



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA  
INSTITUTO DE PSICOLOGIA  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA



*Vanisléia Lima da Silva*

## **Impacto da qualidade de vida no trabalho e da percepção dos valores organizacionais sobre a confiança organizacional**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia – Mestrado, do Instituto de Psicologia da Universidade Federal de Uberlândia, como requisito parcial à obtenção do Título de Mestre em Psicologia Aplicada.

Área de concentração: Psicologia social e do trabalho

Orientador: Prof<sup>a</sup> Dra. Áurea de Fátima Oliveira

**UBERLÂNDIA  
2014**



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA  
INSTITUTO DE PSICOLOGIA  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA



*Vanisléia Lima da Silva*

**Impacto da qualidade de vida no trabalho e da percepção dos valores  
organizacionais sobre a confiança organizacional**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia – Mestrado, do Instituto de Psicologia da Universidade Federal de Uberlândia, como requisito parcial à obtenção do Título de Mestre em Psicologia Aplicada.

Área de concentração: Psicologia social e do trabalho

Orientador: Prof<sup>a</sup> Dra. Áurea de Fátima Oliveira

**Banca Examinadora**

Uberlândia, 2014

---

Prof<sup>a</sup> Dra. Áurea de Fátima Oliveira (Orientadora)  
Universidade Federal de Uberlândia

---

Prof. Dr. Sinésio Gomide Júnior (Examinador)  
Universidade Federal de Uberlândia

---

Prof<sup>a</sup>. Dra. Ione Vasques-Menezes (Examinadora)  
Universidade Salgado de Oliveira

---

Prof. Dr. Marcos Aguiar de Souza (Examinador Suplente)  
Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro

**UBERLÂNDIA  
2014**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)  
Sistema de Bibliotecas da UFU, MG, Brasil.

---

S586i  
2014 Silva, Uanisléia Lima da, 1988-  
Impacto da qualidade de vida no trabalho e da percepção dos valores organizacionais sobre a confiança organizacional / Uanisléia Lima da Silva. - 2014.  
92 f. : il.

Orientadora: Áurea de Fátima Oliveira.  
Tese (mestrado) - Universidade Federal de Uberlândia, Programa de Pós-Graduação em Psicologia.  
Inclui bibliografia.

1. Psicologia - Teses. 2. Confiança - Teses. 3. Qualidade de vida no trabalho - Teses. 4. Valores - Teses. I. Oliveira, Áurea de Fátima. II. Universidade Federal de Uberlândia, Programa de Pós-Graduação em Psicologia. III. Título.

---

CDU: 159.9

## AGRADECIMENTOS

Agradecer por essa conclusão de mestrado chega a ser um clichê, mas é muito, muito mais, uma comemoração. O percurso até aqui coincidiu com diversas descobertas, mudanças e crescimentos pessoal e profissional. Tempo em que encontrei pessoas queridas e descobri que há quem possa colorir nossos dias com a delicadeza de um olhar ou de um abraço. Muitos de meus dias cinzentos receberam pinceladas cuidadosas e motivadoras.

Agradeço a Deus pela dádiva da vida e de tantas conquistas.

À minha mãe que, com simplicidade e amor infinito, me acolhe todos os dias em seu peito, me estimula a querer ser sempre mais e melhor: cada uma de minhas conquistas é dedicada a ela.

Ao meu pai, sempre disposto, amigável e compreensivo.

Aos meus familiares, sempre confiantes e incentivadores de minhas batalhas. Em especial, à minha irmã Letícia, tão diferente e tão parte de mim: em você, sinto a responsabilidade do amor fraterno.

Aos meus amigos, aqueles que trago tão junto a mim, serei eternamente grata pelos momentos de apoio, de partilha, de compreensão e pelos sorrisos que me causam.

À Maria Augusta, por todo profissionalismo, todo olhar sincero, todas reflexões e principalmente, por me encorajar às descobertas e por termos ido além da clínica.

Aos colegas de mestrado e à Psicologia, que tem um papel tão bonito na minha vida a me mostrar todos os dias novos ângulos para ver o mundo.

Ao professor Sinésio, sempre tão motivador, sincero e cuidadoso comigo.

À Marineide, pelo suporte e compreensão diante de nossas lutas, falta de tempo e (às vezes) de memória.

E por fim, à professora Áurea: competente, sensível e forte. Por me ajudar a trilhar esse caminho, puxando minha orelha e olhando com carinho para minhas dificuldades.

Porque sei que nos constituímos e crescemos na relação com o outro, toda minha gratidão aos que já estavam por perto, aos que voltaram, aos que chegaram, aos que ficaram e também aos que se foram.

Aos que tem o dom de tornar meus dias mais leves: obrigada!

O correr da vida embrulha tudo, a vida é assim:  
esquenta e esfria, aperta e daí afrouxa,  
sossega e depois desinquieta.  
O que ela quer da gente é coragem.  
O que Deus quer é ver a gente aprendendo a ser capaz  
de ficar alegre a mais, no meio da alegria,  
e inda mais alegre ainda no meio da tristeza!  
Guimarães Rosa  
(Grande sertão: Veredas)

## RESUMO

Os estudos sobre as relações empregado-organização são favorecidos pela compreensão de que recursos humanos são parte fundamental do processo organizacional. A confiança é um aspecto importante nesse processo, podendo influenciar a eficácia e o desempenho organizacionais. Assim, este estudo teve por objetivo verificar o poder de predição da percepção de valores organizacionais e da qualidade de vida no trabalho (QVT) sobre a confiança do empregado na organização. A amostra foi composta por 188 indivíduos formalmente empregados que responderam instrumentos fidedignos e válidos relativos aos construtos investigados. Os dados foram analisados mediante estatística descritiva, teste t e análises de regressão múltipla padrão. Os resultados mostraram que as escalas apresentaram índices de confiabilidade adequados para a amostra do estudo. As análises de regressão indicaram que os valores organizacionais e fatores de QVT foram preditores significativos de componentes éticos e competência organizacional. Oportunismo foi explicado somente pelos valores domínio, prestígio e coletividade. Nota-se que os valores, assim como os fatores de QVT contribuíram de forma diferenciada na explicação das variáveis critério. Os percentuais de variância explicada sugerem a necessidade de ampliar o modelo de investigação dos antecedentes da confiança do empregado na organização visando a melhor compreender a formação deste vínculo.

Palavras-Chave: confiança, qualidade de vida no trabalho, valores.

## **ABSTRACT**

The studies of employee-organization relationships are favored by the understanding that human resources are a key part of the organizational process. Trust is an important aspect in this process and may influence the effectiveness and organizational performance. Thus, this study aimed to verify the predictive power of perceived organizational values and quality of work life (QWL) on employee confidence in the organization. The sample consisted of 188 formally employed individuals who responded reliable and valid instruments for the constructs investigated. Data were analyzed using descriptive statistics, t test and analysis of standard multiple regression. The results showed that the scales presented suitable reliability indices for the study sample. Regression analyzes indicated that organizational values and QWL factors were significant predictors of organizational competence and ethical components. Opportunism was explained only by domain, prestige and collective values. Note that the values, as well as factors of QWL, contributed differently in explaining the criterion variables. The percentage of variance explained suggest the need to expand the research model of the employee's trust antecedents in organization to better understand the formation of this bond.

Key words: reliability, quality of work life, values.



**LISTA DE TABELAS**

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabela 1:</b> Descrição da amostra (dados nominais).....   | 46 |
| <b>Tabela 2:</b> Nome, autor, composição dos instrumentos e índices de fidedignidade resultantes dos estudos de validação.....                            | 48 |
| <b>Tabela 3:</b> Confiabilidade das escalas para a amostra do estudo.....   | 51 |
| <b>Tabela 4:</b> Valores de média e desvios padrão referente às variáveis do estudo.....  | 53 |
| <b>Tabela 5:</b> Teste t para tipos de organizações.....  | 55 |
| <b>Tabela 6:</b> Coeficientes de correlação (r de Pearson) entre as variáveis do estudo.....  | 59 |
| <b>Tabela 7:</b> Resumo das análises de regressão múltipla para as variáveis critério confiança na ética e competência organizacionais e oportunismo..... | 63 |

**LISTA DE FIGURAS**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Figura 1: Modelo de pesquisa proposto.....</b> | <b>48</b> |
|---|-----------|

## SUMÁRIO

|   |    |
|---|----|
| RESUMO .....  | 6  |
| ABSTRACT .....  | 7  |
| LISTA DE TABELAS .....  | 8  |
| LISTA DE FIGURAS.....   | 9  |
| INTRODUÇÃO .....  | 11 |
| REVISÃO DA LITERATURA.....  | 15 |
| 2.1. Confiança do empregado na organização .....                  | 15 |
| 2.1.1. Estudos relativos à Confiança Organizacional .....         | 21 |
| 2.2. Qualidade de vida no trabalho.....                           | 25 |
| 2.2.1. Estudos empíricos abordando QVT.....                       | 30 |
| 2.3. Valores Organizacionais .....                                | 34 |
| 2.3.1. Estudos abordando Valores Organizacionais .....            | 39 |
| MÉTODO.....   | 42 |
| 3.1. Definição das variáveis .....                                | 42 |
| 3.2. Objetivo do estudo .....                                     | 44 |
| 3.3. Participantes .....  | 45 |
| 3.4. Instrumentos .....   | 47 |
| 3.5. Procedimentos de coleta de dados.....                        | 49 |
| 3.6. Análise de dados .....                                       | 49 |
| RESULTADOS E DISCUSSÃO .....                                      | 51 |
| 4.1. Confiabilidade dos instrumentos.....                         | 51 |
| 4.2. Análises descritivas .....                                   | 52 |
| 4.3. Diferenças de médias entre tipos de organizações .....       | 54 |
| 4.4. Correlações entre as variáveis do estudo .....               | 57 |
| 4.5. Análises de regressão múltipla.....                          | 63 |
| CONSIDERAÇÕES FINAIS .....  | 68 |
| Referências .....   | 72 |
| Anexos.....   | 84 |
| A – Instrumentos .....  | 84 |
| A1 - Inventário de Perfis de Valores Organizacionais - IPVO ..... | 84 |
| A2 - Inventário de Confiança do Empregado na Organização.....     | 87 |
| A3 - Escala de Indicadores de Satisfações Contextuais .....       | 89 |
| B – Dados complementares.....                                     | 90 |
| C – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido .....              | 91 |

## INTRODUÇÃO

As organizações atuais, impulsionadas pelas transformações sociais, políticas e econômicas, tendem a compreender que a forma mercadológica mais competitiva é a valorização dos recursos humanos e que a força humana é a unidade base de trabalho para se atingir a produção e o desenvolvimento almejados (Valizadeh & Ghahremani, 2012; Sinha, 2012). Estas, por sua vez, conferem um papel de destaque ao ser humano nas relações organização-trabalhador. Gorenak e Košir (2012) salientam que nem mesmo o melhor equipamento é capaz de garantir o sucesso de organizações caso estas não tenham as pessoas envolvidas para fazer o trabalho necessário, o que favorece os estudos acerca das relações empregado-organização.

O incentivo às novas estratégias de gestão de negócios, motivado pelas mudanças ocorridas no contexto organizacional, fazem surgir ferramentas que visam a fortalecer o desempenho das organizações (Ianaguivara, 2011). A confiança, além de ser considerada uma parte essencial da eficácia e do desempenho de uma organização (Van der Berg & Martins, 2013), é uma das bases mais importantes da interação social e, portanto, dos relacionamentos mantidos entre as pessoas (A. F. Oliveira & Tamayo, 2008) e também do relacionamento com a organização em que se trabalha.

A confiança do empregado na organização é um construto multidimensional cuja base é a cognição, referindo-se, portanto, às crenças do trabalhador em relação à sua organização de trabalho, e cujo suporte é constituído pelas características a ela atribuídas nos diferentes níveis de análise (Ianaguivara, 2011). Diversos benefícios consequentes da confiança organizacional incluem o favorecimento do trabalho em equipe, liderança, definição de metas e avaliação de desempenho (Watson, 2005), menor necessidade de controle, maior estabilidade e cooperação espontânea nas relações, sendo que tais benefícios justificam a

necessidade de se conhecer os aspectos que favoreçam o seu surgimento (Batista & A. F. Oliveira, 2012). Além disso, é possível que a confiança organizacional permita uma relação mais tranquila e harmoniosa dos envolvidos, neste caso, especificamente, entre o empregado e a organização possibilitando ainda, a suposição de que haja fatores preditores que possibilitem a experiência de confiar (A. F. Oliveira, 2004; A. F. Oliveira, Castro & Rezende, 2008; DeConinck, 2010).

As organizações e os estudiosos têm percebido que os recursos humanos são o principal patrimônio de organizações bem sucedidas, que tem investido cada vez mais em treinamento e qualidade de vida no trabalho, já que para se inserir de forma vantajosa no mundo globalizado, faz-se necessário manter funcionários saudáveis, motivados e qualificados (V. T. A. Siqueira & Kurcgant, 2012, p. 152).

Entretanto, as condições e o contexto sócio-cultural em que ocorre o trabalho, nem sempre são capazes de intervir positivamente na saúde e no bem-estar do trabalhador, mas frequentemente tornam-se fonte de desconforto, estresse e sofrimento.

Nesse sentido, é pertinente a abordagem sobre saúde do trabalhador. O conceito de saúde determinado pela Organização Mundial de Saúde (OMS) está além do que se refere à ausência de doença, não estando interessado apenas na abordagem patológica ou disfunção orgânica propriamente dita do indivíduo, mas principalmente, na abordagem das suas condições biopsicossociais. As diversas definições de determinantes sociais de saúde expressam o conceito atualmente bastante generalizado de que as condições de vida e de trabalho dos indivíduos estão diretamente relacionadas com sua situação de saúde (Buss & Pellegrini Filho, 2007).

A abordagem da qualidade de vida no trabalho surgiu como um movimento de reação ao enfoque mecanicista da Escola da Administração Científica (Franco, 2008) e engloba diversos aspectos como: saúde, motivação, condições de trabalho, stress, estilos de

liderança, entre outros (Tolfo, Silva & Luna, 2009), possibilitando a mensuração do impacto que o trabalho oferece sobre o grau de bem-estar do indivíduo em relação a aspectos diversos desse trabalho (Hackman & Oldham, 1975).

Alguns autores (Silva & Tolfo, 1999; Tolfo et al., 2009) consideram que a qualidade de vida no trabalho seja uma manifestação objetiva da cultura organizacional. A pesquisa sobre a cultura organizacional pressupõe o estudo do conjunto dos valores organizacionais (A. F. Oliveira & Tamayo, 2004; Mottaz, 1988, como citado em D. M. Siqueira & Vieira, 2012), pois a cultura refere-se à expressão do conjunto de valores, crenças, regras e procedimentos partilhados pelos membros de um grupo. Os valores organizacionais, por sua vez, são princípios que norteiam as práticas e pensamentos de seus membros, são compartilhados e estão relacionados àquilo que a organização e seus membros concebem como importante enquanto práticas e decisões (Tamayo, 1998; Tamayo & Gondim, 1996; Tamayo, 2008; Pires, 2004).

