.52	1.13	1.00	7.00
Satisfação intrínseca com o trabalho	5.09	1.04	1.50	7.00
Satisfação com a participação	4.93	1.26	1.00	7.00

Nota. M=Média; DP=Desvio-Padrão; Min=Mínimo; Max=Máximo

4.2. Correlações entre as Variáveis em Estudo

Para verificar a relação entre as variáveis do modelo de investigação construído, foi utilizado o coeficiente de correlação de *Pearson*. Os resultados mostraram a existência de uma correlação negativa e significativa entre o *stress* ocupacional e a satisfação no trabalho ($r=-0.464$, $p<0.001$), uma correlação negativa e significativa entre a percepção de apoio organizacional e o *stress* ocupacional ($r=-0.428$, $p<0.001$), e uma correlação positiva e significativa entre a percepção de apoio organizacional e a satisfação no trabalho ($r=0.671$, $p<0.001$).

Também foi possível constatar que as cinco dimensões da satisfação no trabalho (satisfação com a supervisão, satisfação com o ambiente físico, satisfação com os benefícios, satisfação intrínseca com o trabalho e satisfação com a participação) estão positivamente e significativamente correlacionadas entre si. Sendo assim, nas regressões lineares, que se irão seguir neste trabalho, apenas será analisada a satisfação no trabalho de uma forma geral, sem um aprofundamento individual de cada uma das suas dimensões.

Quadro 4.2.1. – Correlações entre as variáveis em estudo

	1	2	3	4	5	6	7	8
1. Stress ocupacional	-							
2. Percepção de apoio organizacional	-0.428*	-						
3. Satisfação no trabalho	-0.464*	0.671*	-					
4. Satisfação com a supervisão	-0.402*	0.625*	0.879*	-				
5. Satisfação com o ambiente físico	-0.342*	0.301*	0.667*	0.407*	-			
6. Satisfação com os benefícios	-0.405*	0.676*	0.861*	0.684*	0.479*	-		
7. Satisfação intrínseca com o trabalho	-0.347*	0.512*	0.733*	0.567*	0.359*	0.592*	-	
8. Satisfação com a participação	-0.277*	0.484*	0.732*	0.691*	0.257*	0.571*	0.442*	-

Nota. * $p < 0.001$

4.3. Diferenças em Função das Variáveis Sociodemográficas

Previamente ao teste das hipóteses considerou-se relevante analisar as diferenças das variáveis em estudo em função dos indicadores sociodemográficos, de forma a identificar as variáveis a controlar nos modelos de regressão.

Para constatar se existiam diferenças de médias para as variáveis sociodemográficas abordadas no presente estudo ao nível do *stress* ocupacional, da percepção de apoio organizacional e da satisfação no trabalho e as suas dimensões, foram realizados testes paramétricos (T-Test e OneWay Anovas) e não paramétricos (Kruskal-Wallis). Os testes paramétricos foram utilizados para grupos grandes e homogêneos, enquanto os testes não paramétricos foram utilizados para grupos muito heterogêneos ou quando os pressupostos da normalidade não se verificavam. Sendo assim, para confrontar as diferenças de médias de dois grupos, particularmente o sexo e o estado civil, foram efetuados T-Test; para confrontar as diferenças de médias de três ou mais grupos de intervalos, como a idade e as habilitações

literárias, foram efetuadas One-Way Anovas; como alternativa às One-Way Anovas foram utilizados os testes não paramétricos (Kruskal-Wallis).

Importa referir que para a análise das variáveis sociodemográficas, houve a necessidade de recodificar a idade e a antiguidade na empresa, ou seja, a idade passou a ser constituída por quatro escalões de resposta (“Menos de 25 anos”, “Entre 25 e 35 anos”, “Entre 36 e 45 anos” e “Mais de 45 anos”) e a antiguidade na empresa passou a apresentar como escala de resposta “Menos de 1 ano”, “Entre 1 a 5 anos”, “Entre 6 a 10 anos” e “Mais de 11 anos”.

Após a análise dos resultados, pode-se salientar que não foram encontradas diferenças de médias estatisticamente significativas nas variáveis sociodemográficas relativamente às variáveis do estudo, já acima mencionadas, pelo que não serão consideradas no teste das hipóteses. Por uma questão de espaço, a síntese da análise foi remetida para o Anexo B.

4.4. Diferenças em Função da Classificação por Estrelas das Unidades Hoteleiras

Também, uma vez que a investigação foi realizada em hotéis distintos, considerou-se importante verificar através do teste de Kruskal-Wallis se existiam diferenças de variabilidade significativas entre hotéis ao nível do *stress* ocupacional, da perceção de apoio organizacional e da satisfação no trabalho e as suas dimensões.

Para tal, os hotéis foram agrupados em função das estrelas (3 estrelas (n=3; 25%), 4 estrelas (n=6; 50%), e 5 estrelas (n=3; 25%)). O teste Kruskal-Wallis não revelou a existência de diferenças de variabilidade significativas entre hotéis, pelo que na análise das regressões lineares, esta variável não irá ser controlada. A síntese desta análise encontra-se no Anexo C.

4.5. Predição do *Stress* Ocupacional na Satisfação no Trabalho

Para testar a Hipótese 1, ou seja, verificar a relação entre o *stress* ocupacional e a satisfação no trabalho, foi realizada uma regressão linear simples.

Na regressão linear simples, como é possível observar no Quadro 4.5.1., depreendeu-se que o modelo linear explica cerca de 21% da variação da satisfação no trabalho ($R^2=0.212$) e é significativo ($F(1,202)=55.546$, $p<0.001$). Inferiu-se ainda que o *stress* ocupacional apresenta uma relação negativa e significativa com a satisfação no trabalho ($\beta = -0.464$, $p<0.001$). Deste modo, pode-se confirmar a Hipótese 1 e concluir que o *stress* ocupacional é preditor da satisfação no trabalho, ou seja, à medida que o *stress* ocupacional aumenta, a satisfação no trabalho diminui.

Quadro 4.5.1. - Regressão da satisfação no trabalho no stress ocupacional

	Variável preditora	β	p	R^2 ajustado	ΔR^2	ΔF
Modelo 1	Stress ocupacional	-0.464	0.000	0.212	0.216	$F(1,202)=55.546$ ($p<0.001$)

Nota. Variável critério: Satisfação no trabalho

4.6. Efeito de Moderação da Perceção de Apoio Organizacional

Com o objetivo de analisar o efeito de moderação da variável de perceção de apoio organizacional na relação negativa entre o *stress* ocupacional e a satisfação no trabalho (Hipótese 2), procedeu-se à utilização do método de regressão linear apontado por Baron e Kenny (1986).

De acordo com estes autores, uma variável moderadora é uma variável quantitativa ou qualitativa que afeta a força e/ ou a direção da relação entre uma variável preditora ou independente e uma variável critério ou dependente. A variável preditora/independente é retratada como X, a variável moderadora como Z e a variável critério/dependente como Y. Na análise estatística, esta última é regredida em X, Z e XZ e a existência de um efeito de moderação é determinada pela significância da interação XZ, enquanto as variáveis X e Z são controladas.

Para cumprir os passos delineados por Baron e Kenny (1986), num primeiro momento, as variáveis preditora (*stress* ocupacional) e moderadora (perceção de apoio organizacional) foram centradas. Em seguida, foi construído o termo de interação entre as mesmas com o objetivo de posteriormente avaliar o efeito de moderação; e por último, foi realizada uma regressão linear em que entrou na equação a variável preditora, a variável moderadora e o termo de interação entre estas últimas, tendo como variável critério a satisfação no trabalho.

Concluiu-se que o modelo linear explica aproximadamente 49% da variação da satisfação no trabalho ($R^2=0.490$) e é significativo ($F(3,200)=64.125$, $p<0.001$). Além disso, os valores dos coeficientes de regressão standardizados (β) revelaram que não existe um efeito de interação significativo entre o *stress* ocupacional e a perceção de apoio organizacional ($\beta=0.034$, $p=0.512$). É possível, então, concluir que a relação entre o *stress* ocupacional e a satisfação no trabalho não é moderada pela perceção de apoio organizacional, como demonstram os dados do Quadro 4.6.1..

Quadro 4.6.1. – Regressão da satisfação no trabalho no stress ocupacional e na moderadora percepção de apoio organizacional

	Variáveis preditoras	β	p	R^2 ajustado	ΔR^2	ΔF
Modelo 1	Stress ocupacional [X]	-0.217	0.000	0.483	0.490	F(3,200)=64.125 ($p<0.001$)
	Percepção de apoio organizacional [Z]	0.573	0.000			
	Efeito de interação [XZ]	0.034	0.512			

Nota. Variável critério: Satisfação no trabalho

4.7. Predição da Percepção de Apoio Organizacional no Stress Ocupacional

Para analisar o nível de predição da percepção de apoio organizacional sobre o *stress* ocupacional, efetuou-se também uma regressão linear simples. No modelo da análise introduziu-se a variável percepção de apoio organizacional, verificando-se que o modelo linear explica 17.9% da variação do *stress* ocupacional ($R^2a=0.179$) e é significativo ($F(1,202)=45.252$, $p<0.001$). Também observou-se a existência de uma relação negativa e significativa da percepção de apoio organizacional com o *stress* ocupacional ($\beta=-0.428$, $p<0.001$). Assim, pode-se afirmar que a percepção de apoio organizacional possui um efeito direto sobre o *stress* ocupacional, ou seja, quando a percepção de apoio organizacional é maior, o sentimento de *stress* ocupacional é menor.

