

Kelly Zanon De Bortoli Pisoni



**IDENTIFICAÇÃO E PERCEPÇÃO DE SUPORTE
ORGANIZACIONAL NA PREDIÇÃO DE ENGAJAMENTO,
ENVOLVIMENTO, SATISFAÇÃO E QUALIDADE DE VIDA
NO TRABALHO**

CAMPINAS
2019

Kelly Zanon De Bortoli Pisoni

**IDENTIFICAÇÃO E PERCEPÇÃO DE SUPORTE
ORGANIZACIONAL NA PREDIÇÃO DE ENGAJAMENTO,
ENVOLVIMENTO, SATISFAÇÃO E QUALIDADE DE VIDA
NO TRABALHO**

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Psicologia da Universidade São Francisco, Área de Concentração - Avaliação Psicológica, para obtenção do título de Doutor.

ORIENTADOR(A): FABIÁN JAVIER MÁRIN RUEDA

CAMPINAS
2019

65.013 Pisoni, Kelly Zanon De Bortoli.
P755i Identificação e percepção de suporte organizacional na
predição de engajamento, envolvimento, satisfação e qualidade de
vida no trabalho / Kelly Zanon De Bortoli Pisoni. – Campinas,
2019.
93 p.

Tese (Doutorado) – Programa de Pós-Graduação
Stricto Sensu em Psicologia da Universidade São Francisco.
Orientação de: Fabián Javier Márin Rueda.

1. Comportamento organizacional. 2. Psicologia organizacional.
3. Gestão de pessoas. 4. Instrumentos de medida. I. Rueda, Fabián
Javier Márin Rueda. II. Título.



UNIVERSIDADE SÃO FRANCISCO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO STRICTO SENSU
EM PSICOLOGIA

Kelly Zanon De Bortoli Pisoni defendeu a tese "IDENTIFICAÇÃO E PERCEPÇÃO DE SUPORTE ORGANIZACIONAL NA PREDIÇÃO DE ENGAJAMENTO, ENVOLVIMENTO, SATISFAÇÃO E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO" aprovada pelo Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Psicologia da Universidade São Francisco em 10 de junho de 2019 pela Banca Examinadora constituída por:



Prof. Dr. Fabián-Javier Marín Rueda
 Presidente



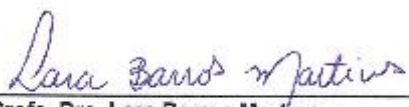
Prof. Dr. Hugo Ferrari Cardoso
 Examinador



Prof. Dr. Rodolfo Augusto Mattei Ambiel
 Examinador



Profa. Dra. Maria Isabel de Campos
 Examinadora



Profa. Dra. Lara Barros Martins
 Examinadora

Dedicatória

Ao Miguel e à Luiza,
por me ensinarem da forma mais pura,
o que realmente importa na vida.

Ao Magnus,
pelo companheirismo, apoio e
incentivo em todos os momentos.

Agradecimentos

Agradeço a Deus por ter me permitir trilhar esse caminho.

Ao meu orientador Fabián Javier Márin Rueda por compartilhar ensinamentos e acompanhar meu processo de desenvolvimento.

Aos demais professores do curso de Doutorado em Psicologia da USF, por todos os esclarecimentos e contribuições durante este período.

Aos professores Rodolfo Augusto Matteo Ambiel, Lisandra Borges Vieira Lima, Hugo Ferrari Cardoso, Lívia Bedin Tomasi, Maria Isabel de Campos e Lara Barros Martins pelas contribuições com seus ensinamentos. As considerações feitas, tanto pelos componentes das bancas de qualificação e de defesa, bem como os auxílios durante a elaboração da tese agregaram muito ao meu trabalho.

Às queridas colegas do doutorado, pelas trocas de experiências e pelos momentos especiais que vivemos juntas.

Às empresas que me permitiram realizar a pesquisa, pela atenção e principalmente pela confiança em meu trabalho.

À minha família, pelo incentivo de sempre e por entenderem minhas ausências.

Resumo

Pisoni, K. Z. B. (2019). *Identificação e percepção de suporte organizacional na predição de engajamento, envolvimento, satisfação e qualidade de vida no trabalho*. Tese de Doutorado, Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Psicologia, Universidade São Francisco, Campinas.