No contexto organizacional ocorrem interações entre as diversas variáveis, sendo que neste estudo, pressupõe-se que a percepção de QVT e a dos valores organizacionais influenciam na relação funcionário/organização no que se refere à confiança organizacional.

A confiança tem sido estudada tanto como variável dependente como independente, porém é predominante nos estudos que envolvem Psicologia, Comportamento Organizacional ou Marketing sua abordagem como variável dependente, apresentando-se como consequência de atributos e características das organizações, bem como dos arranjos e estruturas organizacionais (Rousseau, Sitkin, Burt & Camerer, 1998).

No presente estudo a confiança será abordada como variável dependente, buscando-se a relação com QVT e valores organizacionais (variáveis explicativas), pois supõe-se que quanto mais a organização tenha valores percebidos e compartilhados por seus funcionários, assim como adote medidas para melhor qualidade de vida dos empregados, tanto mais estes

confiarão na organização, o que poderá favorecer o comprometimento e a produtividade do empregado.

As literaturas internacional e nacional mostram diversos estudos que abrangem as variáveis propostas neste estudo (A. F. Oliveira & Tamayo, 2008; Fard, Zahed-Babelan & Sattari, 2013; Özyilmaz, 2010; An, Yom & Ruggiero, 2011; Gorzoni, 2010; Bigliardi Dormio, Galati & Schiuma, 2012; Estivaleta & Andrade, 2012; Gorenak & Košir, 2012). Porém há ainda uma lacuna em publicações referentes à investigação da relação destas variáveis. O modelo de investigação proposto integra qualidade de vida no trabalho, valores organizacionais e confiança organizacional, a fim de suprir uma lacuna nos estudos que abrangem tais construtos, o que acredita-se representar uma contribuição acadêmica importante no âmbito da Psicologia Organizacional e do Trabalho.

Espera-se que esta pesquisa contribua também em apresentar resultados e conhecimentos que contribuam na área de Gestão de Pessoas, a fim de favorecer no contexto do trabalho, uma vida mais saudável para o empregado e maior vantagem competitiva organizacional.

O capítulo 2 apresentará a revisão de literatura referente a cada uma das variáveis; o capítulo 3 trará o método de realização deste trabalho, incluindo os objetivos, participantes, instrumentos, procedimentos e análise de dados. Por fim, os capítulos 4 e 5 serão dedicados aos resultados, discussão e considerações finais a respeito do estudo realizado.

## REVISÃO DA LITERATURA

### 2.1. Confiança do empregado na organização

A palavra confiança frequentemente é utilizada no cotidiano das pessoas na avaliação de seus relacionamentos e também na interação com organizações e instituições com que estabelecem algum tipo de contato. Por ser usada no senso comum, a palavra confiança pode ter diversos significados, entretanto, no âmbito científico é objeto de estudo de várias áreas do conhecimento tais como psicologia, política e administração (A. F. Oliveira, 2004).

A confiança tem sido apontada pela literatura como uma das bases da interação social por indicar o estabelecimento e a manutenção da interação ao longo do tempo (A. F. Oliveira & Tamayo, 2008). Essa perspectiva, que considera a confiança como base de interações sociais pode ser atribuída à norma de reciprocidade proposta por Gouldner (1960) que postula duas premissas básicas: uma que se refere ao dever de ajudar quem o ajuda, e outra que se refere ao dever de não prejudicar quem o beneficia. Gouldner (1960) considera a reciprocidade como um princípio moral fundamental, reconhecido, não padronizado, capaz de preservar e estabilizar os sistemas sociais, definindo a obrigatoriedade da retribuição de um favor recebido.

Nos últimos anos, o tema confiança vem tomando frente nos estudos em comportamento organizacional como elemento para análise das relações entre organizações, da estrutura organizacional e das relações de trabalho (Ficker, 2011). Essa ampliação dos estudos se justifica à medida que as mudanças sociais, econômicas e tecnológicas tornaram essencial o conhecimento acerca da estrutura da relação de confiança no contexto organizacional, visto que contratos e controles formais já não eram (e não são) suficientes para assegurar a tranquilidade das partes envolvidas em uma relação (A. F. Oliveira &



Tamayo, 2008).

Van der Berg e Martins (2013) afirmam que a confiança é uma parte essencial da eficácia e do desempenho de uma organização e de acordo com Watson (2005), muitos pesquisadores consideram a confiança importante para uma série de processos e atividades organizacionais, como: trabalho em equipe, liderança, definição de metas, avaliação de desempenho e comportamentos cooperativos.

A confiança age como um mecanismo de interação social e de (auto)controle, porque reduz a incerteza e torna possível a previsibilidade quanto ao comportamento do outro. Assim, os vínculos de confiança atuam como facilitadores do estabelecimento de relações mais diretas entre os indivíduos, reduzindo a necessidade de mecanismos excessivos de controle e monitoração (Zanini, 2005).

Fard, Zahed-Babelan e Sattari (2013) consideram que a confiança proporciona um relacionamento mais próximo entre empregados e empresa, direcionando melhor a interação, diminuindo conflitos e dificuldades na comunicação. Para tais autores a confiança empregado-organização é determinante para a cooperação em relação às metas organizacionais, de tal forma que a falta de confiança favorece um ambiente conflituoso em que se perde energia e se aumentam custos.

Watson (2005) verifica que a confiança pode ser compreendida como a crença, a expectativa, ou sensação de que o depositário da confiança não irá mentir, quebrar promessas, ou tirar proveito da vulnerabilidade do outro, sendo que nas ciências humanas é vista como uma das qualidades mais desejadas nos relacionamentos.

Alguns autores (Coleman, 1990; Rousseau et al., 1998; Lorenz, 2000; Batista & A. F. Oliveira, 2012) consideram que inerente à confiança está o risco e que ao ser calculado, o risco de ser traído em sua confiança é mais vantajoso do que não confiar (Coleman, 1990).

Lorenz (2000), corroborando com a ideia do risco, aponta três fatores que deverão

estar presentes na situação de estabelecimento da confiança: (1) uma situação de risco, atribuível à possibilidade do outro de agir de maneira oportunista; (2) uma situação na qual a confiança não seja uma imposição; (3) o risco de violação ao compromisso deve ser associado ao comportamento do outro, não a eventos incertos ou exógenos.

Embora haja diferentes conceitos, Rousseau, Sitkin, Burt e Camerer (1998) consideram que há três aspectos comuns às várias definições de confiança: (1) o risco; (2) as crenças ou expectativas; (3) a disposição em colocar-se em risco com a expectativa e a suposição de que nenhum dano lhe será causado. Estes autores complementam ainda, que o risco é uma condição considerada essencial nas teorias psicológicas, sociológicas e econômicas a respeito da confiança.

Van der Berg (2011) em seu estudo, destaca as possíveis abordagens da confiança na perspectiva de diversos autores, sendo que a benevolência surge como o tema mais recorrente, seguido de disposição à vulnerabilidade e confiabilidade. Portanto, nota-se que a confiança não implica apenas a disposição para realizar atos de bondade, mas também envolve a disposição para confiar. A confiança se mostra como um fenômeno dinâmico que depende da confluência de vários fatores e que, apesar das diferenciações em conceito, há diversos elementos comuns.

A respeito de tais elementos comuns, há um consenso de que a confiança, em conformidade com a definição dada por Mayer, Davis e Schoorman (1995), seja a disposição de uma das partes ser vulnerável às ações do outro, em função da expectativa de que o outro irá ter uma ação particularmente importante para quem confia, mesmo que não haja monitoramento ou controle do outro. Puusa e Tolvanem (2006) completam o raciocínio ao afirmarem que confiança se refere a expectativas positivas de que o outro não irá, seja por meio de palavras, ações ou decisões, agir de forma oportunista.

Rousseau et al. (1998) também vão ao encontro dessa perspectiva definindo confiança

como “um estado psicológico que compreende a intenção de aceitar a vulnerabilidade, baseando-se em expectativas positivas em relação às intenções ou comportamento do outro” (p. 395).

O estudo da confiança também perpassa a questão ética e moral. Os indivíduos formam juízos sobre o que acreditam que é certo ou o que é errado (A. F. Oliveira & Tamayo, 2008). Assim Hosmer (1995) propõe a seguinte definição:

A confiança é a expectativa de uma pessoa, grupo ou empresa, de um comportamento eticamente justificável - ou seja, decisões moralmente corretas, e ações baseadas em princípios éticos de análise - da parte de outra pessoa, grupo ou empresa, envolvidos num esforço conjunto ou transação econômica (p. 393).

Para Hosmer (1995) a confiança está relacionada à decisão que parte de uma análise ética, em que o foco está mais nas necessidades do coletivo do que somente do indivíduo.

A. F. Oliveira (2004) verificou, a partir de uma busca conceitual, que a crença na integridade moral e nas qualidades profissionais do outro se destaca no conjunto das definições da confiança, o que significa ser pouco tolerável que ocorram falhas, traição ou incompetência da parte em que se deposita a confiança. Portanto, tal verificação concorda com Deutsch (1958) já que o mesmo acredita que a confiança é construída com base no grau em que as expectativas em relação ao outro são atendidas.

A confiança é considerada um construto multinível, sendo que três níveis são descritos por Kramer e Tyler (1996): o nível micro, que enfatiza as bases psicológicas da confiança e desconfiança interpessoal; o nível meso, que foca a exploração das redes sociais de trabalho e, o nível macro, que abarca a influência das organizações sociais sobre a confiança.

A confiança interpessoal (nível micro) refere-se à confiança entre indivíduos, caracterizada pelo contato face a face, sendo necessário que haja interações repetidas que permitam a percepção de intenções e preferências uns dos outros (A. F. Oliveira & Tamayo,

2008). Nesta perspectiva, a confiança exige um conhecimento personalizado e denso, criado nesse processo de interação, a partir do qual o indivíduo verifica se o comportamento do depositário da confiança é consistente ao longo do tempo sendo, portanto, possível prevêê-lo (Araújo & A. F. Oliveira, 2008).

A confiança organizacional é a crença de um indivíduo ou a crença comum entre um grupo de indivíduos que outro indivíduo ou grupo: (1) fará esforços de boa fé para se comportar de acordo com quaisquer compromissos explícitos ou implícitos; (2) será honesto em qualquer situação precedida por tais compromissos e (3) não levará vantagens excessivas em relação ao outro, mesmo se houver oportunidades (Cummings & Bromiley, 1996). É, portanto, resultado da observação e avaliação global feito por uma parte em relação à confiabilidade da contraparte (Puusa & Tolvanem, 2006).

As relações de confiança assumem importância no âmbito organizacional (Paula, 2009) justificando os estudos teóricos e empíricos específicos sobre a confiança do empregado na organização.

Rousseau et al. (1998) propõem que a confiança no nível da organização deriva das interações/informações repetidas entre as partes envolvidas no processo de confiar.

A. F. Oliveira (2004, p. 86) propôs que a confiança do empregado na organização seja estruturada cognitivamente, ou seja, é um esquema mental, elaborado pelo empregado sobre a confiabilidade da organização. Esse esquema é formado pela interdependência das cognições relativas a padrões éticos, credibilidade da comunicação, poder econômico da organização e capacidade desta de reconhecer o desempenho do empregado, tanto financeira quanto profissionalmente.

Ianaguivara (2011) revalidou a escala elaborada por A. F. Oliveira (2004) a partir da ideia de que a confiança do empregado na organização seja um construto multidimensional e que tem por base a cognição, ou seja, refere-se às crenças do trabalhador em relação à sua

organização de trabalho, atualizando o instrumento conforme a literatura da área.

Cerdeira (2010) acredita que a relevância do estudo da confiança organizacional se dá pelo poder que esta tem em determinar a preservação ou a ruptura de um relacionamento e pela importância quanto à influência sobre a frequência, a natureza e os resultados associados ao modo como as partes envolvidas se relacionam entre si.

Para Puusa e Tolvanem (2006) diversos fatores interferem no nível de confiança do empregado na organização, tais como: os gestores (principalmente por suas crenças e valores), a justiça organizacional (percepção de que as decisões e alocação de recursos são realizados de maneira justa) e a percepção de suporte organizacional (crença do empregado de que a organização valoriza suas contribuições e se preocupa com seu bem-estar).

Tzafrir e Dolan (2004) alegam que vários teóricos têm apontado o importante papel que os valores partilhados desempenham no estabelecimento de elevados níveis de confiança, assim como Paula (2009), que afirma que a confiança do empregado na organização é normativa podendo se basear nas normas e nos valores desta. Parsons (1951, como citado em Paula, 2009), supõe que o desenvolvimento da confiança ocorre a partir do compartilhamento de valores comuns e Paula (2009) sugere a existência de uma confiança que inicialmente se baseia no processo, que com o tempo transforma-se em confiança baseada em valores.

Além disso, dado que a confiança do empregado na organização pode afetar o desempenho e a produtividade, é possível notar que as práticas para fortalecimento da confiança não é apenas algo bom a ser feito, mas também uma forma de atender os interesses das organizações (Tzafrir & Dolan, 2004). Dessa forma, acredita-se que além das práticas, é possível supor que as contribuições por parte da organização que afetem a percepção dos empregados em relação ao contexto organizacional possam influenciar na criação de uma relação de confiança.

### **2.1.1. Estudos relativos à Confiança Organizacional**

Considerando-se o que foi citado anteriormente, diversos estudos (A. F. Oliveira & Tamayo, 2008; Fard et al., 2013; Puusa & Tolvanem, 2006; Van der Berg & Martins, 2013) estão sendo realizados sobre a confiança organizacional buscando melhor compreensão deste construto bem como de sua interface com outras variáveis organizacionais. Para melhor esclarecimento, seguem alguns destes trabalhos.

Fard et al. (2013) estudaram a relação entre confiança e cultura organizacionais com funcionários do setor alfandegário iraniano. Seus resultados identificaram correlações significativas positivas entre os componentes de cultura organizacional e confiança organizacional, segundo os quais é possível notar que um ambiente amigável e de compromisso se relaciona com a confiança depositada pelos funcionários na empresa.

No estudo de Batista e A. F. Oliveira (2012) buscou-se averiguar o poder de predição das variáveis: percepção de suporte organizacional, afetos positivo e negativo e resiliência em relação à confiança do empregado na organização. Os resultados confirmaram maior capacidade preditiva para percepção de suporte organizacional. As variáveis de natureza afetiva não participaram da explicação das variáveis-critério, o que poderia sugerir que o afeto não tenha relevância para a formação do vínculo de confiança, sustentando a literatura que evidencia o poder preditivo das variáveis de natureza macro-sistêmicas sobre construtos de natureza micro-sistêmicas. Contudo, acredita-se que outros estudos devem ser realizados para confirmar este resultado.