Quadro 4.7.1. - Regressão do stress ocupacional na percepção de apoio organizacional

	Variável preditora	β	p	R^2 ajustado	ΔR^2	ΔF
Modelo 1	Percepção de apoio organizacional	-0.428	0.000	0.179	0.183	F(1,202)=45.252 ($p<0.001$)

Nota. Variável critério: Stress ocupacional

4.8. Predição da Percepção de Apoio Organizacional na Satisfação no Trabalho

Igualmente, para analisar o nível de predição da percepção de apoio organizacional sobre a satisfação no trabalho, introduziu-se no modelo da análise da regressão linear a variável percepção de apoio organizacional. Deste modo, constatou-se que o modelo linear permite explicar aproximadamente 45% da variação da satisfação no trabalho ($R^2=0.448$). Sendo este significativo, pode-se salientar que a percepção de apoio organizacional tem um efeito direto na satisfação no trabalho ($F(1,202)=165.778$, $p<0.001$).

Da mesma forma, observou-se a existência de uma relação positiva e significativa da percepção de apoio organizacional na satisfação no trabalho ($\beta=0.671$, $p<0.001$), o que significa que à medida que aumenta a percepção de apoio organizacional, a satisfação no trabalho também aumenta em conformidade.

Quadro 4.8.1. - Regressão da satisfação no trabalho na percepção de apoio organizacional

	Variável preditora	β	p	R^2 ajustado	ΔR^2	ΔF
Modelo 1	Percepção de apoio organizacional	0.671	0.000	0.448	0.451	$F(1,202)=165.778$ ($p<0.001$)

Nota. Variável critério: Satisfação no trabalho

CAPÍTULO V. DISCUSSÃO

O objetivo deste estudo consistia em analisar a relação existente entre o *stress* ocupacional e a satisfação no trabalho e ainda o efeito moderador da percepção de apoio organizacional sobre a relação entre estas variáveis. Neste sentido, a seguir será apresentada uma reflexão acerca dos resultados obtidos.

No decorrer da investigação apurou-se que os níveis de *stress* ocupacional experienciados pelos trabalhadores são baixos. Este resultado não corresponde a outros estudos realizados no âmbito do setor hoteleiro, nos quais o *stress* ocupacional revela-se uma grande preocupação (e.g. O'Neill & Davis, 2011). Segundo as informações estatísticas da plataforma Travel BI, desenvolvida pelo Turismo de Portugal, as taxas de ocupação dos primeiros meses do corrente ano civil são relativamente baixas a nível nacional (TravelBI by Turismo de Portugal, 2018). Assim, pode justificar-se os menores níveis de *stress* ocupacional pelo menor fluxo de turismo e consequente menor atividade dos hotéis entre os meses em que se realizou a recolha de dados e não descurar que o *stress* ocupacional depende da tendência dos trabalhadores para avaliar uma situação como ameaçadora, assim como sugeriu Pocnet et al. (2015).

Por outro lado, aferiu-se que os colaboradores apresentam-se parcialmente apoiados pela sua organização. Isto significa que de uma certa forma os colaboradores acreditam que a organização onde desempenham funções valoriza as suas contribuições e se interessa pelo seu bem-estar, estando algo disposta a compensar equitativamente os seus esforços, a prestar auxílio em caso de necessidade, a tornar o trabalho mais estimulante e a conceber boas condições de trabalho (Eisenberger et al., 1986). Todavia, uma eventual explicação para a ausência de níveis mais elevados de percepção de apoio organizacional pode residir no facto dos colaboradores acharem que as ações da organização não são de todo voluntárias ou sinceras e que derivam de imposições externas (Rhoades & Eisenberger, 2002).

Verificou-se também que os trabalhadores revelam alguma satisfação no trabalho, mais especificamente com a supervisão recebida, com o ambiente físico, com os benefícios e políticas organizacionais, com o próprio trabalho e com a participação no contexto laboral, o que demonstra que as suas necessidades, expectativas e valores foram minimamente alcançadas (Robert et al., 2006). Segundo Yang (2010), quando um indivíduo ingressa numa organização, a sua satisfação no trabalho diminui quando as expectativas de trabalho não são atingidas. Porém, quando os colaboradores ajustam as suas expectativas de acordo com a realidade de trabalho, a sua satisfação no trabalho aumenta relativamente.

Neste seguimento, pode-se presumir que o equilíbrio nos níveis de *stress* ocupacional e satisfação no trabalho pode ser o reflexo de *eustress*, ou seja, as exigências impostas pelo meio sendo menores não ultrapassam os recursos dos colaboradores e, por conseguinte, não afetam a sua satisfação no trabalho. Deste modo, os stressores passam a ser avaliados como oportunidades ou desafios, encontrando-se associados a sentimentos positivos (Kozusznik et al., 2015).

Analisando as correlações entre as três variáveis em estudo (*stress* ocupacional, satisfação no trabalho e percepção de apoio organizacional), confirmou-se a existência de uma correlação negativa entre o *stress* ocupacional e a satisfação no trabalho, podendo concluir-se que quanto maior for o *stress* ocupacional experienciado pelos colaboradores, menor será a sua satisfação no trabalho. Ademais, constatou-se que a percepção de apoio organizacional está negativamente correlacionada com o *stress* ocupacional, o que significa que quanto mais os colaboradores percebem o apoio fornecido pela sua organização, menos *stress* ocupacional é experienciado pelos mesmos. Por outro lado, observou-se uma correlação positiva entre a percepção de apoio organizacional e a satisfação no trabalho, o que denota que quanto mais os colaboradores percebem o apoio por parte da organização, mais elevada é a sua satisfação no trabalho.

Verificou-se que as médias de *stress* ocupacional, percepção de apoio organizacional e satisfação no trabalho não diferem significativamente consoante as variáveis sociodemográficas analisadas (sexo, idade, estado civil, habilitações literárias, função, antiguidade na empresa e tipo de contrato) e conforme a classificação por estrelas dos hotéis. Esta constatação pode ser explicada pela provável existência de um equilíbrio de condições laborais entre os vários colaboradores das respetivas unidades hoteleiras e pela ausência de distinção no que toca ao apoio oferecido pela organização.

Quanto às hipóteses delineadas, primeiro previa-se que o *stress* ocupacional estava negativamente relacionado com a satisfação no trabalho. Esta hipótese foi de facto confirmada. Os resultados demonstraram que quando os colaboradores experienciam menores níveis de *stress* ocupacional, possuem maiores níveis de satisfação no trabalho. Este resultado é consistente com várias pesquisas realizadas anteriormente em diferentes partes do mundo (Jamal, 1990; Villanueva & Djurkovic, 2009; O'Neill & Davis, 2011; Erşan et al., 2013; Harzer & Ruch, 2015). Por exemplo, Jamal (1990) referiu que quando os colaboradores percebem o seu trabalho como fisicamente e psicologicamente ameaçador e prejudicial, é muito improvável que manifestem satisfação no trabalho. Segundo o autor, quando o trabalho é percebido como algo desagradável, torna-se evidente que os colaboradores manifestem

maiores níveis de insatisfação no trabalho. Desta forma, as exigências impostas pelo trabalho quando são excessivas e ultrapassam os recursos individuais despoletam sentimentos negativos, como é o caso do *stress* ocupacional, que impossibilitam que os colaboradores experienciem satisfação no trabalho (Harzer & Ruch, 2015).

Segundo, esperava-se que a relação negativa entre o *stress* ocupacional e a satisfação no trabalho fosse moderada pela percepção de apoio organizacional. Através dos resultados obtidos não foi possível comprovar esta hipótese. Embora tenha sido verificada uma associação significativa entre a percepção de apoio organizacional e as restantes variáveis em estudo nas correlações efetuadas, não foi possível constatar uma contribuição da mesma enquanto variável moderadora. Dito por outras palavras, apesar da percepção de apoio organizacional ter-se apresentado como benéfica, esta não parece enfraquecer a relação negativa entre o *stress* ocupacional e a satisfação no trabalho.

Assim, conclui-se que, no presente estudo, a relação entre o *stress* ocupacional e a satisfação no trabalho não difere consoante a percepção que os colaboradores possuem acerca do apoio fornecido por parte da sua organização. Esta ausência de um efeito moderador também foi encontrada por outros autores em estudos que incidiam sobre o suporte social, incluindo o apoio fornecido pelos supervisores, colegas de trabalho, família e amigos (Aneshensel & Stone, 1982; Ganster, Fusilier, & Mayes, 1986; Park, Wilson, & Lee, 2004). Neste seguimento, alguns aspetos podem ser mencionados como possíveis explicações para este resultado.

