

Qualidade de Vida no Trabalho

Estudo da Relação da Qualidade de Vida no Trabalho dos Técnicos de Diagnóstico e Terapêutica com a Cultura Organizacional e Estilo de Liderança, numa Organização de Saúde

RESUMO

Este trabalho procura verificar a relação existente entre as Características de Trabalho, a Cultura Organizacional, o Estilo de Liderança e a QVT (satisfação e motivação) dos Técnicos de Diagnóstico e Terapêutica de uma organização de saúde. Para tal, e como suporte teórico, este estudo baseou-se nos trabalhos desenvolvidos por Hackman e Oldham (1975) - Modelo das Dimensões Básicas da Tarefa - e Quinn e Rohrbaugh (1981) - Modelo dos Valores Contrastantes.

De modo a cumprir os objectivos propostos para o estudo, a amostra, 108 Técnicos de Diagnóstico e Terapêutica de uma organização de saúde (de oito áreas profissionais distintas) foi inquirida através de três questionários distintos: o *Job Diagnostic Survey* (para avaliar a Qualidade de Vida no Trabalho bem como as variáveis satisfação e motivação intrínseca a ela associada), o *Organizational Culture Assessment Instrument* (para caracterizar o perfil cultural da organização) e o *Competing Values Leadership Instrument* (para avaliação da percepção do estilo de liderança).

Relativamente à aplicabilidade do modelo de Hackman e Oldham, as relações propostas pelos autores são confirmadas na generalidade, afirmando-se a consistência do modelo adoptado e a sua eficiente aplicabilidade para a amostra estudada.

Considerando os elementos analíticos da relação entre as dimensões do modelo e a sua expressão em termos de QVT, a cultura organizacional e o estilo de liderança, verificamos que todos os elementos convergem no reconhecimento da relação que a percepção da cultura organizacional e do estilo de liderança têm, quer ao nível dos estados psicológicos quer ao nível da satisfação e da motivação.

Palavras-Chave: Qualidade de Vida no Trabalho, Satisfação Profissional, Cultura Organizacional, Estilo de Liderança

Jel Classification System: I₃₁, J₂₈

Quality of Work Life

Study of the Relations between the Diagnostic and Therapeutic Technicians Quality of Work Life, the Organizational Culture and Leadership Style, in a Health Organization.

ABSTRACT

This assignment tries to verify the relation between the Job Aspects, Organizational Culture, Leadership Style and Quality of Work Life (satisfaction and motivation) of the Diagnostic and Therapeutic Technicians in a Health Organization. In order to do it so, this study is based on the researches developed by Hackman and Oldham (1975) – Job Characteristics Model – and Quinn and Rohrbaugh (1981) – Competing Values Model.

With regard to achieve the goals proposed in this study, the sample, 108 Diagnostic and Therapeutic Technicians working at a health organization (of eight distinctive professional areas) was inquired through three different questionnaires: the *Job Diagnostic Survey* (in order to evaluate the Quality of Work Life as well as the variables satisfaction and intrinsic motivation associated to it), the *Organizational Culture Assessment Instrument* (in order to characterize the organization cultural profile) and the *Competing Values Leadership Instrument* (in order to evaluate the leadership style perception).

In relation to how Hackman and Oldham's model applies, the relations proposed by the authors are generally confirmed, affirming the consistency of the adopted model and how efficiently it applies to the studied sample.

Considering the analytic elements of the relation between the model dimensions and its expression when talking about the quality of work life, the organizational culture and the leadership style, we verify that all the elements converge in the knowledge of the relation possessed by the perception of cultural organization and of the leadership style both at the level of the psychological state as at the satisfaction and motivation level.

Key-words: Quality of Work Life, Professional Satisfaction, Organizational Culture, Leadership Style

Jel Classification System: I₃₁, J₂₈

**AO MEU PAI, UM HOMEM DE PRINCÍPIOS
À MINHA MÃE, UMA MULHER DE SACRIFÍCIOS**

AGRADECIMENTOS

A realização deste trabalho foi possível graças ao contributo de um conjunto alargado de pessoas que, directa ou indirectamente, ajudaram a ultrapassar as inúmeras dificuldades surgidas nas diferentes fases da sua concretização.