Van der Berg e Martins (2013) fizeram uma pesquisa com representantes de vendas em uma fábrica de bebidas sul-africana a fim de determinar a relação entre confiança organizacional, práticas gerenciais e qualidade de vida no trabalho (definida como a percepção da extensão em que o ambiente, as experiências e as recompensas de trabalho

atendem as necessidades dos empregados, tal como determinado pela interação dos fatores pessoais e situacionais). Os resultados confirmaram uma relação positiva entre confiança e dimensões da personalidade e entre práticas gerenciais e confiança. Ficou evidente a relação positiva entre as práticas gerenciais e QVT, entre confiança e QVT e entre QVT e personalidade. Os resultados sugerem que se as práticas gerenciais forem consideradas positivas pelos empregados, a experiência de confiança entre estes em relação à organização aumentará na mesma escala. Além disso, o resultado sugere que a experiência de QVT influencia as relações globais de confiança vividas pelos funcionários.

A. F. Oliveira, Castro e Rezende (2008) investigaram o impacto dos modos de identificação e expectativas comportamentais, representantes da cultura organizacional, sobre a confiança do empregado na organização. Os resultados mostraram que o modo de identificação por imitação, ou seja, a incorporação de crenças e valores da organização na identidade do indivíduo foi o preditor principal de todas as dimensões de confiança com índice de explicação variando entre 10 a 34 por cento. Expectativas comportamentais explicaram reduzidos percentuais de variância e somente em relação à ética organizacional e normas de demissão de empregados.

Os resultados de todos esses estudos sugerem, em conformidade com os pressupostos teóricos, que variáveis organizacionais sejam mais relevantes no estabelecimento de uma relação de confiança com a organização quando comparadas a variáveis pessoais.

O estudo de Araújo e A. F. Oliveira (2008) teve por objetivo investigar o impacto dos valores organizacionais e da confiança do empregado na organização enquanto possíveis preditores de bem-estar no trabalho (sendo este caracterizado por satisfação, envolvimento com o trabalho e comprometimento organizacional afetivo). A partir do estudo realizado, nota-se que, apesar de bem-estar no trabalho possuir preditores distintos, os resultados indicaram os maiores percentuais de explicação atribuídos à confiança que o empregado

deposita na organização, comparado aos percentuais de explicação dos valores organizacionais.

O trabalho de A. F. Oliveira (2004) foi um marco no estudo da confiança do empregado em sua organização de trabalho, ao elaborar e validar uma escala relativa a este construto que apresentou satisfatórios índices de confiabilidade. Além disso, testou um modelo que previa percepções de justiça de procedimento e de interação como antecedentes diretos da confiança do empregado na organização enquanto as percepções de valores organizacionais e valores pessoais seriam seus antecedentes indiretos. A partir dos resultados, nota-se que o modelo de investigação não se confirmou. Ao contrário do que se esperava, as percepções dos valores organizacionais e os valores pessoais se dispuseram como antecedentes diretos e as percepções de justiça de procedimentos e de interação se estabeleceram como antecedentes indiretos das variáveis-critério de confiança do empregado na organização. Tais resultados demonstram que primeiro o empregado percebe o nível de justiça e o tratamento pelos superiores hierárquicos, e somente a partir disso, determina a possibilidade de confiar na organização. Demonstram também, a partir da exclusão dos valores pessoais ocorrida nos testes estatísticos, que a confiança é baseada prioritariamente na avaliação do sistema organizacional e não nos valores pessoais.

A investigação de Paula (2009) teve por objetivo verificar de maneira descritiva até que ponto a construção da confiança pressupõe a interface com os valores, partindo da suposição que há uma relação direta entre confiança e valores organizacionais. Embora a autora saliente a importância de realização de mais pesquisas para averiguar melhor a relação entre essas variáveis, os resultados mostraram a possibilidade de fazer inferências sobre o crescimento linear na relação entre confiança e valores organizacionais, sugerindo que a questão dos valores seja associada ao tema confiança como uma das bases em que esta se firma.



DeConinck (2010) também estudou a relação entre justiça (processual, interacional e distributiva) e confiança organizacional, abordando o papel da percepção de suporte organizacional (PSO) como mediador entre esses construtos a partir de dois grupos de funcionários de marketing (o primeiro para testar as possíveis relações e o segundo para confirmá-las). Os resultados demonstraram que a justiça organizacional desempenha um papel importante na percepção do nível de apoio pelos funcionários de marketing e na confiança organizacional, já que a percepção de apoio pelo supervisor (PAS) foi um mediador entre a justiça interacional e a confiança organizacional. A justiça distributiva foi preditora na percepção de apoio e na confiança organizacional e a percepção de suporte organizacional atuou como mediadora entre a justiça processual e a confiança organizacional.

Helliwell e Huang (2011) fizeram um estudo com amostragem em dois países (Canadá e Estados Unidos) utilizando a avaliação da satisfação com a vida e sua relação com características financeiras e não-financeiras do trabalho. Os resultados mostram que a satisfação com a vida é significativamente maior entre aqueles que consideram a organização altamente confiável, demonstrando que a satisfação está mais relacionada com características não-financeiras do trabalho do que com características financeiras. Os autores notaram que um aumento no nível de confiança na organização (equivalente a um ponto em uma escala de 0 a 10) tem um valor em termos de satisfação com a vida correspondente a um aumento de mais de 30% da renda.

Todos esses exemplos de estudos mostram a validade da afirmação de A. F. Oliveira (2004), que acredita que a confiança do empregado na organização pode ser compreendida como uma expressão do vínculo indivíduo-organização já que se apoia em características do sistema organizacional e que, sendo assim, poderia ser mais efetivamente influenciada por variáveis de natureza organizacional (que refletem as características do sistema).

## 2.2. Qualidade de vida no trabalho

O interesse no conceito de qualidade de vida foi inicialmente partilhado por cientistas sociais, filósofos e políticos. Logo, com o desenvolvimento tecnológico na medicina, a preocupação com este conceito, passou a referir-se a um movimento dentro das ciências humanas e biológicas em busca da valorização de parâmetros além do controle de sintomas, da diminuição da mortalidade e do aumento da expectativa de vida (Fleck et al., 1999).

Qualidade de vida é um termo abrangente que inclui diversos fatores: a família, as condições ambientais, as condições de saúde, o lazer, a educação, a individualidade da pessoa e o trabalho (Kilimnik & Moraes, 2000), buscando descrever o quanto determinado indivíduo vive de maneira satisfatória, ponderando o que o compõe enquanto pessoa, ou seja, os fatores físicos, psicológicos, ambientais e sociais (Pilatti, 2007).

O trabalho desempenha um aspecto fundamental na vida das pessoas (Kilimnik & Moraes, 2000; Sinha, 2012) e dentre os fatores que podem intervir sobre o nível de qualidade de vida de um indivíduo, o trabalho talvez seja um dos mais acentuados já que as pessoas passam a maior parte ativa de seu tempo trabalhando. Além disso, é justamente por meio do trabalho que as pessoas conseguem impulsionar outros fatores como a educação, a cultura e o lazer (David & Bruno-Faria, 2007).

A Carta de Ottawa (1986) gerada na 1ª Conferência Internacional sobre Promoção da Saúde menciona a preocupação com os efeitos que o trabalho oferece sobre o trabalhador ao definir que o trabalho deveria ser fonte de saúde para as pessoas, ou seja, contribuir para a constituição de uma sociedade mais saudável, oferecendo condições de trabalho seguras, estimulantes, satisfatórias e agradáveis.

Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) se constitui como uma vertente da Qualidade de Vida em termos gerais, e genericamente, conforme aponta Tolfo, Silva e Luna (2009),

engloba diversos aspectos: saúde, motivação, condições de trabalho, stress, estilos de liderança e outros.

Os estudos sobre qualidade de vida no trabalho originaram-se na década de 1950 com a reformulação da abordagem sociotécnica para a organização do trabalho, contemplando a satisfação e o bem-estar do trabalhador (Tolfo & Piccinini, 2011).

Após sofrer um declínio de interesse a partir de 1974, QVT voltou a ser motivo de interesse nas décadas de 1980-1990, quando os estudos ressurgiram motivados, principalmente, pelo sucesso econômico japonês, que despertou o interesse dos pesquisadores a investigarem suas técnicas gerenciais voltadas para o aumento da competitividade internacional (J. P. Medeiros, 2007; Sinha, 2012).

De acordo com a síntese da evolução do conceito de QVT, dada por J. P. Medeiros (2007, p. 20-21), há cinco principais definições: (1) entre 1959 a 1972, quando surgiu, QVT era vista como uma variável com foco nos resultados individuais; (2) entre 1969 e 1974, QVT era vista como uma abordagem, com foco nos resultados individuais e organizacionais; (3) ainda entre 1969 e 1974, QVT foi apontada como um método que buscava a melhoria do ambiente de trabalho, proporcionando maior produtividade e satisfação; (4) final da década de 70, QVT despontou como um movimento, buscando diferenciação de outras abordagens; (5) no final da década de 70 e início de 80 renovou-se o interesse em QVT, passando a ser compreendida a partir de praticamente tudo o que era feito na área de recursos humanos.

Nesse desdobramento, os estudos de Herzberg em 1959 e 1968 e de Maslow em 1970 e 1977 são autores destacados no que se refere à constituição e reflexão sobre a qualidade de vida no trabalho (Vasconcelos, 2001; Rose et al., 2006; Franco, 2008; Rezende & R. M. Silva, 2008; Sant'Anna, Kilimnik & Moraes, 2011). Herzberg contribuiu com a teoria da motivação-higiene, salientando que existem duas categorias interdependentes de fatores que satisfazem as necessidades humanas no trabalho e que influenciam o comportamento do

trabalhador: os fatores motivacionais (aspectos intrínsecos ao trabalho, que se presentes levam à satisfação) e os fatores higiênicos (fatores extrínsecos ao trabalho, ou seja, relacionados com as condições sob as quais as atividades são executadas e podem levar à insatisfação). Já Maslow, contribuiu com o estudo das necessidades humanas, hierarquicamente agrupadas em: fisiológicas, segurança, sociais, autoestima e autorrealização.

Além desses autores, há outros que merecem destaque no que diz respeito à QVT, pois elaboraram modelos de diagnóstico e avaliação, compreendendo diferentes abordagens – de acordo com sua experiência, valores e cultura, predominante à época e à região (Franco, 2008; David, 2005; Sá, 2000; Rezende & R. M. Silva, 2008; N. Silva & Tolfo, 1999; Sant’Anna et al., 2011). Dentre tais modelos que têm dado suporte ao estudo da QVT, encontram-se, principalmente:

- (1) Walton (1973), que elaborou um método de análise para QVT, constituído de oito categorias conceituais contendo diferentes dimensões de análise e que podem afetar significativamente a vida do trabalhador (compensação adequada e justa; condições de trabalho seguras e saudáveis; oportunidade de utilização e desenvolvimento das capacidades; oportunidade para crescimento; integração social na organização; constitucionalismo; trabalho e espaço total de vida; relevância social do trabalho);
- (2) Werther e Davis (1983) abordaram que apesar de muitos fatores influenciarem a QVT (supervisão, condições de trabalho, pagamento, benefícios, dentre outros) uma boa QVT significa um cargo interessante, desafiador e compensador, desenhado a partir dos fatores organizacionais, ambientais e comportamentais;
- (3) Nadler e Lawler (1983) observaram a QVT como uma grande promessa das organizações de atingirem níveis significativos de produtividade a partir dos aspectos de motivação e satisfação dos trabalhadores. Os autores destacam quatro pontos principais: mais

envolvimento e participação nos diferentes processos de solução de problemas; reestruturação do trabalho a partir do enriquecimento da tarefa e implantação de grupos de trabalho autônomos; sistemas de remuneração inovadores que promovam melhor clima organizacional; melhoria no ambiente físico e nas condições do trabalho (redução da jornada, regras e normas);

(4) Hackman e Oldham (1975) propuseram que resultados positivos, tanto pessoais quanto no trabalho (alta motivação interna, alta satisfação no trabalho, desempenho de alta qualidade, baixa rotatividade e absenteísmo), são obtidos a partir da ocorrência de três estados psicológicos críticos vivenciados pelo indivíduo na sua relação com o trabalho: a significância percebida do trabalho, a responsabilidade percebida pelo trabalhador e o conhecimento dos resultados do trabalho. Tais estados psicológicos seriam criados a partir das dimensões básicas da tarefa (variedade de habilidades, identidade da tarefa, significado da tarefa, autonomia, feedback intrínseco, feedback extrínseco, inter-relacionamento) e determinantes da relação de satisfação e motivação do indivíduo com o trabalho. Tais satisfações específicas são refletidas a partir das possibilidades de crescimento, segurança no trabalho, compensação, ambiente social e supervisão e geram produção de qualidade para a organização.

Sobre esses quatro autores clássicos, é comum na concepção de QVT: fatores que versam a respeito da compensação justa, das condições de trabalho saudáveis e da relevância do trabalho realizado. Hackman e Oldham são mais abrangentes, pois unem elementos relacionados à tarefa e à satisfação do trabalhador como fundamentais para a existência de melhores níveis de QVT. É pertinente mencionar que a abordagem de Hackman e Oldham foi a base para construção do instrumento utilizado nesse estudo, elaborado por David (2005) e que define QVT como o grau de bem-estar do trabalhador com os aspectos diversos de seu trabalho.

É recorrente encontrar entre estudiosos (David, 2005; Franco, 2008; Khetavath, 2013; Martel & Dupuis, 2006; R. R. Oliveira, Limongi-França, Castro & Pereira, 2009) a ideia de que ao longo dos anos, há uma predominância de conceituações de QVT voltadas à preocupação humanística, atendimento às necessidades pessoais do indivíduo, estímulo à participação nos processos organizacionais, inclusive os decisórios, valorização do trabalhador enquanto parte integrante e fundamental do processo, e ainda, a partir de uma visão holística, compreende os aspectos físicos, biológicos, ambientais, psicológicos e sociais que compõem o ambiente de trabalho.

Tais abordagens, apesar de não serem bem definidas entre si e não demonstrarem um conceito consistente para QVT, evidenciam que em todos esses casos QVT envolve a busca de satisfação das necessidades tanto do trabalhador quanto da organização (R. R. Oliveira, 2008). Ou seja, é um conceito que evoluiu ao longo dos anos a fim de atingir a democracia industrial, a humanização do trabalho e a responsabilidade social das organizações (Pires, 2004), além de abranger a busca por mais humanização do trabalho, a promoção de mais satisfação, motivação e bem-estar dos trabalhadores, e sua maior participação e envolvimento nas decisões da organização (Franco, 2008).

Portanto, QVT pode ser compreendida como uma filosofia, um conjunto de princípios que sustenta que as pessoas são o recurso mais importante na organização, capazes de contribuir significativamente e devendo ser tratadas com dignidade e respeito (Sinha, 2012; Stephen & Dhanpal, 2012; Straw & Heckscher, 1984, como citado em Rose, Beh, Uli, & Idris, 2006), sendo constituída a partir dos aspectos econômicos, psicológicos, organizacionais e sociais do trabalho (Khetavath, 2013).