Destaca-se a possibilidade de existir deficiências a nível metodológico (Ganster et al., 1986). O questionário utilizado para avaliar a percepção de apoio organizacional não considerava em específico as fontes de apoio organizacional. Neste sentido, o termo “organização” poderia ter-se tornado ambíguo e ter gerado alguma incerteza nos colaboradores relativamente a quem fornecia o apoio e de que forma este era desenvolvido.

Além disso, aquando da entrega e recolha dos questionários, os colaboradores que desempenhavam funções no setor hoteleiro, muitas vezes, trabalhavam de uma forma individualizada, com supervisão predominantemente indireta.

Deste modo, a incompreensão dos participantes relativamente ao termo “organização” e o desconhecimento de algumas práticas de gestão de recursos humanos poderiam ser a razão de se ter encontrado muitas respostas neutras às questões do Questionário sobre Percepção de Apoio Organizacional, o que, conseqüentemente, poderia ter colocado em causa a força do mesmo.

Salienta-se ainda que para se ter verificado um efeito de moderação, teria que haver uma interação significativa entre a percepção de apoio organizacional e o *stress* ocupacional, de tal forma que as consequências do *stress* ocupacional fossem menos expressivas quando acompanhadas por elevados níveis de percepção de apoio organizacional. Deste modo, a interação entre a percepção de apoio organizacional e o *stress* ocupacional pode ser mais complexa do que se pensava. Embora os colaboradores percecionem algum nível de apoio organizacional, este pode não ser suficiente para fazer *buffer* na relação negativa entre o *stress* ocupacional e a satisfação no trabalho. De acordo com Cohen e Wills (1985), o apoio fornecido nem sempre modera o *stress*, apenas o faz quando corresponde a uma necessidade ameaçada. Desta forma, infere-se, perante os resultados, que os colaboradores tendem a racionalizar a sua interação com a organização onde trabalham, avaliando a extensão do seu investimento com aquilo que recebem (Bogler & Nir, 2012).

Embora a hipótese de moderação não tenha sido comprovada neste estudo, verificou-se que a variável percepção de apoio organizacional possui um efeito direto negativo e significativo no *stress* ocupacional e um efeito direto positivo e significativo na satisfação no trabalho, sendo este último mais forte. Este resultado é suportado pela literatura. Por exemplo, Babin e Boles (1996) afirmaram que quando os supervisores mostram preocupação e oferecem suporte socio-emocional aos colaboradores, estes tendem a avaliar positivamente o seu local de trabalho, podendo demonstrar menos *stress* ocupacional e mais satisfação no trabalho.

Quando os trabalhadores percebem a preocupação da organização com o seu bem-estar e com a satisfação das suas necessidades, estes tendem a manifestar atitudes e resultados de trabalho positivos (Kraimer & Wayne, 2004). Desta forma, parece que os vínculos estabelecidos com o trabalho e os laços afetivos com a organização são fortalecidos, influenciando a intensidade do *stress* ocupacional percebido e a satisfação no trabalho. Sendo assim, é possível confirmar os benefícios trazidos pela percepção positiva de apoio organizacional e realçar a importância de trabalhar esta variável quando se deseja intervir sobre estas temáticas.

CAPÍTULO VI. CONCLUSÃO

Este capítulo encontra-se organizado em quatro pontos principais. No primeiro ponto são referidas as implicações práticas deste trabalho. No segundo ponto, apresentam-se os seus contributos para a investigação. No terceiro ponto, são mencionadas as limitações no desenvolvimento do presente estudo. Por fim, no quarto ponto, enunciam-se sugestões que poderão ser utilizadas em pesquisas futuras.

6.1. Implicações Práticas

Os resultados permitiram concluir a existência de uma relação negativa e significativa entre o *stress* ocupacional e a satisfação no trabalho, assim como a inexistência de um efeito moderador da perceção de apoio organizacional na relação entre estas variáveis.

Esta situação significa que existe uma associação entre o *stress* ocupacional e a satisfação no trabalho, sendo que à medida que os colaboradores experienciam níveis mais elevados de *stress* ocupacional, a satisfação no trabalho diminui. Deste modo, apesar dos participantes do presente estudo revelarem menores níveis de *stress* ocupacional e maiores níveis de satisfação no trabalho, é de extrema importância que os gestores de recursos humanos, de cada uma das unidades hoteleiras, estejam sensibilizados para o facto de que as exigências físicas e psicológicas impostas pelo trabalho quando são percecionadas como muito ameaçadoras afetam os colaboradores a nível individual, trazendo também implicações a longo prazo para o crescimento e sucesso organizacional.

Nota-se que no setor hoteleiro, geralmente os colaboradores experienciam um ambiente complexo de rápida mudança, especialmente em razão dos períodos de menor ou maior atividade turística. Neste sentido, mostra-se importante que os gestores de recursos humanos sejam abordados para o conhecimento acerca das dinâmicas laborais que antecedem o *stress* ocupacional, assim como também para as suas potenciais consequências, e ainda para a promoção de estratégias que fomentem o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal dos colaboradores.

Além disso, parece que as imensas exigências laborais e a prestação de serviços de elevada qualidade aos clientes geram pressão sobre os colaboradores. Assim, proporcionar um maior poder e liberdade sobre o conteúdo das suas interações com os clientes poderá fomentar um sentimento de realização pessoal e, subsequentemente, poderá reduzir o *stress* ocupacional percebido pelos mesmos (Chiang, Birtch, & Kwan, 2010).

Nesta linha de raciocínio, os gestores de recursos humanos precisam adotar uma atitude pró-ativa de prevenção e de implementação de planos de intervenção com o objetivo

de promover em primeira instância o bem-estar e a satisfação dos seus colaboradores. As intervenções devem contemplar ações de formação de gestão de *stress* e a alteração de condições físicas e psicossociais do trabalho, como por exemplo, aspetos de relacionamento interpessoal, papéis desempenhados na organização, fatores intrínsecos do trabalho, autonomia concedida no âmbito do trabalho e fatores associados ao desenvolvimento da carreira, assim como referiram Paschoal e Tamayo (2004).

A satisfação dos colaboradores é um fator chave para o setor hoteleiro e por isso deve ser vista como uma constante preocupação. Os colaboradores com índices mais elevados de satisfação no trabalho geralmente apresentam um desempenho superior e uma melhor produtividade (Theodossiou & Zangelidis, 2009), o que se traduz na qualidade dos serviços prestados e consequentemente na manutenção da satisfação dos clientes (Colakoglu et al., 2010). Desta forma, é crucial que as diferentes unidades hoteleiras invistam em práticas que contribuam para que a satisfação dos colaboradores no trabalho seja e mantenha-se notoriamente positiva.

Neste âmbito, as intervenções podem incidir sobre os fatores referidos por Locke (1976), ou seja, os gestores de recursos humanos podem atuar no sentido de diversificar e enriquecer as tarefas dos seus colaboradores; proporcionar oportunidades de aprendizagem e aprimoramento de conhecimentos e habilidades, possibilitando assim futuras promoções; garantir a atratividade dos salários e das recompensas; fornecer *feedback* construtivo; propiciar melhores condições físicas e psicológicas de trabalho, assegurando um ambiente de trabalho aprazível; fomentar o bom relacionamento entre colegas e supervisores; e empenhar-se pela ética e envolvimento dos colaboradores no desenvolvimento de políticas organizacionais.

Também o apoio organizacional é uma questão que deve ser levada em consideração pelos gestores das diferentes unidades hoteleiras. Os resultados mostraram que o *stress* ocupacional diminui e a satisfação no trabalho aumenta quando os colaboradores percecionam positivamente o apoio organizacional. De facto, segundo Ngo et al. (2014), percecionam o apoio da organização contribui para que os trabalhadores avaliem de forma positiva o seu trabalho e a sua carreira profissional. Sendo assim, embora a perceção de apoio organizacional neste trabalho não demonstre um papel moderador na relação negativa entre o *stress* ocupacional e a satisfação no trabalho, fica evidente que é possível manipular favoravelmente estas variáveis através da implementação de práticas estratégicas que incidem sobre o apoio organizacional.

A intervenção neste domínio pode influenciar as atitudes e os comportamentos dos colaboradores, principalmente quando são levadas em conta as suas pretensões e necessidades pessoais (Colakoglu et al., 2010). Desta forma, para elevar os níveis de perceção de apoio organizacional e consequentemente manter os colaboradores mais satisfeitos e com baixos níveis de *stress* ocupacional, os gestores de recursos humanos têm que ter em atenção não apenas os aspetos financeiros como o salário ou benefícios, mas também os aspetos morais, como o reconhecimento e a valorização dos contributos dos colaboradores. Neste sentido, torna-se imperativo que os gestores das unidades hoteleiras escutem as opiniões dos seus colaboradores, revelem interesse pessoal, considerem os seus objetivos e valores, se comportem amigavelmente, elogiem o bom desempenho e forneçam apoio perante o surgimento de um problema (Colakoglu et al., 2010).

Sendo assim, deve ser realçada a importância da gestão das perceções de apoio dos colaboradores, com o intuito de se conseguirem os resultados almejados para o bom funcionamento organizacional e ainda a implementação de práticas que trarão ganhos para as duas partes envolvidas. Além disso, será também vantajoso dar formação às chefias/supervisores para um comportamento mais orientado para os colaboradores, assegurando uma cultura de apoio organizacional.