O comportamento organizacional refere-se ao campo de estudos que investiga a influência que indivíduos, grupos e a estrutura da organização possuem sobre o comportamento dos trabalhadores. O propósito deste campo de estudo é o aumento da eficácia organizacional por meio de três determinantes, sejam eles a aplicação do conhecimento obtido sobre as pessoas, sobre os grupos e o efeito da estrutura organizacional sobre o comportamento dos indivíduos. Nesse sentido, a presente pesquisa teve como objetivo verificar o quanto os construtos identificação organizacional e percepção de suporte organizacional explicam o envolvimento, o engajamento, a satisfação e a qualidade de vida no trabalho, entendendo que os mesmos fazem parte e influenciam o comportamento organizacional. A pesquisa aventou quatro hipóteses: de que identificação organizacional e percepção de suporte organizacional explicam o envolvimento, o engajamento, a satisfação e a qualidade de vida no trabalho, de que funcionários com maior tempo de empresa possuem índices mais elevados de identificação organizacional e percepção de suporte organizacional, que trabalhadores com menos idade possuem níveis de identificação organizacional e percepção de suporte organizacional mais baixos que trabalhadores com mais idade e por fim, que trabalhadores com cargo de liderança apresentam níveis de identificação, organizacional e percepção de suporte organizacional mais elevados que funcionários que não possuem cargo de liderança. Participaram do estudo 319 trabalhadores de empresas localizadas no interior do estado do Rio Grande do Sul (RS). A média de idade foi de 31,51 anos (DP = 9,14), sendo 170 homens (53%). Os instrumentos utilizados para a coleta de dados foram questionário sociodemográfico, a Escala de Identificação Organizacional, a Escala de Percepção de Suporte Organizacional, a Escala de Satisfação no Trabalho, a Escala de Engajamento no Trabalho, a Escala de Envolvimento com o Trabalho e a Escala de Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho. Após as análises de regressão e as análises inferenciais *t* de *Student*, os resultados indicaram que a percepção de suporte organizacional e a identificação por imitação predizem as variáveis dependentes, o que significa que quando os indivíduos incorporam crenças e valores da empresa na sua identidade e quando percebem o reconhecimento, a valorização organizacional, as recompensas, entre outras questões, os níveis de qualidade de vida no trabalho, satisfação, envolvimento e engajamento tendem a ser maiores. Com relação à segunda hipótese, também verificou-se que apenas a identificação por imitação apresentou diferenças significativas entre as médias de tempo de empresa. O resultado permitiu inferir que quanto maior o tempo de permanência na empresa, mais os funcionários incorporam os valores da organização. No que se refere à hipótese relacionada à idade dos participantes, apenas identificação por afinidade não apresentou diferenças significativas entre as médias. Já a quarta hipótese foi confirmada totalmente, demonstrando que os líderes se identificam tanto com as empresas que possuem as mesmas crenças e valores que os seus, como passam a incorporar os valores dos locais em que trabalham após sua entrada no local e ainda percebem que a empresa os valoriza, oferecendo suporte organizacional. A análise desses construtos referentes ao Comportamento Organizacional poderá auxiliar os gestores nas tomadas de decisões referentes às Políticas de Recursos Humanos nas organizações.

Palavras-chave: comportamento organizacional, psicologia organizacional, gestão de pessoas, instrumentos de medida.

Abstract

Pisoni, K.Z.B. (2019). *Identification and perception of organizational support in the prediction of performance, involvement, satisfaction and quality of life at work*. PhD Thesis, Stricto Sensu Post-Graduation Program in Psychology, São Francisco University, Campinas.

The organizational behavior refers to the field of studies that investigates the influence of individuals, groups and the organizational structure on the behavior of workers. The objective of this field of study is the increase in the organizational effectiveness by three indicators, whether they are the usage of knowledge about the people, about the groups and the effect of the organizational structure on the behavior of individuals. In this sense, the present study had as objective to verify how much the constructs organizational identification and perception of organizational support explain the involvement, engagement, satisfaction and quality of life at work, understanding that they are part of and influence organizational behavior. The research suggested four hypotheses: that organizational identification and perception of organizational support explain the involvement, engagement, satisfaction and quality of life at work, that employees with longer company time have higher organizational identification and organizational support perception, that younger workers have lower levels of organizational identification and perception of organizational support than older workers and, finally, that workers with leadership positions have higher levels of identification, organizational and perception of organizational support than employees who do not hold leadership positions. 319 workers from countryside companies located in the state of Rio Grande do Sul (RS) participated in the study. The average age was 31.51 years ($SD = 9.14$), 170 men (53%). The instruments used for data collection were a sociodemographic questionnaire, the Organizational Identification Scale, the Organizational Support Perceptions Scale, the Work Satisfaction Scale, the Work Engagement Scale, the Work Involvement Scale and the Scale Evaluation of Quality of Life at Work. After regression analysis and Student's t-test, the results indicated that the perception of organizational support and imitation identification predict dependent variables, which means that when individuals incorporate company beliefs and values into their identity and when perceive recognition, organizational valorization, rewards, among other issues, the levels of quality of life at work, satisfaction, involvement and engagement tend to be greater. Regarding the second hypothesis, it was also verified that only the identification by imitation showed significant differences between the average times in the company. The result allowed the inference that the longer the stay in the company the more the employees incorporate the values of the organization. Regarding the hypothesis related to the age of the participants, only affinity identification did not present significant differences between the averages. The fourth hypothesis has been fully confirmed, demonstrating that leaders identify with both the companies that have the same beliefs and values as theirs, as well as incorporate the values of the places where they work after entering the place and still perceive that the company values them, offering organizational support. The analysis of these constructs referring to the Organizational Behavior can help the managers in the decision making regarding the Human Resources Policies in the organizations.