N. Silva e Tolfo (1999) consideraram, a partir das relações constituídas entre as concepções teóricas de cultura organizacional e QVT, a possibilidade de afirmar que os padrões de qualidade de vida no trabalho edificados em uma organização, se constituem em

manifestações objetivas da cultura organizacional.

Os conceitos e dimensões de qualidade de vida no trabalho adotados em uma organização representam expressões da cultura organizacional que se manifestam mediante práticas que repercutem na construção da identidade do trabalhador, dos processos de trabalho, do ambiente físico e psíquico, da tecnologia e da organização enquanto ‘entidade’ construída por pessoas (Tolfo et al., 2009, p. 9).

Por outro lado, é possível que An, Yom e Ruggiero (2011) apresentem uma visão diferente do fenômeno, já que sugerem, a partir do estudo que realizaram que a cultura, especificamente aquela que prioriza o pessoal e as relações interpessoais, seja a abordagem mais adequada para melhorar a qualidade de vida no trabalho.

O estudo acerca da qualidade de vida no trabalho adquirem importância ao se considerar que o trabalho assume uma importância central na alteração dos níveis de satisfação dos domínios da vida de um indivíduo, interferindo significativamente na sua qualidade de vida geral (Pilatti, 2007; Sinha, 2012) e ainda mais, satisfazendo as diversas necessidades dos empregados, a organização tem a possibilidade de obter respostas favoráveis relacionadas com o trabalho (Sinha, 2012).

### **2.2.1. Estudos empíricos abordando QVT**

Apesar de o construto qualidade de vida no trabalho ter recebido considerável atenção nas últimas décadas (Tolfo et al., 2009), o papel desempenhado pela QVT nas organizações é um tema ainda pouco aprofundado, merecendo mais investigações (Rose et al., 2006; Franco, 2008). A seguir apresentam-se alguns estudos realizados sobre o tema, que buscam correlações com outras variáveis presentes no contexto organizacional.

Ribeiro (2012) realizou uma pesquisa a fim de investigar em bancos públicos e

privados, as relações entre configurações de poder, justiça organizacional e qualidade de vida organizacional (QVO), com ênfase no papel mediador da justiça. Os resultados revelaram que a justiça atua como variável mediadora na relação entre as configurações de poder e a QVO, e que o tipo de organização (público ou privado) também impacta na QVO, sendo esta relação mediada pela justiça distributiva.

Franco (2008) buscou correlacionar no setor médico-hospitalar a congruência de valores pessoais e organizacionais com a qualidade de vida no trabalho, concluindo que a satisfação com a QVT tende a ser mais elevada quanto maior for a congruência entre os valores pessoais do empregado e sua percepção dos valores da organização. De modo geral, tanto os valores pessoais quanto a percepção dos valores da organização se correlacionaram com a QVT, porém houve um índice de correlação maior para as variáveis referentes aos valores organizacionais sugerindo que se relaciona de maneira mais forte com a satisfação em relação à QVT por parte do indivíduo do que os valores pessoais.

A pesquisa de Rose et al. (2006) avaliou a relação entre QVT e variáveis relacionadas à carreira (satisfação, realização e equilíbrio na carreira) e clima organizacional. Nos resultados, o construto clima organizacional foi identificado como um importante preditor de QVT, seguido pela realização, satisfação e equilíbrio na carreira. Segundo os autores, trata-se de uma conclusão consistente de acordo com o que foi descoberto por outros pesquisadores, confirmando que organizações e indivíduos são interdependentes.

O estudo realizado por David (2005) teve por objetivo principal verificar a existência de relações entre qualidade de vida no trabalho e estilos de comprometimento organizacional (e entre as variáveis demográficas e esses construtos). A pesquisa, realizada com 300 sujeitos de uma Organização do Exército em Brasília, contou com a construção de uma escala para avaliar a satisfação com a qualidade de vida no contexto do trabalho, denominada Escala de Indicadores de Satisfações Contextuais (EISC), composta por 4 fatores: relações



interpessoais, segurança, ambiente físico adequado e seguro e saúde física. Análises de regressão demonstraram que relações interpessoais, segurança e ambiente físico adequado e seguro contribuíram melhor para prever os componentes afetivo e instrumental do comprometimento, enquanto segurança foi a que melhor contribuiu para prever o componente normativo do comprometimento organizacional, evidenciando assim, as correlações existentes entre qualidade de vida no trabalho e estilos de comprometimento organizacional, sendo a QVT preditora nessa relação.

O modelo postulado por Korunka, Hoonakker e Carayon (2007) indica que a QVT atua como mediadora das relações entre características do trabalho, características organizacionais e intenção de rotatividade. QVT foi compreendida a partir da concepção de Davis (1983), que admite como indicadores a satisfação no trabalho, o envolvimento organizacional e a percepção de estresse a partir do desgaste emocional. A pesquisa foi realizada com duas amostras de empregados da área de Tecnologia da Informação, uma composta por americanos e outra, por austríacos. O modelo foi testado com análise de regressão e pode ser verificado que, independente da amostra, houve influência das características do trabalho e das características organizacionais em relação ao desgaste emocional (admitido como fator de QVT). Além disso, verificou-se a possibilidade de influência da satisfação com o trabalho e do desgaste emocional (ambos fatores de QVT) em relação à intenção de rotatividade.

Outro estudo investigou correlatos e preditores de eficácia organizacional, com foco na cultura organizacional e na qualidade de vida no trabalho (QVT) (An et al., 2011). A amostra foi composta por enfermeiros de hospitais universitários coreanos e os resultados mostraram correlações significativas entre a cultura organizacional, a QVT e a eficácia organizacional. Em relação à cultura racional (em que o foco é a produtividade e a eficiência) os enfermeiros apresentaram menor QVT enquanto os que trabalhavam em organizações cuja

cultura era de filiação/grupal (em que coesão e as relações inter-pessoais tem alta prioridade) apresentaram melhor QVT. De modo geral, os resultados mostraram que a cultura organizacional e a qualidade de vida no trabalho de enfermeiros têm impacto em relação à eficácia organizacional.

Gorzoni (2010) verificou a relação entre cultura organizacional (por meio dos valores organizacionais) e qualidade de vida no trabalho (por meio da percepção de vivências de prazer e sofrimento no trabalho). Com uma abordagem quanti-qualitativa, foi possível apreender quatro principais relações entre a cultura organizacional e a QVT no que diz respeito à: (1) vivências de prazer e uma relação interpessoal saudável entre o líder e sua equipe; (2) conservadorismo e vivências de sofrimento no trabalho; (3) autonomia e vivências de prazer; (4) hierarquia e vivências de sofrimento. Os resultados demonstram a relação entre cultura organizacional e qualidade de vida no trabalho, principalmente no que tange à rigidez, foco em controle de processos de produção e métodos de trabalho contribuindo para a presença de vivências de sofrimento e as relações interpessoais do líder com sua equipe e a identificação do sujeito com a atividade que realiza, contribuindo com as vivências de prazer.

A relação entre qualidade de vida no trabalho, (entendida como o grau em que os membros da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais através de suas experiências na organização) e satisfação no trabalho (grau em que as pessoas apreciam seu trabalho) em indústrias de pequeno porte em três cidades da Índia foi investigada por Stephen e Dhanpal (2012). A partir dos resultados, verificaram uma forte relação entre QVT e satisfação no trabalho, nas diferentes cidades em que a pesquisa foi aplicada, sendo QVT uma influência positiva e significativa em relação à satisfação no trabalho principalmente quanto ao fator suporte social. Dessa forma, os autores, considerando que os funcionários são um recurso importante da organização, avaliam que a QVT seja um aspecto importante a ser considerado na organização a fim de promover a satisfação no trabalho.

Barzegar, Afzal, Tabibi e Delgoshaei (2012), ao considerarem que as pesquisas sobre Qualidade de vida no trabalho (QVT), tem explorado pouco sua relação com outros fatores organizacionais, fizeram um estudo a fim de verificarem a relação entre QVT, comportamento de liderança e produtividade em hospitais de alto desempenho do Irã. Com uma amostra de 316 funcionários, os resultados mostraram o comportamento de liderança positivamente correlacionado com a QVT e com a produtividade, e também a QVT com a produtividade. As dimensões do comportamento de liderança verificadas como fortes preditores de QVT e produtividade foram: características pessoais do líder e estilo de liderança, tratamento dos funcionários com confiança e respeito, motivação dos funcionários e reconhecimento de seu trabalho, e por fim, promoção e fortalecimento dos valores organizacionais.

Esses estudos demonstram a importância da presença da qualidade de vida no trabalho em relação a outras variáveis. Especificamente nos estudos citados aqui, QVT foi determinante para os níveis de comprometimento organizacional, intenção de rotatividade, eficácia organizacional e satisfação no trabalho.

### **2.3. Valores Organizacionais**

Sob um aspecto geral, a cultura é um fenômeno que permeia todas as ações humanas, pois no contato com outros indivíduos, as normas de conduta e comportamento vão sendo estabelecidas e compartilhadas até que se formem as bases para a forma de pensar e agir do grupo (Garcia & Fadel, 2010).

Pires (2004) entende que “a cultura com suas peculiaridades, integra os indivíduos de determinado contexto por meio dos significados construídos, compartilhados socialmente e aprendidos ao longo do processo histórico, dando um sentido às ações e orientação no tempo

e espaço” (p. 22-23).

A cultura organizacional, apesar de ser abordada desde o início do século passado, ganhou maior interesse pelos estudiosos no início dos anos de 1980, fato que pode ser explicado principalmente pelo excelente desempenho das empresas japonesas e o simultâneo declínio dos produtos norte-americanos na época, associado à crença de que o responsável por tais resultados era o envolvimento dos empregados com os valores e a filosofia destas organizações (Freitas, 1991; Ferreira & Assmar, 1999; N. Silva & Zanelli, 2004; N. Silva, Zanelli & Tolfo, 2014).

A partir desse momento, passou-se a acreditar que quanto mais forte a cultura da empresa, ou seja, quanto mais partilhados forem as prioridades e os valores básicos pelos empregados, maiores são as chances de um bom desempenho econômico-financeiro (Ferreira & Assmar, 1999), embora Kotter e Heskett (1994) discutam que uma cultura forte obrigatoriamente não implica desempenho econômico superior.

Acredita-se que a cultura organizacional se refira a um conjunto de características que torna a organização única perante outras (Pires, 2004) e que seja particularmente relevante para a compreensão do comportamento nas organizações, por assumir o papel de legitimadora dos valores, que partilhados, atuam como elementos integradores e orientadores, influenciando as interações sociais e o modo como os membros de uma organização pensam, sentem e agem (N. Silva & Zanelli, 2004; Pires, 2004; Estivaleta, Andrade, Gomes & Costa, 2012; N. Silva, Zanelli & Tolfo, 2014 ).

Tamayo, Mendes e Paz (2000) referem-se à importância de o estudo da cultura organizacional estar relacionado à sua determinância sobre o desempenho individual, a satisfação no trabalho e a produtividade da empresa.

A pesquisa sobre a cultura organizacional pressupõe o estudo do conjunto de seus valores organizacionais (A. F. Oliveira & Tamayo, 2004; Mottaz, 1988, como citado em D.

M. Siqueira & Vieira, 2012), pois a cultura refere-se à expressão do conjunto de valores, crenças, regras e procedimentos partilhados pelos membros de um grupo. Esses valores podem ser considerados o núcleo da cultura organizacional e orientam e controlam as interações dos indivíduos entre si e com o meio externo, na forma de pensar, agir e tomar decisões (Deal & Kennedy, 1982; Pinto Neto, 2011; Pires, 2004).

Schein (2009) também trata essa questão quando divide a abordagem de cultura em três níveis: artefatos (produtos visíveis do grupo); crenças e valores (que fundamentam as ações do grupo); e suposições fundamentais básicas (nível em que os valores que antes eram hipóteses, passam a influenciar a percepção, o pensamento e os sentimentos dos membros do grupo sem serem questionados).

De acordo com Tamayo (1998) “a palavra valor diz respeito à oposição que o ser humano estabelece entre o principal e o secundário, entre o essencial e o acidental, entre o desejável e o indesejável, entre o significativo e o insignificante” (p. 57).

Em relação aos valores organizacionais, estes se constituem como elementos fundamentais da identidade de uma organização e conduzem as pessoas a trabalharem em torno de ideais comuns (Tamayo, 2008), pois se referem às crenças ou princípios compartilhados e percebidos pelos empregados como sendo efetivamente característicos da organização e que orientam seu funcionamento. Os valores são importantes na construção da identidade social da organização, já que influenciam seu funcionamento e a forma como é percebida (Tamayo, 1998). Em síntese, são os valores que fornecem a base para determinar os objetivos de uma organização, o seu posicionamento no mercado e a conduta de seus membros (Posner, 2010).

Outros autores (Estivalete et al., 2012; D. M. Siqueira & Vieira, 2012) também estão de acordo com esta perspectiva, pois consideram que os valores organizacionais quando compartilhados, compreendidos como válidos e verdadeiros pelos membros da organização,

constituem-se em componentes que norteiam as práticas e o comportamento dos colaboradores, expressando a existência de uma cultura forte e de uma identidade solidificada e reconhecida na organização.

Dessa forma não há dúvidas de que os valores constituem uma dimensão fundamental da cultura organizacional, expressando as opções feitas pela organização através de sua história, padrões de comportamentos, de tomada de decisão, estruturas organizacionais, estratégias de gerenciamento de pessoas e ambiente, dentre outros (Gorenak & Košir, 2012; Pinto Neto, 2011; Tamayo, 1998).

É possível traçar algumas funções expressas nos valores organizacionais: (1) instituem entre os empregados modelos mentais semelhantes, em relação ao funcionamento e à missão da organização, evitando percepções e comportamentos divergentes; (2) contribuem na construção da identidade social da organização, tornando-a única em relação às demais; (3) atuam como mediadores em conflitos, garantindo a sobrevivência da organização (Tamayo, 1998; A. F. Oliveira & Tamayo, 2004).

Tamayo (2008) considera quatro elementos mais relevantes sobre o conceito de valores organizacionais: 1) são formas de conhecer a realidade da organização; 2) funcionam como necessidades que determinam o comportamento orientado a um objetivo; 3) são elementos estruturantes da organização; e 4) devem ser compartilhados.