É de referir ainda que os resultados ao serem dados a conhecer às diferentes unidades hoteleiras, de uma forma individual, devem ser utilizados pelas mesmas no sentido de adquirirem uma compreensão a respeito das necessidades dos seus colaboradores e poderem atuar em benefício destes, contribuindo, desta forma, para a ocorrência futura de melhores resultados.

6.2. Contributos

Esta investigação contribuiu principalmente para o aumento do conhecimento científico no que diz respeito ao *stress* ocupacional, satisfação no trabalho e apoio organizacional no setor hoteleiro.

Foi verificada a existência de uma relação negativa entre o *stress* ocupacional e a satisfação no trabalho, corroborando assim a literatura pesquisada. Todavia, apesar de não ter sido confirmado o efeito moderador da perceção de apoio organizacional entre as variáveis suprarreferidas, pode-se salientar alguns contributos da mesma. A perceção de apoio organizacional encontra-se relacionada tanto com o *stress* ocupacional, tanto com a satisfação no trabalho, o que também é suportado por investigações realizadas anteriormente. Desta forma, o presente estudo veio reforçar o importante papel desta variável sobre diversos

resultados individuais, pelo que deve ser enfatizada no contexto laboral e levada em conta em planos de intervenção.

Por último, as pesquisas efetuadas permitem às unidades hoteleiras, que participaram no estudo, conhecerem os níveis de *stress* ocupacional, satisfação no trabalho e perceção de apoio organizacional dos seus colaboradores. Estes dados poderão contribuir para a tomada de medidas de intervenção relacionadas com cada uma destas variáveis em específico.

6.3. Limitações

No decorrer da investigação foram encontradas algumas limitações que são importantes mencionar, pois poderão servir como sugestões para investigações futuras.

É relevante referir que as respostas dos colaboradores aos questionários não foram na totalidade protegidas, uma vez que na maior parte dos hotéis os questionários foram entregues na receção ou a um membro responsável pela unidade hoteleira, podendo desta forma terem sido acedidos ou visualizados por outros indivíduos, principalmente quando inicialmente não se utilizaram envelopes ou quando a impressão e a passagem dos questionários era da inteira responsabilidade do hotel.

Além disso, embora tenha havido um esforço para garantir o anonimato das respostas dos participantes aos questionários, foi manifestado um certo desconforto por parte dos mesmos no preenchimento da ficha de dados pessoais. Algumas questões como a idade, a função e a antiguidade na empresa eram de resposta aberta, pelo que muitas destas ficaram por ser respondidas, o que consequentemente levou à dificuldade em caracterizar a amostra em termos de variáveis sociodemográficas.

Por outro lado, devido às características do funcionamento dos hotéis, não foi possível controlar as variáveis parasitas no preenchimento dos questionários, nomeadamente as condições físicas e as condições psicológicas dos participantes, com exceção de apenas um único hotel.

Outra limitação deve-se ao facto dos resultados obtidos apenas se aplicarem à amostra que colaborou no estudo (hotéis de três regiões de Portugal), tendo que haver alguma prudência na sua extrapolação para a generalidade da população trabalhadora.

Também a escolha de uma metodologia meramente quantitativa pode ter levado a alguma subjetividade e enviesamentos das respostas dos participantes. Neste sentido, Pais Ribeiro (1999) salientou que a utilização de medidas de autorrelato pode estar associada a determinados enviesamentos resultantes da desejabilidade social (os participantes tendem a responder segundo o que acham ser mais adequado a nível social), respostas aleatórias (os

respondentes não conseguem responder às questões ou encontram-se desmotivados), falsificação (os indivíduos respondem intencionalmente de forma contrária à realidade) e estilo de resposta (os participantes tendem a concordar ou a discordar de um conjunto de respostas).

Por último, aquando da aplicação presencial do questionário, reparou-se que os participantes despenderam entre 8 a 15 minutos para responder às questões. Um tempo mínimo não permite meditar na opção de resposta, num questionário que é algo extenso e com indivíduos com habilitações literárias baixas ou médias.

6.4. Sugestões para Pesquisas Futuras

Tendo em consideração as limitações anteriormente referidas, é possível sugerir investigações futuras que contribuam para a sua minimização e maior enriquecimento das variáveis estudadas.

Para garantir a total confidencialidade das respostas aos questionários e evitar que indivíduos externos ao estudo visualizem ou tenham acesso aos mesmos, seria importante que os participantes entregassem diretamente os questionários devidamente preenchidos aos próprios investigadores ou que estes também estivessem disponibilizados de forma *online*.

Além disso, a fim de eliminar o receio dos participantes de serem identificados pela organização, seria melhor que as questões da ficha de dados pessoais fossem de resposta fechada, estando assim agrupadas todas as diferentes variáveis sociodemográficas. É provável que, desta forma, o número de respostas e a consistência dos resultados e das conclusões fossem aumentados.

Adicionalmente, na ficha de dados pessoais seria interessante questionar o cargo dos trabalhadores com o intuito de perceber se haveriam diferenças entre chefias e operacionais no modo como percecionam e experienciam as situações laborais, assim como indagar sobre a dimensão dos hotéis com o objetivo de verificar se existiriam grandes diferenças em termos de políticas e práticas organizacionais e de gestão de recursos humanos.

Também, de modo a controlar as variáveis parasitas e compreender o contexto físico e as condições psicológicas dos participantes, poderia ser determinante que os investigadores estivessem presentes aquando da aplicação dos questionários. Para tal, os questionários em formato papel poderiam ser distribuídos num momento anterior ou posterior ao horário de trabalho dos colaboradores.

Perante os resultados adquiridos, poderia ser interessante se a amostra fosse ampliada no âmbito do setor hoteleiro e se a pesquisa abarcasse trabalhadores de pelo menos dois

setores, como forma de comparação. Em estudos futuros poderia tornar-se interessante a replicação desta investigação noutras áreas de atividade ou grupos profissionais e em diferentes zonas do país (rurais e urbanas). Desta forma, poderia haver a possibilidade de extrapolar com confiança os resultados adquiridos para a generalidade da população trabalhadora.

Para evitar os enviesamentos das respostas aos questionários, seria fundamental conciliar metodologias quantitativas com metodologias qualitativas, como por exemplo realizar entrevistas semiestruturadas para além da aplicação dos questionários, com o objetivo de recolher informações mais detalhadas e aprofundar alguns aspetos relacionados com as três variáveis em estudo.

Ainda, futuramente poderiam ser desenvolvidos estudos que examinassem melhor os mecanismos subjacentes ao *stress* ocupacional, satisfação no trabalho e perceção de apoio organizacional, sobretudo os seus antecedentes e as suas consequências não apenas no setor hoteleiro, mas também em outros setores de atividade. Deste modo, seria possível obter um maior conhecimento acerca destes construtos e conseguir-se-ia tomar medidas que beneficiassem os trabalhadores e contribuíssem para a emergência de resultados positivos nas organizações.

Igualmente, poderia ser estudada a variável de apoio organizacional na perspetiva dos gerentes dos hotéis, no sentido de averiguar a compatibilidade entre os seus comportamentos e as perceções dos colaboradores, assim como o papel desta sobre outras variáveis. Também poderia ser explorada a multidimensionalidade do apoio organizacional e ser realizado um estudo longitudinal, tendo em conta os períodos de menor ou maior atividade no setor hoteleiro, pois os resultados poderão ser diferentes consoante as épocas do ano com as oscilações dos fluxos de turismo.

Além destas sugestões, ainda poderia ser interessante entender a questão do apoio ao círculo dos colegas, família e amigos, comparando-o com o que decorrer da supervisão direta, para verificar qual seria o mais preponderante no estudo da relação negativa entre o *stress* ocupacional e a satisfação no trabalho.

REFERÊNCIAS

- Allen, D. G., Shore, L. M., & Griffeth, R. W. (2003). The role of perceived organizational support and supportive human resource practices in the turnover process. *Journal of Management*, 29(1), 99-118.
- Aneshensel, C. S., & Stone, J. D. (1982). Stress and depression: A test of the buffering model of social support. *Arch Gen Psychiatry*, 39(12), 1392-1396.
- Aubé, C., Rousseau, V., & Morin, E. M. (2007). Perceived organizational support and organizational commitment: The moderating effect of locus of control and work autonomy. *Journal of Managerial Psychology*, 22(5), 479-495.
- Babin, B. J., & Boles, J. S. (1996). The effects of perceived co-worker involvement and supervisor support on service provider role stress, performance and job satisfaction. *Journal of Retailing*, 72(1), 57-75.
- Baron, R. & Kenny, D. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychology research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- Bilgin, N., & Demirer, H. (2012). The examination of the relationship among organizational support, affective commitment and job satisfaction of hotel employees. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 51, 470-473.
- Bogler, R., & Nir, A. E. (2012). The importance of teachers' perceived organizational support to job satisfaction: What's empowerment got to do with it?. *Journal of Educational Administration*, 50(3), 287-306.
- Brief, A. P., & Weiss, H. M. (2002). Organizational behaviour: Affect in the workplace. *Annual Review of Psychology*, 53(1), 279-307.
- Canova, K. R., & Porto, J. B. (2010). O impacto dos valores organizacionais no estresse ocupacional: Um estudo com professores de ensino médio. *Revista de Administração Mackenzie*, 11(5), 4-31.
- Cardoso, I. F. (2016). *Stress Profissional e Percepção de Apoio Organizacional em Engenheiros e Bancários: Relação entre as variáveis, caracterização do stress profissional e comparação com outros grupos profissionais*. Dissertação de Mestrado em Psicologia. Lisboa: Faculdade de Psicologia da Universidade de Lisboa.
- Chaudhry, A. Q. (2012). The relationship between occupational stress and job satisfaction: The case of pakistani universities. *International Education Studies*, 5(3), 212-221.

