

A influência da comunicação e do relacionamento interpessoal na qualidade de vida no trabalho: Estudo de caso em empresas de serviços e prestação de serviços nas ilhas dos Açores, Madeira e província de Benguela

Tese de Doutoramento

José Camundongo Mulangue

Doutoramento em

Ciências Económicas e Empresariais



Ponta Delgada
2022

A influência da comunicação e do relacionamento interpessoal na qualidade de vida no trabalho: Estudo de caso em empresas de serviços e prestação de serviços nas ilhas dos Açores, Madeira e província de Benguela

Tese de Doutoramento

José Camundongo Mulangue

Orientadores

Prof.^a Doutora Áurea Sandra Toledo Sousa
Prof.^a Doutora Maria da Graça Câmara Batista
Prof.^o Doutor Eduardo Manuel de Almeida Leite

Tese especialmente elaborada para obtenção do grau de Doutor em Ciências Económicas e Empresariais, com especialização em Gestão.



RESUMO

O presente estudo aborda a temática da comunicação e do relacionamento interpessoal, respetivas influências na qualidade de vida no trabalho, através de uma análise realizada a empresas de prestação de serviços sediadas nas ilhas dos Açores, Madeira e província de Benguela. Ora, sabendo que as empresas são organizações que se traduzem em grupos sociais, onde impera uma divisão funcional de trabalho, com a finalidade de atingir determinados objetivos e cujos membros são eles próprios indivíduos intencionalmente coprodutores desses objetivos e, concomitantemente, possuidores de objetivos pessoais; logo, a qualidade de vida no trabalho decorre da otimização entre a vida profissional e pessoal, por via de um relacionamento harmonioso e de uma comunicação eficaz, por forma a evitar entropias e desmotivação. Estas proposições foram metodologicamente tratadas, através do estudo misto de análise da literatura da especialidade e identificação e variáveis que serviram de base à construção do inquérito por questionário e posterior tratamento estatístico, com recurso ao SPSS versão 27. De salientar que existe uma literatura significativa sobre o tema que expressa precisamente a influência da comunicação e do relacionamento interpessoal na qualidade de vida no trabalho, observação também sustentada nos resultados do presente estudo. Com efeito, os resultados ilustram que a comunicação organizacional e o relacionamento interpessoal, impactam positivamente a vida pessoal e profissional dos inquiridos nas três regiões de estudo, concretamente nas ilhas dos Açores e Madeira, assim como na província de Benguela. Por fim, constatou-se uma preferência geral pela utilização de meios eletrónicos na comunicação, designadamente o email institucional, site e o telefone. Importa salientar a importância que regiões com poucos recursos tecnológicos de comunicação atribuem à comunicação organizacional, foram destacadas no estudo, abrindo talvez caminho para outras reflexões e investigações futuras.

Palavras chaves: Açores; Benguela; Comunicação; Madeira, Qualidade de Vida no Trabalho; Organização; Relacionamento Interpessoal.

ABSTRACT

The present study addresses the issue of communication and interpersonal relationships, their respective influences on the quality of life at work, through an analysis carried out on service providers based in the islands of the Azores, Madeira and the province of Benguela. Now, knowing that companies are organizations that translate into social groups, where a functional division of labor prevails, with the purpose of achieving certain objectives and whose members are themselves individuals intentionally co-producers of these objectives and, concomitantly, possessing personal objectives; therefore, the quality of life at work results from the optimization between professional and personal life, through a harmonious relationship and effective communication, in order to avoid entropy and demotivation. These propositions were methodologically treated, through a mixed study of literature analysis of the specialty and identification of variables that served as a basis for the construction of the questionnaire survey and subsequent statistical treatment, using SPSS version 27. It should be noted that there is a significant literature on the subject that precisely expresses the influence of communication and interpersonal relationships on quality of life at work, an observation also supported by the results of the present study. Indeed, the results illustrate that organizational communication and interpersonal relationships positively impact the personal and professional lives of respondents in the three study regions, specifically in the islands of the Azores and Madeira, as well as in the province of Benguela. Finally, there was a general preference for the use of electronic means in communication, namely institutional email, website and telephone. It is important to emphasize the importance that regions with few technological communication resources attribute to organizational communication, were highlighted in the study, perhaps opening the way for other reflections and future investigations.