Tamayo e Gondim (1996) realizaram os primeiros estudos quantitativos no Brasil a fim de mensurar a percepção de valores organizacionais, definidos como: “princípios ou crenças, organizados hierarquicamente, relativos a tipos de estrutura ou a modelos de comportamento desejáveis que orientam a vida da empresa e estão a serviço de interesses individuais, coletivos ou mistos” (p. 63). Esses autores consideram que os valores organizacionais podem ser estudados de três maneiras diferentes. A primeira consiste da análise do conteúdo dos documentos oficiais da organização, porém esses documentos podem

não demonstrar a realidade prática da organização. A segunda maneira é realizar a média dos valores pessoais dos empregados, contudo, nem sempre existe congruência entre os valores pessoais e os valores da organização. Canova e Porto (2010), inclusive, afirmam que tais valores podem ser até conflitantes, considerando que a prioridade dada às metas organizacionais e às metas pessoais pode ser diferente, pois apesar de a estruturação ser comum, são sistemas de valores distintos. A terceira maneira dada por Tamayo e Gondim (1996) consiste em estudar os valores através da percepção dos empregados da organização, pois são eles quem melhor traduz os valores que norteiam a vida organizacional.

A partir de sua definição, Tamayo e Gondim (1996) enfatizam alguns elementos dos valores organizacionais, como:

- a) *o aspecto cognitivo*: ressaltando as crenças consideradas importantes na vida organizacional, que constituem uma forma de conceber a realidade e a resposta aos problemas da empresa;
- b) *o aspecto motivacional*: expressando os interesses e desejos de indivíduos específicos ou de um grupo;
- c) *a função dos valores*: orientando a vida das pessoas e delimitando sua forma de pensar e agir;
- d) *a hierarquização dos valores*: implicando distinção entre o importante e o secundário, ou seja, o grau de preferência por determinados comportamentos metas ou estratégias.

Sobre o surgimento da cultura em uma organização não é possível apreender o exato momento de seu acontecimento (Garcia & Fadel, 2010), pois a determinação dos valores e de sua prioridade acontece a partir dos valores da sociedade e nos valores de seus membros, particularmente dos fundadores e daqueles com maior poder de influência (Tamayo, 2008). Nessa perspectiva, A. F. Oliveira e Tamayo (2004) consideram que os valores

organizacionais se originam dos valores pessoais, já que todos ou a maioria dos valores organizacionais são formados pelos valores que as pessoas tem consigo quando ingressam na organização. Além disso, o fundador, ao dar início a uma organização, incorpora suas crenças e valores às políticas organizacionais, que informalmente são considerados válidos e repassados aos novos membros (Pires, 2004).

Tamayo (2008) complementa ainda que a aceitação e a ratificação dos valores organizacionais por parte dos trabalhadores é essencial para a existência efetiva de tais valores, o que não implica sacrifício dos valores pessoais, mas sim no reconhecimento da prioridade dos interesses coletivos acima dos individuais.

Assim, A. F. Oliveira e Tamayo (2004), com base na teoria dos valores humanos, na observação e em dados da realidade organizacional obtidos na literatura, partiram da premissa de que valores organizacionais e pessoais se conectam (na medida em que compartilham objetivos comuns para satisfação de exigências básicas do ser humano) e construíram o Inventário de Perfis de Valores Organizacionais (IPVO), resultando em um instrumento composto por 48 itens distribuídos em oito fatores: Realização, Conformidade, Domínio, Bem-estar dos empregados, Tradição, Prestígio organizacional, Autonomia, Preocupação com a coletividade.

### **2.3.1. Estudos abordando Valores Organizacionais**

Nota-se um interesse crescente pelos temas relacionados a valores organizacionais, dada sua importância tanto na área da pesquisa, quanto do diagnóstico e da gestão organizacional (Tamayo, 2008) especialmente no Brasil, onde os estudos tem sido mais consistentes teoricamente (A. F. Oliveira & Tamayo, 2004). A seguir, apresentam-se alguns estudos que buscaram relações dos valores organizacionais com outras variáveis



organizacionais.

Pires (2004) realizou uma pesquisa composta por dois estudos empíricos de caráter descritivo e exploratório em uma organização pública no Município de Goiânia que presta serviço nas áreas da saúde e meio ambiente, buscando avaliar a relação entre os valores individuais, os valores organizacionais e o programa de qualidade de vida. O autor concluiu, a partir dos resultados, que o modelo da organização, com seus valores, interfere (positiva ou negativamente, dependendo desses valores) no modo como os trabalhadores vivenciam um programa de qualidade de vida no trabalho.

A investigação de Bigliardi, Dormio, Galati e Schiuma (2012) teve por objetivo averiguar a relação entre cultura organizacional e satisfação no trabalho, utilizando o recurso metodológico dos estudos de casos, a partir de uma série de entrevistas semi-estruturadas, com trabalhadores operacionais de uma indústria farmacêutica italiana. Os autores verificaram que uma cultura organizacional burocrática (hierarquias, linhas de autoridade, trabalho sistemático) tem influência negativa sobre a satisfação no trabalho, enquanto uma cultura inovadora (dinamismo, desafios, criatividade) ou de suporte (colaboração, incentivo, confiança) tem um impacto positivo. O estudo torna possível compreender que aspectos da satisfação no trabalho são influenciáveis pela cultura organizacional.

Um estudo realizado com os membros do corpo docente de universidades privadas do Paquistão, com o objetivo de identificar o impacto da cultura organizacional na satisfação no trabalho e no comprometimento organizacional, demonstrou correlações confirmando o modelo e indicando impacto positivo da cultura organizacional na satisfação no trabalho e no comprometimento organizacional dos funcionários (Shah, Jatoi, & Memon, 2012).

Com o objetivo principal de investigar as relações de predição entre valores organizacionais, satisfação no trabalho e a intenção de rotatividade dentre empregados de duas organizações do ramo alimentício de Uberlândia-MG, K. L. A. B. Silva (2007)

encontrou resultados demonstrando que os valores organizacionais e a satisfação no trabalho são preditores significativos da intenção de rotatividade.

Estivalete e Andrade (2012) fizeram um estudo com o objetivo de compreender a influência dos valores organizacionais na percepção de suporte organizacional, utilizando a perspectiva de funcionários do setor bancário público e privado de Santa Maria no Rio Grande do Sul. Realizaram uma pesquisa de caráter descritivo, utilizando como base o Inventário de Perfis de Valores Organizacionais (IPVO) de A. F. Oliveira e Tamayo (2004) e a Escala de Percepção de Suporte Organizacional (EPSO) desenvolvida por Eisenberger, Huntington e Sowa (1986), validada por Siqueira em 1995. Os resultados encontrados apontam que os valores organizacionais prioritários das instituições bancárias, segundo a percepção dos colaboradores, foram o domínio e o prestígio, enquanto os valores bem-estar, autonomia e realização ocuparam lugares inferiores na hierarquia. A partir da análise de regressão, identificaram que os valores organizacionais exercem influência na percepção do suporte organizacional, explicando 70,2% de sua variância.

Gorenak e Košir (2012) realizaram uma pesquisa cujo principal interesse foi estabelecer a correlação entre o modo com que os valores organizacionais são demonstrados dentro da organização e em que medida eles influenciam o desempenho organizacional em diversas categorias. Os autores encontraram uma correlação fraca, mas consideraram que apesar disso, a correlação existe, ressaltando a importância dos valores organizacionais para melhorar o desempenho organizacional.

Na pesquisa de referencial teórico realizado para este trabalho, cuja busca se deu principalmente nos bancos de dados da CAPES e da Biblioteca Virtual de Psicologia, não foram encontrados estudos que versam sobre os três construtos propostos aqui, demonstrando uma lacuna nesse sentido e, portanto, a necessidade de estudá-los.

## MÉTODO

Esta seção apresenta a definição das variáveis do estudo, o objetivo, os participantes, a definição das variáveis, os instrumentos de coleta de dados, a forma como os dados foram analisados e os aspectos éticos da pesquisa.

### 3.1. Definição das variáveis

Valores organizacionais são identificados por Oliveira e Tamayo (2004) como recursos da organização para definir sua preferência por determinados comportamentos, metas ou estratégias, sendo compostos pelos seguintes fatores:

- **Realização:** representam valores cuja meta central é o sucesso através da demonstração de competência da organização e de seus empregados. Desempenho competente é uma exigência para a sobrevivência da organização e para a permanência do empregado nesse contexto.
- **Conformidade:** refere-se à definição de limites das ações organizacionais e comportamentos de seus membros, dando prioridade ao respeito a regras e modelos de comportamentos, tanto no ambiente de trabalho quanto no relacionamento com outras organizações.
- **Domínio:** se refere ao Poder, cuja meta central é a obtenção de status, controle sobre pessoas e recursos e a busca de uma posição de domínio de mercado.
- **Bem-estar dos empregados:** preocupação da organização em promover satisfação ao empregado, atentando para a qualidade de vida no trabalho.
- **Tradição:** se refere à preservação, respeito aos costumes e práticas consolidadas pela organização de forma a manter sua forma de funcionamento.

- **Prestígio organizacional:** orientação pela busca de admiração e respeito da sociedade, mediante a qualidade de produtos e serviços.
- **Autonomia:** se refere à busca por aperfeiçoamento constante (competência, criatividade, curiosidade, variedade de experiência) e por desafios por parte do empregado e da organização.
- **Preocupação com a coletividade:** se refere a valores que orientam o relacionamento cotidiano com os empregados e com a comunidade, buscando manter relações sociais equilibradas que estejam compatíveis com os interesses individuais e coletivos.

David (2005, p. 86) propõe a qualidade de vida no trabalho a partir do conceito de satisfações contextuais que inclui todos os fatores do ambiente de trabalho percebidos pelos sujeitos como favoráveis à qualidade de vida no contexto de seu trabalho. Tais fatores envolvem:

- **Relações interpessoais:** trata da satisfação referente às relações com chefes e entre colegas, evidenciada pela liberdade, confiança, compreensão, tratamento e respeito dispensados;
- **Segurança:** inclui aspectos tais como salários, benefícios e garantias oferecidos ao trabalhador de modo a fazê-lo se sentir seguro em relação ao seu trabalho e futuro na organização;
- **Ambiente físico adequado e seguro:** trata das condições físicas (iluminação, ventilação, ruído e temperatura), do espaço físico, das ações de prevenção contra acidentes, da qualidade do mobiliário e do controle de circulação de pessoas estranhas;
- **Saúde física:** ações organizacionais destinadas à saúde física do trabalhador, que incluem prática de atividade física no local de trabalho, tempo disponibilizado pela

organização para a prática de exercícios no horário de trabalho e orientação à atividade física.

A confiança do empregado na organização segundo Ianaguivara (2012, p. 81), é definida como conjunto de crenças do empregado a respeito de padrões éticos da organização, competência que se revela em sua capacidade técnica e solidez financeira e uso limitado de oportunismo em suas relações. A definição dos fatores, segundo a autora, é apreendida da seguinte forma:

- **Componentes éticos:** refere-se a princípios que orientam a organização a não prejudicar aqueles com os quais se relaciona, como honestidade, verdade, lealdade, retidão na conduta, transparência ao divulgar informações, manutenção de compromissos e respeito, responsabilidade, disposição em considerar os interesses e bem comum dos empregados.
- **Competência organizacional:** refere-se ao “saber fazer”, trata-se da organização que possui conhecimento, domina bem as tecnologias em sua área de atuação; oferece produtos e serviços de qualidade aos seus clientes, apresenta estabilidade financeira, capacidade de superar crises econômicas e perspectiva de estabilidade que se manifesta na expectativa de continuidade e de futuro próspero.
- **Oportunismo:** refere-se às características da organização que busca levar vantagem sobre seus funcionários e clientes através do uso da manipulação ou se aproveitando de erros e fraquezas nos momentos em que a oportunidade se apresenta.

### 3.2. Objetivo do estudo

O modelo de investigação proposto (Figura 1) considera que a qualidade de vida no trabalho e a percepção de valores organizacionais se constituem em variáveis explicativas da confiança organizacional.

As literaturas internacional e nacional (An et al.; 2011; Bigliardi et al., 2012; Fard et

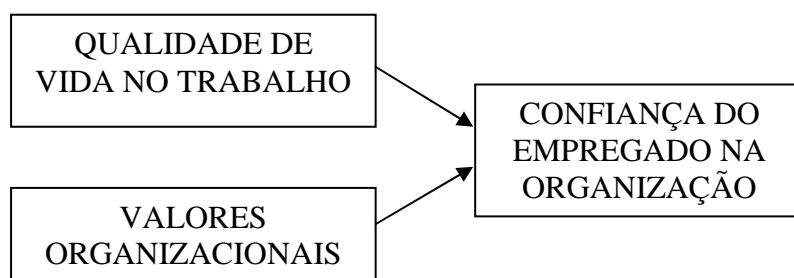
al., 2013; Franco, 2008; Gorenak & Košir, 2012; Gorzoni, 2010; Korunka, Hoonakker & Carayon, 2007; Van der Berg & Martins, 2013) mostram diversos estudos que abrangem as variáveis propostas nesta investigação. Contudo, há ainda uma lacuna em publicações referentes à investigação da relação destas variáveis. O modelo de investigação proposto integra de forma inédita qualidade de vida no trabalho, percepção de valores organizacionais e confiança organizacional, o que representa uma contribuição acadêmica importante no âmbito da Psicologia Organizacional e do Trabalho.

Sendo assim, apresenta-se como principal objetivo do presente estudo, verificar o impacto da qualidade de vida no trabalho e da percepção dos valores organizacionais sobre a confiança do empregado na organização.

Acredita-se que essas variáveis estejam interligadas e que QVT e Valores Organizacionais assumam um papel de preditores da Confiança Organizacional, assim como demonstra a figura seguinte:

### **Figura 1**

Modelo conceitual de investigação das variáveis antecedentes da Confiança do empregado na organização.



### **3.3. Participantes**

A amostra do estudo foi composta por 188 trabalhadores, atendendo ao critério da

análise de regressão proposto por Pallant (2007), que sugere que a amostra deve corresponder a 15 casos por preditor. Nesse caso, como são doze preditores (8 fatores de valores organizacionais e 4 referentes à QVT), a amostra não poderia ser inferior a 180 casos. O cálculo do poder do teste para indicação do tamanho da amostra, considerando o efeito médio ( $f^2 = 0,15$ ;  $p < 0,05$ ) indicou que 184 casos seriam necessários.

Os dados descritivos da amostra constam na Tabela 1.

**Tabela 1**

Descrição da amostra, com frequência (f) e porcentagem (%) dos dados nominais.

| Variáveis                         | Categoria                   | f   | %    |
|-----------------------------------|-----------------------------|-----|------|
| Gênero                            | Masculino                   | 78  | 41,5 |
|                                   | Feminino                    | 110 | 58,5 |
| Grau de instrução                 | Ensino Fundamental Completo | 2   | 1    |
|                                   | Ensino Médio Incompleto     | 3   | 1,6  |
|                                   | Ensino Médio Completo       | 28  | 14,9 |
|                                   | Superior Incompleto         | 64  | 34,0 |
|                                   | Superior completo           | 37  | 19,7 |
|                                   | Pós-graduação               | 54  | 28,7 |
| Tipo de Empresa                   | Privada                     | 120 | 63,8 |
|                                   | Pública                     | 68  | 36,2 |
| Tipo de Atividades da Organização | Ausência de resposta        | 1   | 0,5  |
|                                   | Indústria                   | 6   | 3,2  |
|                                   | Comércio                    | 24  | 12,8 |
|                                   | Prestação de serviços       | 157 | 83,5 |

Nota.  $N = 188$ .

