



DISSERTAÇÃO DE MESTRADO

A INFLUÊNCIA DA GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS NA MOTIVAÇÃO E SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES

Ana Sofia Pacheco Pedro

Março de 2015



UNIVERSIDADE DOS AÇORES

DEPARTAMENTO DE ECONOMIA E GESTÃO

DISSERTAÇÃO DE MESTRADO EM CIÊNCIAS ECONÓMICAS E
EMPRESARIAIS

A INFLUÊNCIA DA GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS NA MOTIVAÇÃO E
SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES

Ana Sofia Pacheco Pedro

Orientadora: Professora Doutora Sandra Micaela Costa Dias Faria

Ponta Delgada, março de 2015

"O trabalho, como parte do mundo externo ao sujeito e do seu próprio corpo e relações sociais, representa uma fonte de prazer ou de sofrimento, desde que as condições externas oferecidas atendam ou não a satisfação dos desejos inconscientes."

(Mendes, 1995: 35).

Dedico este trabalho às pessoas mais importantes da minha vida

Pelo que me ensinaram e transmitiram

Pelo apoio incondicional e incessante

Pelo que sou

Aos meus pais.

AGRADECIMENTOS

A elaboração da presente dissertação não teria sido possível sem a colaboração, o incentivo, a compreensão e o apoio de muitas pessoas, que de certa forma, estiveram presentes ao longo desta etapa tão importante.

Gostaria de agradecer, em primeiro lugar, à minha orientadora, Professora Doutora Sandra Micaela Costa Dias Faria, pela dedicação, disponibilidade, apoio e orientação concedidos ao longo desta dissertação.

Aos meus Pais pela força e apoio incondicional que me deram, pelo exemplo de vida que me transmitiram e especialmente por me terem proporcionado esta concretização.

Ao Fábio, por estar ao meu lado nos bons e nos maus momentos, pela infinita paciência e compreensão que teve comigo nos momentos mais difíceis. Acima de tudo pelo respeito e carinho que demonstrou e por ter estado ao meu lado quando mais precisei.

Não menos importante, aos meus amigos que sempre me apoiaram e ajudaram, na concretização desta etapa da vida, em especial à Marisa pela paciência, amizade, compreensão e apoio nos momentos de dúvidas e ansiedades. Devo-te sugestões e críticas que foram extremamente úteis à prossecução do trabalho e agradeço sobretudo as tuas palavras de estímulo.

RESUMO

As organizações procuram estabelecer uma comunicação com os seus colaboradores, tentando influenciar o seu comportamento, bem como o seu envolvimento no ambiente organizacional.

A presente dissertação busca expor as variadas teorias sobre os valores humanos, como também de motivação e satisfação profissional, correlacionando-as com a questão central da influência da Gestão de Recursos Humanos na motivação e satisfação dos trabalhadores.

É neste âmbito que as pessoas ganham importância. São as pessoas, ou os colaboradores diretos de uma organização que, pelas suas capacidades, ajudam a criar condições indispensáveis para o sucesso e sobrevivência das organizações. É, neste sentido que se compreende a importância dos Recursos Humanos para esse mesmo sucesso.

Neste sentido, o estudo realizado tem como objetivo identificar fatores influenciadores da satisfação no trabalho, considerando a implementação de práticas no âmbito da Gestão de Recursos Humanos. Posteriormente, e identificados os fatores, são avaliados os seus impactos na satisfação dos colaboradores, por forma a compreender não só se este impacto é positivo ou negativo, mas também perceber a dimensão dos impactos calculados.

Palavras-chave: Gestão de Recursos Humanos, valores humanos, motivação e satisfação.

ABSTRACT

Organizations seek to establish communication with your employees, trying to influence their behavior as well as their involvement in the organizational environment.

This thesis seeks to expose the varied theories on human values, as well as motivation and job satisfaction, correlating them with the central question of the influence of Human Resource Management in motivation and satisfaction of workers.

It is in this context that people gain importance. It's the people, or direct employees of an organization who, through their capabilities, help to create preconditions for the success and survival of organizations. It is in this sense that we understand the importance of human resources for the same success.

In this sense, the study aims to identify factors that influence job satisfaction, considering the implementation of practices in the Human Resource Management. Later, identifying those factors are reviewed its impact on employee satisfaction, in order to understand not only this impact is positive or negative, but also realize the amount of the calculated impacts.

Keywords: Human Resource Management, human values, motivation and satisfaction.