- Chiang, F. F., Birtch, T. A., & Kwan, H. K. (2010). The moderating roles of job control and work-life balance practices on employee stress in the hotel and catering industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29(1), 25-32.
- Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98(2), 310-357.
- Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983). A global measure of perceived stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 24(4), 385-396.
- Cohrs, J. C., Abele, A. E., & Dette, D. A. (2006). Integrating situational and dispositional determinants of job satisfaction: Findings from three samples of professionals. *The Journal of Psychology*, 140(4), 363-395.
- Colakoglu, U., Culha, O., & Atay, H. (2010). The effects of perceived organisational support on employees' affective outcomes: Evidence from the hotel industry. *Tourism and Hospitality Management*, 16(2), 125-150.
- Colligan, T. W., & Higgins, E. M. (2006). Workplace stress: Etiology and consequences. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 21(2), 89-97.
- Cooper, C. L., Dewe, P. J., & O'Driscoll, M. P. (2001). *Organizational stress: A review and critique of theory, research, and applications*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Cordeiro, S., & Pereira, F. (2006). Características do trabalho, variáveis sócio-demográficas como determinantes da satisfação no trabalho na marinha portuguesa. *Revista Lusófona de Humanidades e Tecnologias*, 10(1), 68-78.
- Cropanzano, R., Howes, J. C., Grandey, A. A., & Toth, P. (1997). The relationship of organizational politics and support to work behaviors, attitudes, and stress. *Journal of Organizational Behavior*, 18(2), 159-180.
- Cunha, M., Rego, A., Cunha, R., & Cardoso, C. (2004). *Manual de comportamento organizacional e gestão* (3ªEd.). Lisboa: RH Editora.
- Dawal, S. Z., Taha, Z., & Ismail, Z. (2009). Effect of job organization on job satisfaction among shop floor employees in automotive industries in Malaysia. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 39(1), 1-6.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 42-51.
- Eisenberger, R., Fasolo, P., & Davis-LaMastro, V. (1990). Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. *Journal of Applied Psychology*, 75(1), 51-59.

- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500–507.
- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I. L., & Rhoades, L. (2002). Perceived supervisor support: Contributions to perceived organizational support and employee retention. *Journal of Applied Psychology*, 87(3), 565-573.
- Erşan, E. E., Yıldırım, G., Doğan, O., & Doğan, S. (2013). Job satisfaction and perceived job stress of the health professionals and the relationship between them. *Anatolian Journal of Psychiatry*, 14(2), 115-121.
- Estivaleta, V. D. F. B., & Andrade, T. (2012). A influência dos valores organizacionais na percepção de suporte organizacional com base na concepção dos colaboradores do setor bancário. *Revista de Administração Mackenzie*, 13(3), 214-244.
- Ferreira, C. A. S., Fernandez, R. F., & Anes, E. M. G. J. (2017). Job satisfaction of nurses working in hospital units of northern Portugal. *Revista de Enfermagem Referência*, 4(15), 109-119.
- Fried, Y., Shirom, A., Gilboa, S., & Cooper, C. L. (2008). The mediating effects of job satisfaction and propensity to leave on role stress-job performance relationships: Combining meta-analysis and structural equation modeling. *International Journal of Stress Management*, 15(4), 305-328.
- Ganster, D. C., Fusilier, M. R., & Mayes, B. T. (1986). Role of social support in the experience of stress at work. *Journal of Applied Psychology*, 71(1), 102-110.
- Gonçalves, S. P. (2012). Contributos para a validação factorial da Perceived Stress Scale: Um estudo com polícias. Comunicação apresentada no 9.º Congresso Nacional de Psicologia da Saúde que decorreu na Maia nos dias 9 e 11 de Fevereiro no âmbito do simpósio Burnout, stress e coping em polícias e bombeiros portugueses coordenado por Cristina Queirós da FPCE-UP.
- Guillet, L., Hermand, D., & Mullet, E. (2010). The importance of social support in workers' lay conceptualizations of stress. *Swiss Journal of Psychology*, 69(1), 65-69.
- Gyorkos, C., Becker, J., Massoudi, K., Bruin, G. P., & Rossier, J. (2012). The impact of personality and culture on the job demands-control model of job stress. *Swiss Journal of Psychology*, 71(1), 21-28.
- Harzer, C., & Ruch, W. (2015). The relationships of character strengths with coping, work-related stress, and job satisfaction. *Frontiers in Psychology*, 6(165), 1-12.

- Hassard, J., Teoh, K. R. H., Visockaite, G., Dewe, P., & Cox, T. (2018). The cost of work-related stress to society: A systematic review. *Journal of Occupational Health Psychology, 23*(1), 1-17.
- Herzberg, F. (1968). One more time: How do you motivate employees?. *Harvard Business Review, 46*(1), 53-62.
- Hodgetts, R., & Azevedo, A. (1994). Total quality management: Lições para a América Latina. *Revista de Administração Pública, 28*(4), 145-153.
- Honório, C. (2009). *Percepção de apoio organizacional e empenhamento organizacional: Que relação? Estudo de uma amostra numa empresa do sector bancário*. Dissertação de Mestrado em Psicologia. Lisboa: Faculdade de Psicologia da Universidade de Lisboa.
- Hsieh, T. H. (2004). The relationship between employees' personal work standards and perceived work stress. *International Journal of Stress Management, 11*(2), 177-187.
- Jamal, M. (1990). Relationship of job stress and Type-A behavior to employees' job satisfaction, organizational commitment, psychosomatic health problems, and turnover motivation. *Human Relations, 43*(8), 727-738.
- Judge, T. A., Bono, J. E., & Locke, E. A. (2000). Personality and job satisfaction: The mediating role of job characteristics. *Journal of Applied Psychology, 85*(2), 237-249.
- Junior, E. G., & Lipp, M. E. N. (2008). Estresse entre professoras do ensino fundamental de escolas públicas estaduais. *Psicologia em Estudo, 13*(4), 847-857.
- Junior, E. G., Cardoso, H. F., Domingues, L. C., Green, R. M., & Lima, T. R. (2014). Trabalho e estresse: Identificação do estresse e dos estressores ocupacionais em trabalhadores de uma unidade administrativa de uma Instituição Pública de Ensino Superior (IES). *Revista Gestão Universitária na América Latina-GUAL, 7*(1), 1-17.
- Kalaldehy, M. T. A., & Shosha, G. M. A. (2012). Application of the perceived stress scale in health care studies: An analysis of literature. *International Journal of Academic Research, 4*(4), 45-50.
- Kim, E. (2007). Occupational stress: A survey of psychotherapists in Korea and the United States. *International Journal of Stress Management, 14*(1), 111-120.
- Kim, Y., & Back, K. J. (2012). Antecedents and consequences of flight attendants' job satisfaction. *The Service Industries Journal, 32*(16), 2565-2584.
- Kozusznik, M. W., Rodríguez, I., & Peiró, J. M. (2015). Eustress and distress climates in teams: Patterns and outcomes. *International Journal of Stress Management, 22*(1), 1-23.

- Kraimer, M. L., & Wayne, S. J. (2004). An examination of perceived organizational support as a multidimensional construct in the context of an expatriate assignment. *Journal of Management*, 30(2), 209-237.
- Levinson, H. (1965). Reciprocation: The relationship between man and organization. *Administrative Science Quarterly*, 9(4), 370 –390.
- Lim, S. (2008). Job satisfaction of information technology workers in academic libraries. *Library and Information Science Research*, 30(2), 115-121.
- Lipp, M. E. N. (2009). Stress and quality of life of senior brazilian police officers. *The Spanish Journal of Psychology*, 12(2), 593-603.
- Lipp, M. E. N., & Tanganelli, M. S. (2002). Stress e qualidade de vida em magistrados da justiça do trabalho: Diferenças entre homens e mulheres. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 15(3), 537-548.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297-1343). Chicago: Rand McNally.
- Luo, Y. (2016). Gender and job satisfaction in urban China: The role of individual, family, and job characteristics. *Social Indicators Research*, 125(1), 289-309.
- Magee, W. (2015). Effects of gender and age on pride in work, and job satisfaction. *Journal of Happiness Studies*, 16(5), 1091-1115.
- Martinez, M. C., & Paraguay, A. I. B. B. (2003). Satisfação e saúde no trabalho: Aspectos conceituais e metodológicos. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 6, 59-78.
- Martinez, M. C., Paraguay, A. I. B. B., & Latorre, M. R. D. O. (2004). Relação entre satisfação com aspectos psicossociais e saúde dos trabalhadores. *Revista de Saúde Pública*, 38(1), 55-61.
- Martins, M. C. A. (2004). Factores de risco psicossociais para a saúde mental. *Millenium*, 29(1), 255-268.
- McDougall, L., & Drummond, P. D. (2010). Personal resources moderate the relationship between work stress and psychological strain of submariners. *Military Psychology*, 22(4), 385-398.
- Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 5(2), 59-74.
- Ngo, H. Y., Foley, S., Ji, M. S., & Loi, R. (2014). Work satisfaction of chinese employees: A social exchange and gender-based view. *Social Indicators Research*, 116(2), 457-473.