A Tabela 1 mostra que a maioria dos sujeitos da pesquisa (58,55%; 110) é do gênero feminino, com idade média de 30,1 anos (DP = 9,3), sendo a idade mínima de 18 anos e a máxima de 60 anos.

O grau de instrução dos participantes (Tabela 1) se concentrou acima do ensino médio, sendo que entre superior incompleto (34%; 64) e pós-graduação (28,7%; 54) totalizaram-se 82,4% da amostra (n = 155).

O tempo de trabalho na organização atual, assim como o tempo de trabalho no cargo ocupado atualmente variaram entre 3 meses e 35 anos, com médias de 4,63 anos (DP = 6,81) e 3,11 anos (DP = 4,54), respectivamente, sendo que a maioria dos trabalhadores, conforme apresentado na Tabela 1, estava vinculada a empresas privadas (63,8%; 120) do ramo de prestação de serviços (83,5%; 157).

### **3.4. Instrumentos**

Para alcançar o objetivo proposto, utilizou-se neste estudo dos seguintes instrumentos: Escala de Indicadores de Satisfações Contextuais (David, 2005); Inventário de Perfis de Valores Organizacionais (Oliveira & Tamayo, 2004); Inventário de Confiança do Empregado na Organização (Ianaguivara, 2011). Por fim, os seguintes dados pessoais e funcionais dos participantes foram coletados: idade, gênero, grau de instrução, tempo de trabalho na organização, tipo de organização (privada ou pública) e tipo de atividades (comércio, indústria, serviços). A tabela 2 mostra a descrição de cada um dos instrumentos acrescida de seu resumo.

Escala de Indicadores de Satisfações Contextuais - EISC (David, 2005). É composta por 27 itens distribuídos em 4 fatores: Relações interpessoais (7 itens e Alpha = 0,90); Segurança (12 itens; Alpha= 0,85); Ambiente físico adequado e seguro (5 itens e Alpha = 0,72) e Saúde física (3 itens e Alpha= 0,71). A escala é de sete pontos, do tipo Likert, variando de 1 (fortemente insatisfeito) a 7 (fortemente satisfeito).

Inventário de Perfis de Valores Organizacionais (Oliveira & Tamayo, 2004) é



composto de 48 itens, que englobam oito fatores: Realização, Conformidade, Domínio, Tradição, Prestígio, Autonomia, Coletividade e Bem-Estar do Empregado. A escala de resposta é composta por seis pontos, variando de um (Não se parece em nada com minha organização) a seis (É muito parecida com minha organização). A precisão do instrumento (Alpha de Cronbach) variou de 0,75 a 0,87.

Inventário de Confiança do Empregado na Organização (Ianaguivara, 2011) possui três fatores: componentes éticos, competência organizacional e oportunismo, com Alphas de Cronbach de 0,84 a 0,96. As respostas aos 42 itens são apresentadas na escala de cinco pontos, tipo Likert (1 = discordo totalmente até 5 = concordo totalmente).

## Tabela 2

Nome, autor, composição dos instrumentos e índices de fidedignidade resultantes dos estudos de validação.

| Instrumento   | Fatores                           | Número de itens | Alpha de Cronbach |
|---|-----------------------------------|-----------------|-------------------|
| Escala de Indicadores de Satisfações Contextuais (EISC)<br>(David, 2005)                  | Relações interpessoais            | 7               | 0,91              |
|   | Segurança                         | 12              | 0,85              |
|   | Ambiente físico adequado e seguro | 5               | 0,72              |
|   | Saúde física                      | 3               | 0,71              |
| Inventário de Perfis de Valores Organizacionais (IPVO)<br>(A. F. Oliveira & Tamayo, 2008) | Realização                        | 5               | 0,80              |
|   | Conformidade                      | 7               | 0,75              |
|   | Domínio                           | 6               | 0,80              |
|   | Tradição                          | 5               | 0,75              |
|   | Prestígio org.                    | 4               | 0,81              |
|   | Autonomia                         | 8               | 0,87              |
|   | Coletividade                      | 7               | 0,86              |
|   | Bem-estar do empregado            | 6               | 0,87              |
| Inventário de Confiança do Empregado na Organização (ICEO)<br>(Ianaguivara, 2011)         | Componentes éticos                | 23              | 0,96              |
|   | Competência organizacional        | 14              | 0,92              |
|   | Oportunismo                       | 5               | 0,84              |

### **3.5. Procedimentos de coleta de dados**

O presente estudo foi submetido à apreciação do Comitê de Ética e Pesquisa (CEP) da Universidade Federal de Uberlândia, seguindo as normas da Resolução nº 466/12 do CNS para realização de pesquisa envolvendo seres humanos, sendo aprovado conforme Parecer nº 502.838/2013.

Às pessoas que aceitaram participar deste estudo foram explicados os objetivos e seu caráter estritamente acadêmico, suas participações voluntárias e ainda, apresentado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido em duas vias. Uma vez esclarecido e concordando em participar, uma via do termo de Consentimento ficou com o participante e outra foi arquivada, separada do questionário, pela pesquisadora. Todos os instrumentos foram autoaplicados, visto que todas as instruções necessárias estavam presentes no cabeçalho de cada um deles. Além disso, o nível de escolaridade dos participantes era suficiente para sua compreensão. Os participantes foram abordados individualmente em locais públicos (porta de escola, empresa, universidades, praças, ponto de ônibus) pela própria pesquisadora. Ao término do preenchimento, a pesquisadora recolhia o instrumento em envelope lacrado, ficando à disposição para esclarecimento de eventuais dúvidas a respeito de seu preenchimento. A identidade dos participantes foi preservada uma vez que se procurou garantir o anonimato. Acrescenta-se ainda que em pesquisas dessa natureza o que importa é o conjunto de dados e não as respostas de uma pessoa em particular.

### **3.6. Análise de dados**

Os dados obtidos foram registrados em uma planilha e as análises estatísticas realizadas por meio do programa SPSS (*Statistical Package of Social Science*, versão 20).

Na análise exploratória dos dados foi verificada a precisão da entrada de dados por meio dos valores máximos e mínimos das escalas de resposta. As respostas omissas foram aleatórias e inferiores a 5% sendo, portanto, substituídas pela média da amostra (Tabachnick & Fidell, 2001).

Os *outliers* (valores extremos) univariados foram identificados por meio do *Boxplot* e mantidos no banco de dados por serem moderados. Identificou-se sete casos de *outliers* multivariados por meio da distância de *Mahalanobis* ( $\chi^2 = 149,449$ ;  $gl = 100$ ;  $p < 0,001$ ), e eliminados da amostra (sujeitos de números 2, 55, 71, 96, 151, 152, 188) que passou de 188 para 181 sujeitos. Apesar de a amostra ter sido reduzida, os critérios relativos ao seu tamanho foram atendidos para a realização das análises de regressão múltipla.

A hipótese de normalidade das variáveis foi rejeitada pelo método Kolmogorov-Smirnov. Diferenças de assimetria foram evidenciadas na análise dos histogramas com superposição da curva normal e dos índices de assimetria, permanecendo dentro dos parâmetros descritos por Miles e Shevlin (2001) que consideram, que ainda que os dados da amostra não apresentem uma distribuição normal, é considerado aceitável um índice de assimetria de até 2,0. Além disso, Tabachnick e Fidell (2001) também afirmam que análise de regressão é uma técnica robusta à violação de pressupostos.

As correlações bivariadas entre as variáveis do estudo permaneceram com  $r < 0,90$ , o que segundo Tabachnik e Fidell (2001), indica a inexistência de multicolinearidade e singularidade entre elas. Além disso, os valores de fatores de inflação da variância (VIF) estão todos abaixo de 10 e todas as tolerâncias acima de 0,20, confirmando que a colinearidade não afeta o conjunto dos dados (Field, 2009).

A confiabilidade das escalas foi verificada pelo cálculo do Alpha de Cronbach e as correlações entre as variáveis verificadas por meio da correlação de Pearson. Para descrever as variáveis foram usadas estatísticas descritivas (média, desvio padrão e frequência).

O teste t para amostras independentes foi utilizado para verificar se havia diferenças significativas entre empregados de organizações públicas e privadas em relação às variáveis do estudo. Por fim, o teste do modelo foi realizado mediante análise de regressão múltipla padrão para verificar as variáveis que se constituíam as melhores predictoras de confiança organizacional.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

O presente capítulo pretende apresentar os resultados do estudo e discuti-los à luz da literatura, organizado em tópicos referentes à confiabilidade dos instrumentos, análises descritivas, diferenças de médias dos tipos de organizações, padrões de correlação entre as variáveis e análises de regressão múltipla.

### 4.1. Confiabilidade dos instrumentos

Testou-se a fidedignidade de cada um dos instrumentos para a amostra deste estudo, por meio do cálculo do Alpha de Cronbach, o que revelou resultados aceitáveis e próximos aos dos estudos originais, variando de 0,70 a 0,97, conforme demonstra a Tabela 3.

**Tabela 3**

Confiabilidade das escalas para a amostra do estudo.

| Instrumento  | Fatores                           | $\alpha$ original | $\alpha$ reavaliado |
|--|-----------------------------------|-------------------|---------------------|
| Escala de Indicadores de Satisfações Contextuais (EISC)<br>(David, 2005) | Relações interpessoais            | 0,91              | 0,91                |
|  | Segurança                         | 0,85              | 0,86                |
|  | Ambiente físico adequado e seguro | 0,72              | 0,82                |
|  | Saúde física                      | 0,71              | 0,87                |

(Continua)

**Tabela 3 – Continuação**

|   |                            |      |      |
|---|----------------------------|------|------|
|   | Realização                 | 0,80 | 0,87 |
|   | Conformidade               | 0,75 | 0,80 |
|   | Domínio                    | 0,80 | 0,87 |
| Inventário de Perfis de Valores Organizacionais (IPVO)<br>(A. F. Oliveira & Tamayo, 2008) | Tradição                   | 0,75 | 0,70 |
|   | Prestígio organizacional   | 0,81 | 0,86 |
|   | Autonomia                  | 0,87 | 0,89 |
|   | Coletividade               | 0,86 | 0,90 |
|   | Bem-estar do empregado     | 0,87 | 0,84 |
|   | <hr/>                      |      |      |
|   | Componentes éticos         | 0,96 | 0,97 |
| Inventário de Confiança do Empregado na Organização (ICEO)<br>(Ianaguivara, 2011)         | Competência organizacional | 0,92 | 0,92 |
|   | Oportunismo                | 0,84 | 0,83 |

De acordo com Hair, Anderson, Tatham e Black (2005), o Alpha de Cronbach é um índice consistente para analisar a confiabilidade de uma escala. Segundo tais autores, valores de Alpha iguais ou superiores a 0,70 indicam fidedignidade aceitável, porém para estudos exploratórios, valores de até 0,60 são aceitáveis.

#### **4.2. Análises descritivas**

Após o cálculo das médias e desvios padrão de cada variável do estudo, constatou-se que os trabalhadores participantes da pesquisa apresentaram níveis moderados de percepção dos valores organizacionais, de qualidade de vida no trabalho e de confiança na organização.

**Tabela 4**

Valores de média e desvios padrão referente às variáveis do estudo.

| Variáveis                     | Ponto médio da escala | Média | DP   |
|-------------------------------|-----------------------|-------|------|
| Qualidade de vida no trabalho | 4,0                   |       |      |
| Relações Interpessoais        |                       | 4,72  | 1,37 |
| Ambiente Físico               |                       | 4,53  | 1,42 |
| Segurança                     |                       | 3,80  | 1,12 |
| Saúde Física                  |                       | 2,77  | 1,41 |
| Valores Organizacionais       | 3,0-4,0               |       |      |
| Conformidade                  |                       | 4,59  | 0,86 |
| Prestígio                     |                       | 4,32  | 1,23 |
| Realização                    |                       | 4,29  | 1,17 |
| Coletividade                  |                       | 4,11  | 1,22 |
| Domínio                       |                       | 3,76  | 1,41 |
| Tradição                      |                       | 3,69  | 1,00 |
| Autonomia                     |                       | 3,66  | 1,16 |
| Bem-Estar empregado           |                       | 2,96  | 1,21 |
| Confiança do empregado        | 3,0                   |       |      |
| Competência                   |                       | 3,73  | 0,72 |
| Ética                         |                       | 3,19  | 0,90 |
| Oportunismo                   |                       | 2,46  | 0,88 |

Nota. DP = desvio padrão.

Conforme demonstra a Tabela 4, dentre os quatro fatores de qualidade de vida no trabalho, o maior valor médio foi em relações interpessoais ( $M = 4,72$ ;  $DP = 1,37$ ) e o menor em Saúde física ( $M = 2,77$ ;  $DP = 1,41$ ). É possível considerar assim, que a amostra em questão apresenta uma tendência à satisfação no que diz respeito às relações com chefes e entre colegas, mas demonstra-se insatisfeita em relação às ações organizacionais destinadas à saúde física do trabalhador. Ribeiro (2012) destaca em seu estudo que a satisfação com as relações interpessoais é a dimensão que mais caracteriza a qualidade de vida organizacional tanto em organizações públicas como privadas. Já Pires (2004) aponta em seu trabalho a dificuldade de percepção de todos fatores de QVT devido ao constante distanciamento que existe entre os trabalhadores e os programas de qualidade de vida no trabalho.

Em relação aos valores organizacionais, a maior média foi de 4,59 (DP = 0,86) para o valor Conformidade e a menor foi para Bem-estar do Empregado (M = 2,96; DP = 1,21), indicando que os trabalhadores tendem a perceber definição de limites, respeito a regras e modelos de comportamentos organizacionais, mas percebem pouco a preocupação da organização em promover satisfação ao empregado, atentando para a qualidade de vida no trabalho. Assim, o valor Conformidade tende a ser reconhecido como existente nas organizações e em contrapartida o valor Bem-estar do Empregado não se parece estar presente nas organizações, na percepção dos empregados. Semelhantemente, Pires (2004) e Carvalho, T. A. Oliveira e D. C. Silva (2013) encontraram uma prioridade de valores de hierarquia e conservadorismo nas instituições que analisaram, apontando uma tendência dos trabalhadores brasileiros a bem estimar organizações que apresentam regras e padronização de ações.

Quanto à confiança do empregado na organização, os trabalhadores tenderam a perceber de forma positiva a competência da organização (M = 3,73; DP = 0,72), demonstrando que acreditam na sua capacidade, solidez e estabilidade; ficaram mais neutros em relação à ética (M = 3,19; DP = 0,90), não demonstrando definitivamente confiança ou desconfiança nos seus princípios de honestidade e verdade, entretanto, perceberam pouco oportunismo por parte da organização (M = 2,46; DP = 0,88) em seus relacionamentos com funcionários e clientes. Esse resultado se assemelha ao encontrado por Fard et al. (2013), em que o componente da clareza nas relações foi o mais frequente, seguido pela percepção de competência, estabilidade, honestidade, e lealdade da organização.