Keywords: Azores; Benguela; Communication; Wood, Quality of Life at Work; Organization; Interpersonal Relationship.

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho à minha mãe, irmãos e amigos os quais no decorrer da minha formação sentiram a minha ausência.

De modo particular dedico este trabalho ao meu pai, de feliz memória para mim: são teus, os meus êxitos e meus os fracassos.

AGRADECIMENTOS

Após uma longa e profunda caminhada no mundo do saber e da pesquisa é chegado o momento de frisar algumas linhas de gratidão e reconhecimento para aqueles que, de uma ou outra forma, contribuíram para a conclusão deste trabalho e desta caminhada. Em primeiro lugar, e acima de tudo, devo este trabalho à memória do meu pai José Manuel Mulangue, que Deus o tenha. Em segundo lugar, agradeço de todo coração pelo amor, carinho, acompanhamento à distância e persistência à minha mãe Felícia N. S. Laurindo.

Às minhas orientadoras Professora Doutora Áurea Sandra Toledo Sousa e Professora Doutora Maria da Graça Câmara Batista, ao meu orientador Professor Doutor Eduardo Manuel de Almeida Leite por acreditarem em mim, pelo incentivo, simpatia e simplicidade no auxílio e discussões em torno desta tese de conclusão de curso. Penso que um simples obrigado não esgotaria o que devo.

Finalmente à coordenação do curso de Doutorado em Ciências Económicas e Empresariais, às empresas, gestores e trabalhadores, que se dispuseram a participar no preenchimento do inquérito... o meu muito obrigado.

ÍNDICE GERAL

RESUMO	i
ABSTRACT	ii
DEDICATÓRIA	iii
AGRADECIMENTOS	iv
ÍNDICE GERAL	v
ÍNDICE DE TABELAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xv
CAPÍTULO I – INTRODUÇÃO.....	1
1.1 Introdução.....	1
1.2 Tema.....	1
1.3 Justificação.....	3
1.4 Caracterização das regiões em estudo.....	4
1.5 Objetivos.....	6
1.6 Metodologia.....	7
1.7 Estrutura da tese	7
CAPÍTULO II - COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO INTERPESSOAL A NÍVEL ORGANIZACIONAL.....	9
2.1 Comunicação organizacional.....	9
2.2 Tipos de comunicação	13
2.2.1 Análise a comunicação interna da empresa.....	16
2.3 Funções da comunicação	18
2.4 Mitos da comunicação	19
2.5 Teoria dos média	20
2.6 Comunicação eletrónica	22
2.6.1 Comunicação eletrónica e pandemia da Covid-19	25

2.7 Comunicação estratégica e marketing	26
2.8 Positividade comunicacional	28
2.9 Barreiras à comunicação organizacional	28
2.10 Comunicação e mudança organizacional	32
2.11 Comunicação, motivação e desempenho organizacional	33
2.11.1 Teoria da motivação de Maslow.....	37
2.11.2 Teoria de Herzberg	40
2.11.3 Teoria X e Teoria Y.....	41
2.12 Liderança e comunicação	43
2.13 Liderança transformacional	45
2.14 Comunicação e conflito.....	46
2.15 Relacionamento interpessoal	48
2.16 Importância do relacionamento interpessoal	50
2.17 Comportamento do indivíduo na organização.....	50
2.17.1 Valores.....	51
2.17.2 Atitudes.....	51
2.17.3 Percepção.....	52
2.17.4 Aprendizagem.....	52
2.18 Cultura, clima e comportamento organizacional.....	53
2.19 Teorias da organização do trabalho	58
2.20 Organizações autênticas	61
2.21 Cooperação e comprometimento organizacional	62
CAPÍTULO III – QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	65
3.1 Qualidade de vida no trabalho. Conceptualização e percepção.....	65
3.2 A busca da qualidade de vida no trabalho	68
3.3 Modelos para avaliação da qualidade de vida no trabalho	71
3.4 Satisfação profissional.....	75