- Ao Professor Doutor Albino Lopes, pela sua permanente disponibilidade, estímulo e partilha de saberes, que constituíram o contributo fundamental para a elaboração deste trabalho.
- À Alzira, afirmo o sentimento de enorme satisfação por tantos e tantos anos de confiança e amizade. Agora, tal como antes, o mesmo apoio, disponibilidade e solidariedade que tanto me honram e orgulham.
- À Generosa, amiga dos anos mais recentes, presto a minha homenagem pela expressão constante de optimismo e confiança, paralelamente com a valiosa ajuda dispensada.
- À Simone, pelo seu precioso inglês.
- À Olinda, à Célia e à Alexandra, pelo apoio e encorajamento que me dispensaram.
- A todos os Técnicos de Diagnóstico e Terapêutica que aceitaram o desafio proposto, pela disponibilidade com que participaram no estudo e pelo precioso contributo dado para a sua concretização.
- A todos os coordenadores, uma palavra especial pela coragem de se exporem e pela contínua determinação em se constituírem agentes de mudança.
- Ao Jaime, ao Pedro e ao João, os verdadeiros pilares que sustentam a minha existência.

BEM HAJAM

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	1
2. ENQUADRAMENTO TEÓRICO	7
2.1. Qualidade de Vida no Trabalho	7
2.1.1 Origem e Evolução da QVT	8
2.1.2 Concepções e Abordagens da QVT	11
2.1.3 Modelos de Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho	18
2.1.3.1. Modelo de Walton	18
2.1.3.2. Modelo de Westley	20
2.1.3.3. Modelo de Werther & Davis	21
2.1.3.4. Modelo de Huse & Cummings	22
2.1.3.5. Modelo de Nadler & Lawler	22
2.1.3.6. Modelo de Hackman & Oldham	23
2.1.4 Determinantes da Qualidade de Vida no Trabalho	28
2.1.4.1. Motivação e Satisfação Profissional	30
2.2. Cultura Organizacional	35
2.2.1 Abordagens Conceptuais ao Estudo da Cultura Organizacional	38
2.2.2. Perspectivas Teóricas	41
2.3. Estilo de Liderança	48
2.3.1 Abordagens Conceptuais ao Estudo da Liderança	49
2.3.2. Perspectivas Teóricas	52
2.4. Síntese da Abordagem Teórica	59
3. METODOLOGIA CIENTÍFICA	61
3.1. Design do Estudo	61
3.2. População/Amostra	62
3.2.1 Caracterização da Amostra	65
3.3. Instrumentos	67
3.3.1. JDS – “Job Diagnostic Survey”	67
3.3.2. Competing Values Framework	70
3.3.2.1. “Organizational Culture Assessment Instrument”	70
3.3.2.2. “Competing Values Leadership Instrument”	71
3.4. Procedimentos	72

4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	73
4.1. Tratamento Estatístico dos Dados	73
4.2. Estudo das Características Psicométricas dos Instrumentos	75
4.2.1. Job Diagnostic Survey	75
4.2.2. Organizational Culture Assessment Instrument	76
4.2.3. Competing Values Leadership Instrument	76
4.3. Análise do Modelo de Hackman & Oldham	77
4.3.1. Análise Descritiva das Dimensões/Itens do Modelo	77
4.3.2. Confirmação do Modelo	79
4.4. O Modelo de Hackman & Oldham e a Cultura Organizacional	82
4.5. O Modelo de Hackman & Oldham e o Estilo de Liderança	85
CONCLUSÃO	89
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	92
ANEXOS	99