### **4.3. Diferenças de médias entre tipos de organizações**

A fim de identificar se havia diferenças entre empregados de organizações públicas e

privadas em relação às variáveis do estudo foram calculados testes *t* para amostras independentes, cujos resultados podem ser vistos na Tabela 5.

**Tabela 5**

Teste t para tipos de organizações.

| Variáveis                            | Tipo de empresa | Média | DP   | <i>t</i> | <i>p</i> |
|--------------------------------------|-----------------|-------|------|----------|----------|
| Confiança Competência Organizacional | Privada         | 3,81  | 0,67 | 1,93     | 0,056    |
|                                      | Pública         | 3,60  | 0,79 |          |          |
| Confiança Ética                      | Privada         | 3,36  | 0,88 | 3,54     | 0,001    |
|                                      | Pública         | 2,89  | 0,84 |          |          |
| Oportunismo                          | Privada         | 2,55  | 0,94 | 2,02     | 0,046    |
|                                      | Pública         | 2,29  | 0,76 |          |          |
| VO Autonomia                         | Privada         | 3,92  | 1,11 | 4,30     | 0,001    |
|                                      | Pública         | 3,19  | 1,12 |          |          |
| VO Bem-Estar                         | Privada         | 3,25  | 1,21 | 4,46     | 0,001    |
|                                      | Pública         | 2,46  | 1,03 |          |          |
| VO Realização                        | Privada         | 4,60  | 1,05 | 4,83     | 0,001    |
|                                      | Pública         | 3,77  | 1,20 |          |          |
| VO Domínio                           | Privada         | 4,46  | 0,96 | 11,76    | 0,001    |
|                                      | Pública         | 2,57  | 1,21 |          |          |
| VO Prestígio                         | Privada         | 4,30  | 1,16 | -0,23    | 0,823    |
|                                      | Pública         | 4,35  | 1,35 |          |          |
| VO Conformidade                      | Privada         | 4,73  | 0,78 | 2,74     | 0,007    |
|                                      | Pública         | 4,35  | 0,95 |          |          |
| VO Tradição                          | Privada         | 3,75  | 0,94 | 1,01     | 0,315    |
|                                      | Pública         | 3,59  | 1,10 |          |          |
| VO Coletividade                      | Privada         | 4,36  | 1,21 | 3,71     | 0,001    |
|                                      | Pública         | 3,68  | 1,13 |          |          |
| QVT Ambiente Físico                  | Privada         | 4,71  | 1,35 | 2,37     | 0,019    |
|                                      | Pública         | 4,20  | 1,49 |          |          |
| QVT Relações Interpessoais           | Privada         | 4,86  | 1,36 | 1,76     | 0,079    |
|                                      | Pública         | 4,49  | 1,37 |          |          |
| QVT Segurança                        | Privada         | 3,91  | 1,12 | 1,87     | 0,063    |
|                                      | Pública         | 3,59  | 1,08 |          |          |
| QVT Saúde Física                     | Privada         | 2,93  | 1,38 | 2,06     | 0,041    |
|                                      | Pública         | 2,48  | 1,44 |          |          |

Nota. VO = valores organizacionais; QVT = qualidade de vida no trabalho.

$p < 0,01$ .



As médias de oportunismo na iniciativa privada ( $M = 2,55$ ;  $DP = 0,93$ ) e organizações públicas ( $M = 2,29$ ;  $DP = 0,75$ ) indicam discordância de que haja manipulação ou aproveitamento de erros por parte das organizações, visando a levar vantagens sobre clientes e empregados, porém a maior média apresenta-se na iniciativa privada, o que pode ser justificado pela sua amplitude de autonomia quando comparadas às organizações públicas.

As médias do valor Conformidade foram maiores na iniciativa privada ( $M = 4,72$ ;  $DP = 0,77$ ) indicando que nessas empresas há maior tendência de empregados perceberem a preocupação da organização em garantir modelos de comportamento, cumprimento de regras, obrigações e respeito à hierarquia. Esse resultado se faz importante, considerando que o valor Conformidade se relacionou de forma significativa com todas as outras variáveis deste estudo, sugerindo sua importância na associação feita pelo empregado com a confiança na organização e a qualidade de vida no trabalho. Estudos que abordam a hierarquia como valor organizacional como o de Tamayo, Mendes & Paz (2000) encontraram resultados semelhantes, demonstrando sua relação com a estruturação do relacionamento interpessoal de QVT.

Verificou-se diferença significativa entre organizações públicas e privadas no que se refere à confiança na ética ( $t(179) = 3,54$ ;  $p < 0,001$ ) e na maioria dos valores organizacionais, assim como nas dimensões ambiente físico e saúde física da avaliação de QVT. O estudo de Khetavath (2013) também encontrou diferenças significativas entre todas as variáveis abordadas (condições e complexidade de trabalho, relações organizacionais e interpessoais, envolvimento e comprometimento dos funcionários, segurança e oportunidades de crescimento) no que se refere a setores públicos e privados, sem explicitar, porém, aquelas em que foram encontrados as maiores ou menores médias.

No caso da confiança na ética a maior média foi em organizações privadas. Sabe-se que esse fator se refere à percepção do empregado quanto à disposição da organização em

considerar os interesses e bem comum dos empregados, manter relações honestas, pautadas na verdade, lealdade, retidão na conduta, transparência ao divulgar informações, manutenção de compromissos, respeito e comunicação clara. Portanto, é possível que este resultado elucide que as empresas privadas tem maior preocupação em fortalecer relações de confiança baseadas na honestidade por compreender sua influência na permanência e cooperação dos empregados em relação às metas organizacionais (Fard et al., 2013).

Em todas as diferenças entre médias significativas encontradas, as maiores médias são referentes ao setor privado, tanto para os valores: Autonomia ( $t(179) = 4,299$ ;  $p < 0,001$ ), Bem-Estar do Empregado ( $t(179) = 4,455$ ;  $p < 0,001$ ), Realização ( $t(179) = 4,831$ ;  $p < 0,001$ ), Domínio ( $t(179) = 11,758$ ;  $p < 0,001$ ), Coletividade ( $t(179) = 3,707$ ;  $p < 0,001$ ); quanto para as dimensões de QVT: Ambiente Físico ( $t(179) = 2,369$ ;  $p < 0,001$ ) e Saúde Física ( $t(179) = 2,058$ ;  $p < 0,001$ ). Macêdo, Pereira, Rossi e Vieira (2005) encontraram resultados semelhantes e sugerem que isto ocorre porque as organizações públicas enfatizam, em geral, a hierarquia e o controle de normas e procedimentos, cujo foco está, principalmente, no serviço à sociedade.

É possível apreender que tais fatores estejam mais presentes na iniciativa privada, pois além de a demanda mercadológica exigir mais criatividade, desafios, competitividade, incentivo à satisfação dos clientes e empregados, Pires (2004) complementa que as organizações públicas em geral estão engessadas pela burocracia de normas e procedimentos.

#### **4.4. Correlações entre as variáveis do estudo**

Os padrões de associações entre valores organizacionais, qualidade de vida no trabalho e os fatores da confiança do empregado na organização, foram verificados por meio da correlação  $r$  de Pearson e apresentados na Tabela 6.

Para análise da intensidade das correlações foram adotados os critérios propostos por Dancey e Reidy (2006), cujas correlações até 0,39 são consideradas fracas, de 0,40 a 0,69, são moderadas e acima desses valores são consideradas fortes.

Conforme demonstrado na Tabela 6, houve correlações entre todas as variáveis, sendo a maioria significativa, com coeficientes considerados de fracos ( $r = -0,15$ ) a fortes ( $r = 0,82$ ).

Ética foi a dimensão de confiança organizacional que apresentou maior número de correlações fortes e significativas com Segurança ( $r = 0,71$ ); seguida de valores Autonomia ( $r = 0,73$ ), Bem-estar ( $r = 0,76$ ), Coletividade ( $r = 0,82$ ), e Relações Interpessoais ( $r = 0,77$ ). Esse dado mostra a importância da ética no contexto organizacional, pois afinal, conforme dito por Hosmer (1995), a confiança é o resultado de uma decisão ou de uma ação que reconhece e protege os direitos e interesses de outras pessoas, além de estar relacionada a tantos outros fatores organizacionais, como esclarecido neste estudo.

**Tabela 6**

Coeficientes de correlação (r de Pearson) entre as variáveis do estudo.

| Variáveis            | 1       | 2       | 3       | 4      | 5      | 6      | 7      | 8      | 9      | 10     | 11     | 12     | 13     | 14     | 15     |
|----------------------|---------|---------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 1. Competência       | (0,92)  |         |         |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
| 2. Ética             | 0,58**  | (0,97)  |         |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
| 3. Oportunismo       | -0,29** | -0,53** | (0,83)  |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
| 4. Autonomia         | 0,58**  | 0,73**  | -0,32** | (0,89) |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
| 5. Bem-estar         | 0,52**  | 0,76**  | -0,34** | 0,78** | (0,84) |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
| 6. Realização        | 0,57**  | 0,65**  | -0,29** | 0,82** | 0,67** | (0,87) |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
| 7. Domínio           | 0,36**  | 0,33**  | 0,14    | 0,53** | 0,45** | 0,52** | (0,87) |        |        |        |        |        |        |        |        |
| 8. Prestígio         | 0,76**  | 0,44**  | -0,27** | 0,53** | 0,49** | 0,46** | 0,28** | (0,86) |        |        |        |        |        |        |        |
| 9. Conformidade      | 0,44**  | 0,39**  | -0,16*  | 0,51** | 0,40** | 0,57** | 0,38** | 0,40** | (0,80) |        |        |        |        |        |        |
| 10. Tradição         | 0,35**  | 0,20**  | -0,01   | 0,19** | 0,23** | 0,15*  | 0,20** | 0,46** | 0,38** | (0,70) |        |        |        |        |        |
| 11. Coletividade     | 0,52**  | 0,82**  | -0,53** | 0,74** | 0,66** | 0,74** | 0,38** | 0,41** | 0,52** | 0,18*  | (0,90) |        |        |        |        |
| 12. Ambiente Físico  | 0,47**  | 0,57**  | -0,23** | 0,52** | 0,48** | 0,51** | 0,28** | 0,35** | 0,37** | 0,11   | 0,56** | (0,82) |        |        |        |
| 13. Relações Interp. | 0,49**  | 0,77**  | -0,50** | 0,59** | 0,60** | 0,57** | 0,13   | 0,38** | 0,30** | 0,01   | 0,69** | 0,57** | (0,91) |        |        |
| 14. Segurança        | 0,51**  | 0,71**  | -0,40** | 0,59** | 0,67** | 0,46** | 0,22** | 0,46** | 0,27** | 0,12   | 0,59** | 0,62** | 0,70** | (0,86) |        |
| 15. Saúde Física     | 0,13    | 0,39**  | -0,15*  | 0,36** | 0,46** | 0,26** | 0,20** | 0,17*  | 0,09   | 0,005  | 0,29** | 0,44** | 0,36** | 0,58** | (0,87) |

Nota.  $N = 181$ . A confiabilidade das escalas está entre parênteses na linha diagonal.

\*\* $p < 0,01$ ; \* $p < 0,05$

As correlações entre confiança na competência organizacional e valores organizacionais foram positivas e significativas, com destaque para maior índice em relação ao valor Prestígio ( $r = 0,76$ ;  $p < 0,01$ ). As demais correlações foram fracas (Domínio; Tradição) e moderadas, indicando que os empregados associam a confiança na competência (domínio de conhecimentos, tecnologia, estabilidade e prosperidade da organização) com a percepção dos valores organizacionais avaliados no instrumento.

Estivalete e Andrade (2012) notaram em seu estudo que os valores organizacionais prioritários na percepção de sua amostra foram o Domínio e o Prestígio, enquanto Gorenak e Kosir (2012), estudando a correlação entre valores organizacionais e desempenho organizacional, notaram a correlação significativa especialmente com a percepção pelo funcionário, do prestígio que sua organização possui.

A confiança na ética organizacional (princípios de honestidade, verdade, transparência, respeito) também apresentou correlações positivas e significativas com os valores, destacando-se a forte correlação com Coletividade ( $r = 0,82$ ;  $p < 0,01$ ), Bem-estar do Empregado ( $r = 0,76$ ;  $p < 0,01$ ) e Autonomia ( $r = 0,73$ ;  $p < 0,01$ ). Indica assim, a forte associação que os empregados fazem entre os princípios éticos da organização e sua preocupação em valorizar a igualdade no tratamento aos funcionários, a honestidade, a justiça; a promoção da satisfação do empregado e o incentivo ao aperfeiçoamento constante. De maneira semelhante, o estudo de Mansour (2014) mostrou a relação positiva que o empregado faz entre a preocupação da organização com suas opiniões, em satisfazer suas necessidades e em respeitar seus objetivos e valores, com a crença de que a organização é justa e, portanto, confiável. Nota-se ainda que o valor Coletividade e confiança na ética organizacional compartilham a mesma base, ou seja, a ética.

Oportunismo apresentou relação positiva e não significativa com o valor Domínio (controle de mercado, obtenção de lucro e status), e relação negativa não significativa com

Tradição. As outras correlações foram fracas, negativas e significativas, exceto com Coletividade, cuja correlação foi moderada ( $r = -0,53$ ;  $p < 0,01$ ), sugerindo que o empregado relaciona o oportunismo organizacional com práticas não pautadas na preocupação com a coletividade, o que faz sentido, já que oportunismo se refere às práticas que visam a levar vantagem sobre os empregados, de forma desleal, enquanto o valor Coletividade é justamente o contrário, se referindo à valorização dos funcionários e tratamento respeitoso e honesto por parte da organização. Batista (2010) sugere que quando a organização pauta suas práticas, de forma a não prejudicar os clientes ou empregados favorece a vivência de sentimentos de prazer no trabalho e possibilita uma visão de que a empresa possui condições de atender as necessidades do empregado. Pode-se considerar ainda, de acordo com Khetavath (2013), que tais necessidades, ao serem atendidas, geram no empregado a percepção de que a organização se atenta para a qualidade de vida no trabalho.

Confiança na competência e os fatores de QVT apresentaram correlações positivas moderadas, sendo não significativa apenas para saúde física, sugerindo que a satisfação referente ao ambiente físico, salários, benefícios e às relações com chefes e entre colegas, não são associadas à confiança que o empregado tem na competência da organização. Esse resultado aponta, assim como em Batista e A. F. Oliveira (2012), para a relação que o empregado faz entre o cuidado da organização com seu bem-estar, sua satisfação e possibilidade de solução de problemas, com a crença de que a organização possui solidez e, portanto, é confiável.