ÍNDICE

AGRADECIMENTOS	6
RESUMO	7
ABSTRACT	8
ÍNDICE.....	9
LISTA DAS TABELAS.....	11
LISTA DAS FIGURAS.....	12
LISTA DE ABREVIATURAS.....	15
CAPÍTULO I – INTRODUÇÃO.....	16
CAPÍTULO II – REVISÃO DA LITERATURA	18
2.1. Gestão de Recursos Humanos.....	18
2.2. Valores Humanos.....	26
2.2.1. Teoria de valores de Schwartz	28
2.2.1.1. Natureza dos valores	28
2.3. Motivação	33
2.3.1. Teorias da motivação	35
2.3.1.1. Teoria da Hierarquia das Necessidades.....	36
2.3.1.2. Teoria dos Motivos.....	39
2.3.1.3. Teoria dos Bifactorial.....	41
2.5. Satisfação Profissional.....	43
2.4.1. Teorias da satisfação no trabalho	45
2.4.1.1. O Modelo das características da função.....	45
2.4.1.2. O Teoria do processamento social da informação	48
2.4.1.3. Teoria da discrepância.....	49
CAPÍTULO III - MODELO E HIPÓTESES A TESTAR	51
CAPÍTULO IV- MÉTODO DE INVESTIGAÇÃO.....	55
4.1. Metodologia	55
4.2. Caraterização da amostra	56
CAPÍTULO V- TRATAMENTO DE DADOS.....	60
5.1. Testes estatísticos.....	60

	10
5.2. Estatísticas descritivas	60
5.2.1. Satisfação no trabalho	61
5.3. Correlação	61
5.3.1. Correlação linear simples (r de Pearson).....	62
5.4. Estudo das Hipóteses de investigação	63
5.4.1. Análise do cumprimento dos pressupostos	64
5.4.2. Qualidade do Ajustamento	65
5.4.3. Estimação do modelo de Regressão linear	66
CAPÍTULO VI- CONCLUSÕES.....	68
7.1. Conclusões gerais	68
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	70
ANEXOS	77
Anexo I - Questionário	78
Anexo III - Cumprimento dos Pressupostos da Regressão linear	80

LISTA DAS TABELAS

Tabela 1. Satisfação no trabalho.....	61
Tabela 2. Variação do coeficiente de correlação.....	62
Tabela 3. Correlações: Dimensões da Satisfação no trabalho.....	63
Tabela 4. Resumo do modelo.....	65
Tabela 5. Anova.....	66
Tabela 6. Coeficientes.....	66

LISTA DAS FIGURAS

Figura 1. Estrutura da investigação.	17
Figura 2. Relação entre os valores motivacionais.	32
Figura 3. Pirâmide de Maslow - Hierarquia das Necessidades.	37
Figura 4. Modelo das características da função de Hackman e Oldman.	47
Figura 5. Modelo concetual.	54

LISTA DE QUADROS

Quadro 1. Tipos motivacionais de Schwartz.....	30
Quadro 2. Caracterização dos motivos de realização, poder e afiliação.	40
Quadro 3. Fatores motivadores e higiênicos.	42
Quadro 4. Definições de Satisfação com o trabalho.....	44

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Género.	57
Gráfico 2. Escalões etários.	57
Gráfico 3. Habilitações literárias.	58
Gráfico 4. Vínculo à organização.	58
Gráfico 5. Tipo de organização.	59
Gráfico 6. Rendimento Subjetivo.	59

LISTA DE ABREVIATURAS

ESS	<i>European Social Survey</i>
GRH	Gestão de Recursos Humanos
GERH	Gestão Estratégica de Recursos Humanos
RH	Recursos Humanos
SPSS	<i>Statistical Package for the Social Sciences</i>

CAPÍTULO I – INTRODUÇÃO

A GRH surge como resposta estrutural às alterações produzidas no ambiente organizacional, devem estar alinhadas com as intenções e decisões estratégicas organizacionais, o que se pressupõe um desenvolvimento dos RH e elevados níveis de motivação, envolvimento, comprometimento e flexibilidade da força de trabalho (Cabral-Cardoso, 1999, Caetano e Vala, 2002, citados por Correia, 2012).

A literatura, nos últimos anos, tem revelado importantes repercussões das práticas de GRH nas atitudes e comportamentos dos indivíduos aos mais diversos níveis, como um dos fatores fulcrais e potenciadores do desenvolvimento da motivação, comprometimento organizacional e satisfação profissional (Correia, 2012).

O objetivo desta dissertação foca-se essencialmente em identificar fatores influenciadores da satisfação no trabalho, considerando a implementação de práticas no âmbito da GRH. Identificados os fatores importa proceder à avaliação dos seus impactos na satisfação dos colaboradores. No seguimento deste objetivo, importará compreender não só se este impacto é positivo ou negativo, mas também perceber a dimensão dos impactos calculados.

Como tal, a amostra em estudo, foi retirada a partir da base de dados do ESS (*round 5*) referente a Portugal do ano de 2010.

A presente dissertação encontra-se dividida em seis capítulos esquematizados na seguinte figura:

Figura 1. Estrutura da investigação.