Keywords: organizational behavior, organizational psychology, people management, measurement instruments.

Resumen

Pisoni, K. Z. B. (2019). *Identificación y percepción de soporte organizacional en la predicción de compromiso, participación, satisfacción y calidad de vida laboral*. Tesis Doctoral, Programa de Posgrado Stricto Sensu en Psicología, Universidad San Francisco, Campinas.

El comportamiento organizacional se refiere al campo de estudios que investiga la influencia que individuos, grupos y la estructura de la organización poseen sobre el comportamiento de los trabajadores. El propósito de este campo de estudio es el aumento de la eficacia organizacional por medio de tres determinantes, sean ellos la aplicación del conocimiento obtenido sobre las personas, sobre los grupos y el efecto de la estructura organizacional sobre el comportamiento de los individuos. En ese sentido, la presente investigación tuvo como objetivo verificar lo cuanto los constructos identificación organizacional y percepción de soporte organizacional explican la participación, el compromiso, la satisfacción y la calidad de vida laboral, comprendiendo que los mismos hacen parte e influyen el comportamiento organizacional. La investigación expuso cuatro hipótesis: de que identificación organizacional y percepción de soporte organizacional explican la participación, el compromiso, la satisfacción y la calidad de vida laboral, de que funcionarios con mayor tiempo de empresa poseen índices más elevados de identificación organizacional y percepción de soporte organizacional, que trabajadores con menos edad poseen niveles de identificación organizacional y percepción de soporte organizacional más bajos que trabajadores con más edad y por fin, que trabajadores con cargo de liderazgo presentan niveles de identificación, organizacional y percepción de soporte organizacional más elevados que funcionarios que no poseen cargo de liderazgo. Participaron del estudio 319 trabajadores de empresas ubicadas en el interior del estado de Rio Grande del Sur (RS). La edad promedio fue de 31,51 años ($SD = 9,14$), siendo 170 hombres (53%). Los instrumentos utilizados para la recogida de datos fueron cuestionario sociodemográfico, la Escala de Identificación Organizacional, la Escala de Percepción de Soporte Organizacional, la Escala de Satisfacción Laboral, la Escala de Compromiso Laboral, la Escala de Participación Laboral y la Escala de Evaluación de la Calidad Laboral. Después de los análisis de regresión y los análisis inferenciales *t de Student*, los resultados indicaron que la percepción de soporte organizacional y la identificación por imitación predicen las variables dependientes, lo que significa que cuando los individuos incorporan creencias y valores de la empresa en su identidad y cuando perciben el reconocimiento, la valoración organizacional, las recompensas, entre otras cuestiones, los niveles de calidad de vida laboral, satisfacción, participación y compromiso tienden a ser mayores. Con relación a la segunda hipótesis, también se verificó que apenas la identificación por imitación presentó diferencias significativas entre los promedios de tiempo de empresa. El resultado permitió inferir que cuanto mayor el tiempo de permanencia en la empresa, más los funcionarios incorporan los valores de organización. En lo que se refiere a la hipótesis relacionada a la edad de los participantes, apenas identificación por afinidad no presentó diferencias significativas entre las medias. Ya la cuarta hipótesis fue confirmada totalmente, demostrando que los líderes se identifican tanto con las empresas que poseen las mismas creencias y valores que los suyos, como pasan a incorporar los valores locales en que trabajan después de su entrada en el local y todavía perciben que la empresa les valoriza, ofreciendo soporte organizacional. El análisis de esos constructos referentes al Comportamiento Organizacional podrá auxiliar los gestores en las tomas de decisiones referentes a las Políticas de Recursos Humanos en las organizaciones.

Palabras clave: comportamiento organizacional, psicología organizacional, administración de personal, instrumentos de medida.