3.5 Relação trabalho-família	78
3.6 Qualidade de vida na ascensão feminina no trabalho.....	82
CAPÍTULO IV – MÉTODO	84
4.1 Questões e hipóteses de investigação	85
4.2 Procedimento	86
4.3 Instrumentos de recolha de dados.....	87
4.4 Análise de consistência interna das escalas utilizadas.....	91
4.4.1 Secção 1 – Comunicação interna e comprometimento organizacional	91
4.4.1.1 Parte I: Comunicação interna	91
4.4.1.2 Parte II: Comprometimento organizacional	93
4.4.2 Secção 2- Relacionamento interpessoal e satisfação profissional	93
4.4.2.1 Parte I: Relacionamento interpessoal	94
4.4.2.2 Parte II: Satisfação profissional	95
4.4.3 Secção 3- Avaliação da qualidade de vida no trabalho e satisfação com a vida .	96
4.4.3.1 Parte I: Qualidade de vida no trabalho	96
4.4.3.2 Parte II: Satisfação com a vida	98
4.5 População-alvo e amostra.....	99
4.6 Métodos de tratamento e de análise dos dados.....	106
CAPÍTULO V – ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS.....	109
5.1. Análise Descritiva.....	109
5.1.1 Secção 1 – Comunicação interna e comprometimento organizacional	109
5.1.1.1 Parte I: Comunicação interna	109
5.1.1.2 Parte II: Comprometimento organizacional	115
5.1.2. Secção 2- Relacionamento interpessoal e satisfação profissional	118
5.1.2.1. Parte I: Relacionamento interpessoal	118
5.1.2.2. Parte II: Satisfação profissional	121
5.1.3. Secção 3- Avaliação da qualidade de vida no trabalho e satisfação com a vida	123

5.1.3.1. Parte I: Qualidade de vida no trabalho	124
5.1.3.2. Parte II: Satisfação com a vida	127
5.2. Análise fatorial exploratória das escalas não validadas.....	129
5.2.1. Secção 1 – Comunicação interna e comprometimento organizacional	129
5.2.1.1. Parte I: Comunicação interna	129
5.2.1.2. Parte II: Comprometimento organizacional	131
5.3. Análise confirmatória das escalas.....	132
5.3.1. Secção 1 – Comunicação interna e comprometimento organizacional	132
5.3.1.1. Parte I: Escala de Comunicação Interna	132
5.3.1.2. Parte II: Comprometimento organizacional	137
5.3.2. Secção 2- Relacionamento interpessoal e satisfação profissional	139
5.3.2.1 Parte I: Relacionamento interpessoal	139
5.3.2.2. Parte II: Satisfação profissional	141
5.3.3. Secção 3- Avaliação da qualidade de vida no trabalho e satisfação com a vida	144
5.3.3.1 Parte I: Qualidade de vida no trabalho	144
5.3.3.2 Parte II: Satisfação com a vida	147
5.4. Análise descritiva das escalas e respetivas dimensões	149
5.4.1. Secção 1 – Comunicação interna e comprometimento organizacional	149
5.4.2. Secção 2- Relacionamento interpessoal e satisfação profissional	149
5.4.3. Secção 3- Avaliação da qualidade de vida no trabalho e satisfação com a vida	150
5.5. Análise de Clusters e caracterização dos Clusters em função das escalas em estudo e respetivas dimensões.....	151
5.6. Valores do Coeficiente de Correlação de Spearman entre pontuações obtidas nas escalas e relação com as hipóteses	154
5.7. Análise dos objetivos, questões de investigação e hipóteses com o Modelo de Equações Estruturais.....	156
5.7.1. Saturações de primeira ordem	158

5.7.2. Saturações de segunda ordem.....	163
5.7.3. Hipóteses	163
5.8. Discussão dos resultados	167
CAPÍTULO VI – CONCLUSÃO	171
6.1 Contribuições do estudo	174
6.2 Sugestões do estudo.....	174
6.3 Limitações do estudo	175
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	177
ANEXOS	187
Lista de anexos	187
Anexo 1 - Inquérito	188
Anexo 2 - Gráficos representados por tabelas e tabelas representadas por gráficos no trabalho.....	197