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1: Evolução do Conceito de QVT	10
Quadro 2: Origens da Qualidade da Qualidade de Vida no Trabalho	13
Quadro 3: Modelo de Walton para aferição da QVT	19
Quadro 4: Indicadores da QVT	20
Quadro 5: Síntese das Teorias de Satisfação Profissional	34
Quadro 6: Tipologia das Concepções de Liderança	53
Quadro 7: Síntese das principais características dos Modelos de Gestão	56
Quadro 8: Papéis do líder e as competências de gestão a eles associadas	58
Quadro 9: Dimensão da Amostra para a Totalidade da Amostra e por Grupo Profissional	64
Quadro 10: Distribuição da Amostra, consoante o sexo, relativamente às Habilitações Literárias e Trabalho por Turnos	66
Quadro 11: Job Diagnostic Survey: Identificação e cálculo	68
Quadro 12: Alpha Cronbach's do JSD	75
Quadro 13: Alpha Cronbach's do OCAI	76
Quadro 14: Alpha Cronbach's do CVLI	76
Quadro 15: Caracterização do Job Diagnostic Survey para a Totalidade Amostra	77
Quadro 16: Correlações de Pearson: Estudo da correlação entre os itens das variáveis Dimensões da Tarefa e Estados Psicológicos	79
Quadro 17: Correlações de Pearson: Estudo da correlação entre os itens das variáveis Estados Psicológicos e Resultados Pessoais do Trabalho	80
Quadro 18: Correlações de Pearson: Estudo da correlação entre os itens das variáveis Dimensões da Tarefa e Resultados Pessoais do Trabalho	80
Quadro 19: Correlações de Pearson: Estudo da correlação entre os itens agrupados das variáveis Dimensões da Tarefa, Estados Psicológicos e Resultados Pessoais do Trabalho	81
Quadro 20: Teste t para amostras emparelhadas: comparação médias para os 4 factores da Cultura	84
Quadro 21: Correlação de Pearson: Relação entre o Modelo de Cultura Organizacional actual e as Dimensões do Modelo Hackman & Oldham	84
Quadro 22: Teste t para amostras emparelhadas: comparação médias para os 8 papéis de gestão	87
Quadro 23: Correlação de Pearson: Relação entre os 8 Papéis do Líder e o Modelo Hackman & Oldham	88

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Factores que influenciam o projecto de cargo e a QVT	13
Figura 2: Qualidade de Vida no Trabalho x Produtividade	15
Figura 3: Modelo de Hackman & Oldham	25
Figura 4: Níveis de Análise da Cultura	42
Figura 5: Modelo dos Valores Contrastantes	44
Figura 6: Representação do Modelo dos Valores Contrastantes	55
Figura 7: Plano de Investigação	61
Figura 8: Caracterização da Amostra, por a Área Profissional, relativamente à Idade	65
Figura 9: Caracterização da Amostra, por a Área Profissional, relativamente aos Anos de Experiência Profissional	65
Figura 10: Cultura Organizacional dos TDT	82
Figura 11: Competências de Gestão percebidas pelos TDT	86

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Autorização do Conselho de Administração	100
Anexo 2: Caracterização da Amostra	102
Anexo 3: JDS – “ <i>Job Diagnostic Survey</i> ”	116
Anexo 4: “ <i>Organizational Culture Assessment Instrument</i> ”	129
Anexo 5: “ <i>Competing Values Leadership Instrument</i> ”	133
Anexo 6: Estudo das Características Pessoais da Amostra	137
Anexo 7: Estudo das Características Psicométricas dos Instrumentos	141
Anexo 8: Análise Descritiva do <i>Job Diagnostic Survey</i> para a Totalidade da Amostra	149
Anexo 9: Confirmação do Modelo Hackman & Oldham	156
Anexo 10: Análise Descritiva da Cultura Organizacional	159
Anexo 11: Teste t para amostras emparelhadas: Comparação de médias para os 4 factores da Cultura	164
Anexo 12: Correlação de Pearson: Relação entre as Dimensões do Modelo Hackman & Oldham e a Cultura Organizacional (actual)	166
Anexo 13: Análise Descritiva dos 8 Papéis de Gestão	168
Anexo 14: Teste t para amostras emparelhadas: Comparação de médias para os 8 Papéis de Gestão	174
Anexo 15: Correlação de Pearson: Relação entre as Dimensões do Modelo Hackman & Oldham e os 8 Papéis de Gestão (actual)	176