- O'Neill, J. W., & Davis, K. (2011). Work stress and well-being in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 30(2), 385-390.
- Oliveira-Castro, G. A., Borges-Andrade, J. E., & Pilati, R. (1999). Percepção de suporte organizacional: Desenvolvimento e validação de um questionário. *Revista de Administração Contemporânea*, 3(2), 29-51.
- Pais Ribeiro, J. L. (1999). *Investigação e avaliação em psicologia e saúde*. Lisboa: Climepsi.
- Park, K. O., Wilson, M. G., & Lee, M. S. (2004). Effects of social support at work on depression and organizational productivity. *American Journal of Health Behavior*, 28(5), 444-455.
- Parikh, P., Taukari, A., & Bhattacharya, T. (2004). Occupational stress and coping among nurses. *Journal of Health Management*, 6(2), 115-127.
- Paschoal, T., & Tamayo, A. (2004). Validação da escala de estresse no trabalho. *Estudos de Psicologia*, 9(1), 45-52.
- Pocinho, M. D., & Garcia, J. G. (2008). Impacto psicosocial de la tecnología de información y comunicación (TIC): Tecnoestrés, daños físicos y satisfacción laboral. *Acta Colombiana de Psicología*, 11(2), 127-139.
- Pocnet, C., Antonietti, J. P., Massoudi, K., Gyorkos, C., Becker, J., Bruin, G. P., & Rossier, J. (2015). Influence of individual characteristics on work engagement and job stress in a sample of national and foreign workers in Switzerland. *Swiss Journal of Psychology*, 74(1), 17-27.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.
- Ribeiro, A. M. R. (2014). *A influência da percepção de apoio organizacional na satisfação no trabalho: O efeito moderador do tipo de função*. Dissertação de Mestrado em Psicologia. Lisboa: Faculdade de Psicologia da Universidade de Lisboa.
- Robert, T. E., Young, J. S., & Kelly, V. A. (2006). Relationships between adult workers' spiritual well-being and job satisfaction: a preliminary study. *Counseling and Values*, 50(3), 165-175.
- Rossetti, M. O., Ehlers, D. M., Guntert, I. B., Leme, I. F., Rabelo, I. S. A., Tosi, S. M., Pacanaro, S. V., & Barrionuevo, V. L. (2008). O inventário de sintomas de stress para adultos de Lipp (ISSL) em servidores da polícia federal de São Paulo. *Revista Brasileira de Terapias Cognitivas*, 4(2), 108-120.
- Saari, L. M., & Judge, T. A. (2004). Employee attitudes and job satisfaction. *Human Resource Management*, 43(4), 395-407.

- Sadir, M. A., Bignotto, M. M., & Lipp, M. E.N. (2010). Stress e qualidade de vida: Influência de algumas variáveis pessoais. *Paideia*, 20(45), 73-81.
- Sarwar, S. Z., Mirza, E., Ehsan, N., Khan, K., & Hanif, H. (2013). Determining the impact of age and LOS on job satisfaction: A case study of Pakistan automotive industry. *International Journal of Human Resource Management*, 24(2), 415-435.
- Schaufeli, W. B., & Peeters, M. C. (2000). Job stress and burnout among correctional officers: A literature review. *International Journal of Stress Management*, 7(1), 19-48.
- Shanock, L. R., & Eisenberger, R. (2006). When supervisors feel supported: Relationships with subordinates' perceived supervisor support, perceived organizational support, and performance. *Journal of Applied Psychology*, 91(3), 689-695.
- Shen, Y., Jackson, T., Ding, C., Yan, D., Zhao, L., Dou, Y., & Zhang, Q. (2014). Linking perceived organizational support with employee work outcomes in a Chinese context: Organizational identification as a mediator. *European Management Journal*, 32(3), 406-412.
- Spector, P. E. (1997). *Job Satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. London: Sage Publication, Inc.
- Stamper, C. L., & Johlke, M. C. (2003). The impact of perceived organizational support on the relationship between boundary spanner role stress and work outcomes. *Journal of Management*, 29(4), 569-588.
- Tabaj, A., Pastirk, S., Bitenc, Č., & Masten, R. (2015). Work-related stress, burnout, compassion, and work satisfaction of professional workers in vocational rehabilitation. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 58(2), 113-123.
- Theodossiou, I., & Zangelidis, A. (2009). Career prospects and tenure–job satisfaction profiles: Evidence from panel data. *The Journal of Sociol Economics*, 38(4), 648-657.
- TravelBI by Turismo de Portugal. (2018). *Taxas de ocupação 2018|2017*. Disponível em: <http://travelbi.turismodeportugal.pt/pt-pt/BI/paginas/default.aspx?datasetId=519E7BE7FBE24FAB8B72865F9D432986>
- Vente, W., Kamphuis, J. H., Emmelkamp, P. M. G., & Blonk, R. W. B. (2008). Individual and group cognitive-behavioral treatment for work-related stress complaints and sickness absence: A randomized controlled trial. *Journal of Occupational Health Psychology*, 13(3), 214-231.
- Villanueva, D., & Djurkovic, N. (2009). Occupational stress and intention to leave among employees in small and medium enterprises. *International Journal of Stress Management*, 16(2), 124-137.

- Weiss, H. M. (2002). Deconstructing job satisfaction: Separating evaluations, beliefs and affective experiences. *Human Resource Management Review*, 12(2), 173-194.
- Williams, E. S., Konrad, T. R., Scheckler, W. E., Pathman, D. E., Linzer, M., McMurray, J. E., Gerrity, M., & Schwartz, M. (2010). Understanding physicians' intentions to withdraw from practice: The role of job satisfaction, job stress, mental and physical health. *Health Care Management Review*, 35(2), 105-115.
- Williamson, J. M., Pemberton, A. E., & Lounsbury, J. W. (2005). An investigation of career and job satisfaction in relation to personality traits of information professionals. *Library Quarterly*, 75(2), 122–141.
- Yang, J. T. (2010). Antecedents and consequences of job satisfaction in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29(4), 609-619.

ANEXOS



QUESTIONÁRIO

Este estudo enquadra-se num projeto de Dissertação de Mestrado em Psicologia Social e das Organizações no ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa e tem como principal objetivo analisar a relação entre a perceção de apoio organizacional, o *stress* laboral e a satisfação relativamente a aspetos do trabalho.

Para este efeito, solicito a sua colaboração para o preenchimento do presente questionário, na qual são garantidos o anonimato e a confidencialidade das respostas. Os dados recolhidos serão apenas utilizados para análise estatística e para fins académicos.

Não existem respostas certas nem erradas, apenas a sua opinião e experiência. Por favor, responda com honestidade a todas as questões.

O questionário encontra-se em frente e verso.

Agradeço muito pela sua participação.

Ana Alves



GRUPO I

As questões que se seguem são sobre os seus sentimentos e pensamentos **NO ÚLTIMO MÊS**, relativamente à sua **ATIVIDADE PROFISSIONAL**.

Em cada caso, pede-se-lhe que indique com que frequência se sentiu ou pensou de uma certa forma. Apesar de algumas das questões serem semelhantes, há diferenças entre elas e deve tratar cada uma como uma questão única. A melhor abordagem é responder a cada questão rapidamente. Ou seja, não tente contar o número de vezes que se sentiu de determinada forma, apenas indique a alternativa que lhe parece uma estimativa razoável.

Responda a cada um dos seguintes itens apresentados, escolhendo, para cada um, o número correspondente a uma das seguintes possibilidades de resposta:

1	2	3	4	5
Nunca	Quase Nunca	Às vezes	Frequentemente	Muito Frequentemente

Por exemplo, se no último mês nunca ficou preocupado/a por causa de algo que aconteceu inesperadamente no Contexto de Trabalho deve assinalar 1-Nunca.

No último mês, com que frequência...

	1	2	3	4	5
a) ... ficou preocupado/a por causa de algo que aconteceu inesperadamente no contexto profissional?					
b) ...sentiu que era incapaz de controlar as coisas importantes na sua vida profissional?					
c) ... se sentiu nervoso/a e stressado/a com situações profissionais?					
d) ... lidou com acontecimentos irritantes na sua vida profissional?					
e) ... sentiu que estava a lidar eficientemente com mudanças importantes que estavam a ocorrer na sua vida profissional?					
f) ... se sentiu confiante na sua capacidade de lidar com os seus problemas profissionais?					
g) ... sentiu que as coisas corriam como queria na sua vida profissional?					
h) ... constatou que não conseguia lidar com todas as coisas que tinha de fazer no trabalho?					
i) ... foi capaz de controlar as irritações na sua vida profissional?					
j) ... sentiu que estava “em cima do acontecimento”, na sua vida profissional?					
k) ... ficou furioso/a por causa de coisas que aconteceram no contexto de trabalho que estavam fora do seu controlo?					
l) ... deu por si a pensar em coisas de trabalho que tinha de realizar?					
m) ... teve capacidade para controlar a forma como ocupa o seu tempo relacionado com a vida profissional?					
n) ... sentiu que as suas dificuldades no trabalho se acumulavam tanto que não conseguiria resolvê-las?					

GRUPO II

Abaixo são apresentadas várias afirmações que visam descrever as **suas opiniões sobre a organização para a qual trabalha**. Para cada afirmação, assinale o seu grau de concordância ou discordância, utilizando a seguinte escala:

1	2	3	4	5	6	7
Discordo Totalmente	Discordo	Discordo Parcialmente	Não Concordo nem Discordo	Concordo Parcialmente	Concordo	Concordo Totalmente

	1	2	3	4	5	6	7
1. A Organização valoriza a minha contribuição para o seu bem-estar.							
2. Se a Organização pudesse contratar alguém para me substituir por um salário mais baixo, fá-lo-ia.							
3. A Organização não reconhece qualquer esforço extra da minha parte.							
4. A Organização tem em grande consideração os meus objetivos e valores.							
5. A Organização compreenderia uma ausência prolongada da minha parte por motivo de doença.							
6. A Organização ignoraria qualquer reclamação feita por mim.							
7. A Organização não tem em consideração os meus interesses quando toma decisões que me afetam.							
8. A Organização está disponível para me apoiar quando eu tenho um problema.							
9. Organização preocupa-se de facto com o meu bem-estar.							
10. A Organização está disposta a esforçar-se, de forma a apoiar-me no desempenho da minha função no melhor das minhas capacidades.							
11. A Organização não iria compreender a minha ausência devido a um problema pessoal.							
12. Se a Organização encontrasse uma forma mais eficiente de realizar o meu trabalho, substituir-me-ia.							
13. A Organização perdoaria um equívoco da minha parte.							
14. Bastaria uma pequena diminuição ao nível do meu desempenho para a Organização me querer substituir.							
15. A Organização julga que tem pouco a ganhar em ter-me como colaborador(a) durante o resto da minha carreira.							

1	2	3	4	5	6	7
Discordo Totalmente	Discordo	Discordo Parcialmente	Não Concordo nem Discordo	Concordo Parcialmente	Concordo	Concordo Totalmente

	1	2	3	4	5	6	7
16. A Organização concede-me poucas oportunidades de progressão na carreira.							
17. Mesmo que eu fizesse o melhor trabalho possível, a Organização não se aperceberia.							
18. A Organização daria resposta a um pedido razoável para uma mudança nas minhas condições de trabalho.							
19. Se a minha posição fosse temporariamente suspensa, a Organização preferiria contratar alguém novo a readmitir-me.							
20. A Organização está disposta a ajudar-me quando eu preciso de um favor especial.							
21. A Organização preocupa-se com a minha satisfação no trabalho.							
22. Se a Organização tivesse oportunidade, aproveitar-se-ia de mim.							
23. A Organização demonstra muito pouca preocupação por mim.							
24. Se eu decidisse despedir-me, a Organização tentaria convencer-me a ficar.							
25. Organização preocupa-se com as minhas opiniões.							
26. A Organização acha que contratar-me foi definitivamente um erro.							
27. A Organização tem orgulho no meu trabalho.							
28. A Organização preocupa-se mais em obter lucros do que comigo.							
29. A Organização compreenderia se eu não conseguisse terminar uma tarefa a tempo.							
30. Se a Organização tivesse um lucro maior, consideraria aumentar o meu salário.							
31. A Organização crê que qualquer pessoa poderia desempenhar o meu trabalho tão bem como eu.							
32. A Organização não está preocupada em pagar-me o que eu mereço.							
33. A Organização pretende atribuir-me a melhor função para a qual eu esteja qualificado(a).							
34. Se a minha função fosse eliminada, a Organização preferiria despedir-me a transferir-me para uma nova função.							
35. A Organização tenta tornar a minha função o mais interessante possível.							
36. Os meus superiores estão orgulhosos que eu faça parte desta Organização.							

GRUPO III

Considere a satisfação sentida no seu trabalho atual. Indique o seu grau de satisfação ou insatisfação dos diferentes aspetos do seu trabalho.

1	2	3	4	5	6	7
Muito Insatisfeito	Bastante Insatisfeito	Algo Insatisfeito	Indiferente	Algo Satisfeito	Bastante Satisfeito	Muito Satisfeito

	1	2	3	4	5	6	7
1.A satisfação que o trabalho produz por si mesmo.							
2.As oportunidades oferecidas pelo seu trabalho para realizar as tarefas em que se destaca.							
3.As oportunidades oferecidas pelo seu trabalho para realizar tarefas que gosta.							
4. O salário que recebe.							
5. Os objetivos, metas e índices de produção que deve alcançar.							
6. A limpeza, higiene e saúde do seu local de trabalho.							
7. O ambiente físico e o espaço de que dispõe no seu local de trabalho.							
8. A iluminação do seu local de trabalho.							
9. A ventilação do seu local de trabalho.							
10. A temperatura do seu local de trabalho.							
11. As oportunidades de formação oferecidas pela instituição/empresa.							
12. As oportunidades de progressão profissional.							
13. As relações pessoais com os seus superiores hierárquicos.							
14. A supervisão recebida.							
15. A proximidade e a frequência com que é supervisionado.							
16. A forma como os seus superiores avaliam as suas tarefas.							
17. A “igualdade” e a “justiça” no tratamento que recebe da sua instituição/empresa.							
18. O apoio que recebe dos seus superiores hierárquicos.							
19. A capacidade de decidir autonomamente aspetos relativos ao seu trabalho.							
20. A sua participação nas decisões do seu departamento ou secção.							
21. A sua participação nas decisões do seu grupo de trabalho relativas à instituição/empresa.							
22. O grau em que a sua instituição/empresa cumpre a legislação laboral.							
23. A forma como se realiza a negociação relativa a aspetos laborais na sua instituição/empresa.							

Ficha de Dados Pessoais

Sexo:

Masculino ____ Feminino ____

Idade:

____ anos

Estado civil:

- ☐ Solteiro/a
- ☐ Casado/a ou em união de facto
- ☐ Divorciado/a
- ☐ Viúvo/a

Habilitações literárias:

- | | |
|--|---|
| ☐ Sem estudos | ☐ 12.º Ano de escolaridade |
| ☐ 4.º Ano de escolaridade | ☐ Licenciatura |
| ☐ 6.º Ano de escolaridade | ☐ Mestrado |
| ☐ 9.º Ano de escolaridade | ☐ Doutoramento |

Função atual: _____

Antiguidade na empresa onde trabalha: _____

Tipo de contrato:

- ☐ A termo
- ☐ Sem termo (efetivo)
- ☐ Outro (qual?) _____

Anexo B – Diferenças de médias das variáveis em estudo em função das variáveis sociodemográficas

	<i>Stress</i> ocupacional	Perceção de apoio organizacional	Satisfação no trabalho	Satisfação com a supervisão	Satisfação com o ambiente físico	Satisfação com os benefícios	Satisfação intrínseca com o trabalho	Satisfação com a participação
Sexo								
Masculino	2.46 (0.49)	4.61 (0.79)	4.97 (0.81)	5.10 (1.04)	5.14 (1.24)	4.56 (1.01)	5.07 (0.91)	4.96 (1.14)
Feminino	2.48 (0.52)	4.50 (0.87)	4.88 (1.01)	4.91(1.31)	5.07 (1.15)	4.48 (1.26)	5.10 (1.18)	4.89 (1.40)
Diferença das médias	t(201)=-0.263, <i>p</i> =0.793	t(201)=0.902, <i>p</i> =0.368	t(201)=0.696, <i>p</i> =0.487	t(201)=1.128, <i>p</i> =0.261	t(201)=0.397, <i>p</i> =0.692	t(185.585)=0.466, <i>p</i> =0.642	t(1.82.330)=-0.161, <i>p</i> =0.872	t(201)=0.378, <i>p</i> =0.706
Observações	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
Idade								
Menos de 25 anos	2.53 (0.46)	4.50 (0.85)	4.81 (0.93)	5.02 (1.15)	5.00 (1.27)	4.27 (1.31)	4.95 (1.01)	4.77 (1.09)
Entre 25 e 35 anos	2.44 (0.51)	4.58 (0.83)	5.00 (0.82)	5.18 (1.16)	5.06 (1.15)	4.61 (0.96)	5.02 (1.03)	5.19 (1.05)
Entre 36 e 45 anos	2.47 (0.56)	4.61 (0.76)	4.83 (0.97)	4.79 (1.18)	4.95 (1.43)	4.43 (1.26)	5.35 (0.98)	4.73 (1.46)
Mais de 45 anos	2.45 (0.51)	4.49 (0.91)	4.93 (1.05)	4.82 (1.30)	5.42 (0.94)	4.62 (1.18)	5.14 (1.16)	4.69 (1.59)
Diferença das médias	F(3,191)=0.277, <i>p</i> =0.842	F(3,191)=0.217, <i>p</i> =0.885	F(3,191)=0.498, <i>p</i> =0.684	F(3,191)=1.308, <i>p</i> =0.273	F(3,136.625)= 1.255, <i>p</i> =0.292	F(3,191)=0.934, <i>p</i> =0.425	F(3,191)=1.121, <i>p</i> =0.342	F(3,132.923)=1.901, <i>p</i> =0.132
Observações	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
Estado civil								
Solteiro(a)/divorciado(a)/viúvo(a)	2.47 (0.50)	4.62 (0.84)	4.94 (0.91)	5.12 (1.14)	5.02 (1.21)	4.52 (1.19)	5.06 (1.05)	5.03 (1.21)
Casado(a) união de facto	2.44 (0.52)	4.49 (0.82)	4.97 (0.86)	4.95 (1.21)	5.27 (1.13)	4.59 (1.03)	5.19 (0.97)	4.89 (1.30)
Diferença das médias	t(194)=-0.463, <i>p</i> =0.644	t(194)=1.032, <i>p</i> =0.303	t(194)=-0.222, <i>p</i> =0.824	t(194)=1.030, <i>p</i> =0.304	t(194)=-1.494, <i>p</i> =0.137	t(194)=-0.432, <i>p</i> =0.666	t(194)=-0.877, <i>p</i> =0.382	t(194)=0.776, <i>p</i> =0.439
Observações	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
Habilitações literárias								
Ensino básico (até o 9ºano)	2.48 (0.50)	4.53 (0.82)	5.00 (1.04)	5.01 (1.26)	5.16 (1.18)	4.75 (1.15)	5.26 (1.23)	4.86 (1.40)
Ensino secundário	2.40 (0.50)	4.48 (0.85)	4.84 (0.88)	4.87 (1.16)	5.17 (1.09)	4.44 (1.13)	4.95 (0.99)	4.76 (1.35)
Ensino superior	2.53 (0.50)	4.70 (0.82)	4.99 (0.83)	5.23 (1.11)	4.97 (1.38)	4.43 (1.13)	5.17 (0.86)	5.24 (0.95)
Diferença das médias	F(2,198)=1.311, <i>p</i> =0.272	F(2,198)=1.240, <i>p</i> =0.291	F(2,198)=0.753, <i>p</i> =0.472	F(2,198)=1.653, <i>p</i> =0.194	F(2,198)=0.591, <i>p</i> =0.555	F(2,198)=1.554, <i>p</i> =0.214	F(2,160.758)=1.662, <i>p</i> =0.193	F(2,172.677)=2.816, <i>p</i> =0.063
Observações	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.

Funções

Direção e administração	2.51 (0.46)	4.77 (0.91)	4.99 (0.96)	4.98 (1.13)	5.25 (1.13)	4.60 (1.31)	5.27 (0.61)	4.92 (1.33)
Vendas	2.58 (0.82)	4.93 (0.92)	4.87 (0.98)	5.42 (0.12)	4.30 (3.25)	4.30 (1.56)	4.88(0.18)	5.67 (0.47)
Compras	2.07 (0.40)	4.16 (0.63)	5.09 (0.43)	5.00 (0.94)	5.80 (0.00)	4.20 (0.85)	5.00 (0.00)	5.67 (0.00)
Eventos	2.93 (n.a.)	4.92 (n.a.)	6.04 (n.a.)	6.50 (n.a.)	6.40 (n.a.)	5.40 (n.a.)	6.25 (n.a.)	5.33 (n.a.)
Manutenção	2.59 (0.71)	4.23 (0.63)	4.75 (0.52)	4.56 (1.21)	5.13 (1.10)	4.00 (1.00)	5.22 (0.48)	5.11 (1.07)
Copa/cozinha/sala	2.51 (0.46)	4.36 (0.82)	4.79 (0.81)	4.86 (1.02)	5.02 (1.10)	4.38 (1.06)	4.91 (1.10)	4.79 (1.13)
Andares	2.34 (0.43)	4.62 (1.01)	5.15 (0.98)	5.11 (1.41)	5.38 (1.14)	4.93 (1.06)	5.42 (1.32)	4.90 (1.64)
Receção	2.47 (0.51)	4.77 (0.83)	4.98 (0.76)	5.25 (1.15)	4.88 (1.20)	4.55 (1.03)	5.17 (0.64)	5.05 (1.14)
Reservas	3.00 (n.a.)	4.08 (n.a.)	4.48 (n.a.)	4.50 (n.a.)	4.20 (n.a.)	2.80 (n.a.)	6.50 (n.a.)	5.00 (n.a.)
Outro	2.17 (0.36)	5.01 (0.55)	5.36 (0.95)	5.92 (1.00)	5.22 (1.58)	4.90 (1.24)	5.13 (1.04)	5.50 (0.80)
Diferença das médias	$H(9)= 10.151,$ $p= 0.338$	$H(9)= 12.636,$ $p= 0.180$	$H(9)= 10.726,$ $p= 0.295$	$H(9)= 15.146,$ $p= 0.087$	$H(9)= 6.915,$ $p=0.646$	$H(9)= 11.398,$ $p=0.249$	$H(9)= 9.964,$ $p=0.353$	$H(9)= 7.488,$ $p=0.586$
Observações	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.

Antiguidade

Menos de 1 ano	2.47 (0.47)	4.36 (0.77)	4.89 (0.72)	5.00 (0.95)	5.30 (1.00)	4.32 (1.08)	5.01 (0.80)	4.73 (1.05)
Entre 1 a 5 anos	2.40 (0.52)	4.70 (0.91)	5.05 (0.91)	5.24 (1.22)	5.04 (1.24)	4.63 (1.11)	5.15 (1.08)	5.20 (1.21)
Entre 6 a 10 anos	2.78 (0.50)	4.41 (0.55)	4.52 (0.74)	4.45 (1.17)	4.20 (1.30)	4.32 (0.88)	5.06 (0.70)	4.85 (1.11)
Mais de 10 anos	2.48 (0.50)	4.52 (0.88)	4.95 (1.04)	4.87 (1.26)	5.33 (1.11)	4.64 (1.22)	5.22 (1.07)	4.72 (1.58)
Diferença das médias	$H(3)= 6.022,$ $p=0.111$	$H(3)= 6.891,$ $p=0.075$	$H(3)= 5.058,$ $p=0.168$	$H(3)= 7.786,$ $p=0.051$	$H(3)= 7.532,$ $p=0.057$	$H(3)= 3.054,$ $p=0.383$	$H(3)= 2.103,$ $p=0.551$	$H(3)= 7.078,$ $p=0.069$
Observações	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.

Contrato

A termo	2.45 (0.48)	4.49 (0.80)	4.88 (0.86)	5.01 (1.14)	5.12 (1.17)	4.39 (1.15)	5.00 (1.06)	4.82 (1.18)
Sem termo (efetivo)	2.50 (0.52)	4.62 (0.85)	4.98 (0.91)	4.98 (1.21)	5.09 (1.16)	4.65 (1.07)	5.25 (0.96)	5.05 (1.30)
Outro	2.10 (0.48)	4.50 (1.12)	5.52 (0.90)	6.17 (0.58)	5.53 (1.75)	4.93 (1.29)	5.33 (1.26)	5.44 (1.26)
Diferença das médias	$H(2)= 2.125,$ $p=0.346$	$H(2)= 0.811,$ $p=0.666$	$H(2)= 2.027,$ $p=0.363$	$H(2)= 3.597,$ $p=0.166$	$H(2)= 0.533,$ $p=0.766$	$H(2)= 2.280,$ $p=0.320$	$H(2)= 3.312,$ $p=0.191$	$H(2)= 4.244,$ $p=0.120$
Observações	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.

Nota. Os valores entre parêntesis são relativos aos desvios-padrões. n.s. corresponde às diferenças não significativas entre os grupos. n.a. – n=1. Para verificar as diferenças de médias de dois grupos, particularmente o sexo e o estado civil, foram efetuados T-Test; para verificar as diferenças de médias de três ou mais grupos de intervalos, como a idade e as habilitações literárias, foram efetuadas One-Way Anovas; como alternativa às One-Way Anovas foram utilizados os testes não paramétricos – teste de Kruskal-Wallis.

Anexo C – Diferenças de variabilidade em função das estrelas dos hotéis

	<i>Chi-Square</i>	<i>df</i>	<i>p</i>
<i>Stress</i> ocupacional	4.671	2	0.097
Perceção de apoio organizacional	0.477	2	0.788
Satisfação no trabalho	0.622	2	0.733
Satisfação com a supervisão	0.695	2	0.706
Satisfação com o ambiente físico	1.063	2	0.588
Satisfação com os benefícios	0.569	2	0.752
Satisfação intrínseca com o trabalho	0.134	2	0.935
Satisfação com a participação	1.814	2	0.404