Ética e fatores de QVT demonstraram correlações significativas positivas variando de fracas a fortes, com destaque no que se refere a Relações Interpessoais ( $r = 0,77$ ;  $p < 0,01$ ) e Segurança ( $r = 0,71$ ;  $p < 0,01$ ), indicando que os empregados tendem a relacionar sua satisfação com as relações interpessoais, salários e benefícios à confiança nos princípios éticos da organização. Batista e A. F. Oliveira (2012) em seu estudo encontraram a relação

explicativa de que a percepção do empregado quanto ao comprometimento da organização com seu bem-estar em geral, exerce sobre a confiança nos padrões éticos. As relações interpessoais aparecem no estudo de Mansour (2014) como um dos fatores de destaque como determinante para a confiança organizacional.

As correlações obtidas na análise da percepção dos empregados sobre oportunismo demonstram associações moderadas, negativas e significativas com a satisfação a respeito de Relações Interpessoais ( $r = -0,50$ ;  $p < 0,01$ ) e Segurança ( $r = -0,40$ ;  $p < 0,01$ ). Se o empregado percebe ações oportunistas da organização, isso afeta negativamente as relações entre chefias e colaboradores, entre colaboradores e a sensação de segurança do empregado. Oportunismo manteve correlação negativa com todas as variáveis, exceto com o valor Domínio, o que pode ser justificável porque esse valor revela a preocupação da organização com seu próprio crescimento e domínio do mercado, e por vezes isso pode se configurar como práticas oportunistas.

Os resultados das correlações referentes à QVT e confiança do empregado na organização confirmam o que Van der Berg (2013) encontrou em seu estudo, no qual se evidenciou que a experiência de QVT influencia as relações globais de confiança vivida pelos funcionários ( $r = 0,54$ ;  $p < 0,01$ ).

As variáveis independentes correlacionaram entre si de forma significativa com intensidade de baixa à moderada, exceto no que se refere à correlação dos quatro fatores de QVT com o valor Tradição; Relações Interpessoais e valor Domínio; Saúde Física e valor Conformidade. Franco (2008) também notou uma forte correlação entre a satisfação com a QVT e a percepção dos valores da organização. Entretanto, diferente do encontrado no presente estudo, os resultados para as variáveis Conformidade e Tradição indicaram correlações positivas em relação à variável QVT, revelando que a satisfação do indivíduo com a QVT aumenta conforme sua percepção de valores que priorizam o respeito a regras e

modelos de comportamento e preservam os costumes e práticas consagradas na organização.

#### 4.5. Análises de regressão múltipla

Para verificar o impacto exercido pela percepção de valores organizacionais (VO) e pela qualidade de vida no trabalho (QVT) sobre a confiança do empregado na organização, foram calculados três modelos de regressão linear múltipla pelo método padrão, o que permitiu identificar a contribuição particular das variáveis independentes no modelo.

**Tabela 7**

Resumo das análises de regressão múltipla para as variáveis critério confiança na ética e competência organizacionais e oportunismo.

| Variáveis critério         | Preditores                 | B     | $\beta$ | p     | R múltiplo | R <sup>2</sup> modelo | R <sup>2</sup> ajustado |
|----------------------------|----------------------------|-------|---------|-------|------------|-----------------------|-------------------------|
| Componentes éticos         | VO Bem-estar               | 0,19  | 0,26    | 0,001 | 0,91       | 0,82                  | 0,81                    |
|                            | VO Coletividade            | 0,32  | 0,43    | 0,001 |            |                       |                         |
|                            | QVT Relações Interpessoais | 0,16  | 0,25    | 0,001 |            |                       |                         |
|                            | QVT Segurança              | 0,11  | 0,14    | 0,028 |            |                       |                         |
| Competência organizacional | VO Realização              | 0,11  | 0,18    | 0,046 | 0,83       | 0,68                  | 0,66                    |
|                            | VO Prestígio               | 0,32  | 0,55    | 0,001 |            |                       |                         |
|                            | QVT Segurança              | 0,12  | 0,19    | 0,021 |            |                       |                         |
|                            | QVT Saúde Física           | -0,10 | -0,19   | 0,001 |            |                       |                         |
| Oportunismo                | VO Domínio                 | 0,22  | 0,34    | 0,001 | 0,68       | 0,47                  | 0,43                    |
|                            | VO Prestígio               | -0,12 | -0,17   | 0,031 |            |                       |                         |
|                            | VO Coletividade            | -0,45 | -0,62   | 0,001 |            |                       |                         |

*Nota.* VO = valores organizacionais; QVT = qualidade de vida no trabalho.

Os resultados da primeira análise de regressão (Tabela 7) mostram que os preditores significativos de confiança na ética da organização foram os valores organizacionais Bem-Estar do Empregado ( $\beta = 0,26$ ,  $t = 4,31$ ,  $p < 0,001$ ), Coletividade ( $\beta = 0,43$ ,  $t = 7,13$ ,  $p < 0,001$ ) e os fatores de QVT Relações Interpessoais ( $\beta = 0,25$ ,  $t = 4,47$ ,  $p < 0,001$ ) e Segurança ( $\beta = 0,14$ ,  $t = 2,22$ ,  $p < 0,028$ ). A variância explicada neste modelo é de 82% ( $R^2$



ajustado = 0,81;  $F(12, 168) = 63,05$ ;  $p < 0,001$ ). Os valores do coeficiente Beta foram positivos indicando que a percepção de conduta ética, foco na satisfação do empregado e qualidade das relações com chefes e colegas assim como a qualidade da oferta de salários, benefícios e garantias ao trabalhador são aspectos que propiciam uma relação de confiança pautada na honestidade, respeito e transparência.

Estudos tem indicado a relação entre confiança e aspectos culturais das organizações e especificamente, Paula (2009) pressupõe a relação direta entre estes fenômenos. Tzafrir e Dolan (2004) alegam que vários teóricos têm apontado o importante papel desempenhado pelos valores partilhados quanto ao estabelecimento de elevados níveis de confiança, assim como Paula (2009), que afirma ser a confiança do empregado na organização normativa podendo se basear em suas normas e em seus valores.

Os resultados possibilitam traçar um paralelo com o trabalho de Fard *et al.* (2013) que, ao estudarem a relação entre confiança e cultura organizacionais, verificaram que a presença de uma cultura que se preza por um ambiente pautado em boas relações interpessoais teve repercussões na confiança organizacional, cujas correlações foram significativas e positivas entre esses dois aspectos do contexto de trabalho.

Além disso, é possível encontrar relações de explicação entre a percepção que o empregado tem sobre a preocupação da organização com suas necessidades e seu bem-estar com a confiança na ética organizacional (Batista e A. F. Oliveira, 2012).

O estudo de David (2005) revelou que Relações Interpessoais e Segurança (fatores de QVT) foram preditores de comprometimento afetivo e normativo, respectivamente. Considerando o vínculo entre o empregado e sua organização de trabalho representado pelo comprometimento, é possível tecer uma comparação com a confiança depositada pelo empregado em sua organização, sendo que a qualidade de vida no trabalho parece influenciar positivamente na criação desse vínculo.

A relação entre QVT e confiança organizacional também foi encontrada no estudo de Van der Berg e Martins (2013), que mostrou claramente as práticas gerenciais consideradas positivas pelos empregados e a experiência de QVT aumentam na mesma proporção que a relação de confiança entre o empregado e a organização.

Sendo assim, é possível que ao investir e estimular o trabalho em equipe, os espaços de recreação e atividades sociais (David, 2005) as organizações estejam contribuindo para melhora dos vínculos e das relações interpessoais, e conseqüentemente, do padrão de confiança do empregado.

Os preditores de confiança na competência organizacional identificados na segunda análise de regressão foram os valores organizacionais Realização ( $\beta = 0,18, t = 2,0, p < 0,046$ ) e Prestígio ( $\beta = 0,55, t = 9,17, p < 0,001$ ) e fatores de QVT Segurança ( $\beta = 0,19, t = 2,32, p < 0,021$ ) e Saúde Física ( $\beta = -0,19, t = -3,38, p < 0,001$ ). O modelo explicou 68% da variância ( $R^2$  ajustado = 0,66;  $F(12, 168) = 30,303; p < 0,001$ ). A percepção dos valores Realização e, especialmente Prestígio, indicam claramente que os empregados tendem a confiar na organização que é reconhecida e admirada pela sociedade em função de produtos e serviços ofertados, assim como, por perceberem que esta organização tem como meta o sucesso através da demonstração de competência tanto dos empregados quanto da própria organização. O desempenho competente é uma necessidade para a sobrevivência da organização e, por conseguinte, da permanência do empregado no mercado de trabalho.

O fator de QVT Segurança é outro preditor significativo de confiança na competência organizacional. Assim como no estudo de Batista (2010), esse resultado mostra que se a organização é vista como capaz de ofertar salários, benefícios e garantias ao trabalhador, há maior tendência em ser percebida como confiável e estável financeiramente proporcionando segurança em relação ao trabalho e também em relação ao futuro da organização.

O último preditor dessa variável critério é o fator de QVT Saúde Física. Contudo, o

sentido da relação entre ambas pareceu incoerente, uma vez que uma organização que se propõe a realizar ações destinadas à saúde do trabalhador, como práticas de atividades físicas no local de trabalho, tempo disponibilizado pela organização para a prática de exercícios no horário de trabalho e orientação à atividade física provavelmente, não seria percebida como menos competente.

A competência organizacional refere-se à organização que possui conhecimento, domina bem as tecnologias em sua área de atuação; oferece produtos e serviços de qualidade aos seus clientes, apresenta estabilidade financeira, capacidade de superar crises econômicas e perspectiva de estabilidade que se manifesta na expectativa de continuidade e de futuro próspero. Verificou-se, então, que a correlação bivariada entre Confiança na Competência Organizacional e Saúde física (QVT) é baixa e não significativa. Entretanto, na regressão observou-se que esse preditor foi significativo e apresentou valor  $\beta$  de sinal oposto ao da correlação com a variável critério, sugerindo tratar-se de supressão (Abbad & Torres, 2002; Tabachnick & Fidell, 2001).

Segundo Tabachnick e Fidell (2001) entre os indicativos de supressão, deve-se observar: (1) o valor absoluto da correlação simples entre as variáveis  $x_1$  e  $y$  deve ser substancialmente menor que o peso  $\beta$  para a variável supressora  $x_1$ ; e (2) a correlação simples e o peso  $\beta$  dessa variável devem ter sinais opostos. Considerando esses indicativos, a variável QVT Saúde Física foi eliminada do modelo. De acordo com Abbad e Torres (2002) “a supressão pode ser um sinal de relações complexas entre variáveis preditoras na explicação da variável critério” (p. 22).

Uma nova análise de regressão com a exclusão de Saúde Física resultou em um modelo que explicou 66% da variância ( $R^2$  ajustado = 0,64;  $F(11, 169) = 30,16$ ;  $p < 0,001$ ), permanecendo como preditores significativos os valores Prestígio ( $\beta = 0,57$ ,  $t = 9,431$ ,  $p < 0,001$ ) e Realização ( $\beta = 0,19$ ,  $t = 2,086$ ,  $p < 0,038$ ).

Em se tratando de oportunismo, os preditores significativos foram somente os valores organizacionais Domínio ( $\beta = 0,34$ ,  $t = 4,72$ ,  $p < 0,001$ ), Prestígio ( $\beta = -0,17$ ,  $t = -2,17$ ,  $p < 0,031$ ) e Coletividade ( $\beta = -0,62$ ,  $t = -5,95$ ,  $p < 0,001$ ). O modelo explicou 47% da variância ( $R^2$  ajustado = 0,43;  $F(12, 168) = 12,384$ ;  $p < 0,001$ ). No caso desta variável critério somente os valores ofereceram contribuições significativas. A busca de controle sobre pessoas e recursos assim como a busca de domínio do mercado poderia gerar ações organizacionais no sentido de obter vantagens sobre empregados e clientes, quando a oportunidade se apresentasse. Por outro lado, a percepção do valor Prestígio, representada pela busca de admiração e respeito da sociedade não estimularia ações oportunistas. Da mesma forma a conduta ética da organização se opõe ao oportunismo, o que corrobora com Batista (2010) que afirma que quanto maior a adoção de princípios éticos por parte da organização, menor seria a possibilidade de ações oportunistas em relação aos empregados e clientes, evitando sentimentos desfavoráveis do empregado em relação à organização.

Os resultados deste estudo e a literatura indicam que o alcance de um padrão de confiança dos empregados em relação às organizações necessita da presença de um conjunto complexo de fatores, já que cada aspecto da confiança possui preditores específicos. Isso favorece compreender que o estabelecimento de uma relação de confiança pode ser determinado por diversos aspectos organizacionais, o que nesse estudo está representado pelos valores organizacionais Bem-Estar do Empregado, Coletividade, Realização, Prestígio e Domínio, além dos fatores de QVT que prezam Relações Interpessoais e Segurança.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve por objetivo principal verificar o impacto das variáveis qualidade de vida no trabalho e percepção de valores organizacionais sobre a confiança do empregado na organização.

Os testes de correlação demonstraram que os empregados em geral, associam significativamente os diversos fatores que compõem esta pesquisa. Assim, a confiança na competência organizacional foi associada com todos os valores; os princípios éticos da organização associaram-se fortemente à percepção do empregado de que existe por parte da organização a valorização da igualdade no tratamento aos funcionários, a honestidade, a justiça e a promoção da satisfação do empregado; já o oportunismo foi correlacionado, principalmente, com práticas que contrariam a coletividade.

Os resultados referentes aos valores organizacionais traçam um cenário em que os empregados percebem consideravelmente o empenho das organizações em estabelecer limites, regras e modelos de comportamento (valor Conformidade), mas nem tanto em favorecer o Bem-Estar do Empregado. De maneira semelhante, em relação à QVT, os empregados referem satisfação com as Relações Interpessoais proporcionadas, mas pouca satisfação com Saúde Física. Esses dados suscitam um questionamento sobre a atenção dirigida pelas organizações às necessidades do empregado, enquanto ser complexo e enquanto recurso essencial para o funcionamento organizacional. Diante disso, avanta-se a possibilidade de estudos que busquem compreender a importância que as organizações dispensam à saúde física dos empregados, pensando-os como corpos que compõem o ambiente organizacional e por isso, conforme V. T. A. Siqueira e Kurcgant (2012) precisam estar saudáveis e satisfeitos para continuar atendendo as próprias necessidades e as do mercado de trabalho.

A confiança do empregado na organização e a QVT também apresentaram correlações significativas, especialmente no que se refere às relações interpessoais, o que demonstrou ser um fator relacionado aos aspectos de confiança, sinalizando para a importância de se manterem relações satisfatórias entre chefes e colegas de trabalho, pautadas no respeito e no alcance de objetivos comuns, evitando, por exemplo, o reconhecimento de competências individuais em detrimento das coletivas, por instigar a excessiva competitividade entre colegas e favorecer ambientes e relações hostis. A forma como acontecem as relações também está relacionada às normas de conduta definidas pela organização em seus valores, já que estes orientam as interações dos indivíduos entre si e com o meio externo, na forma de pensar, agir e tomar decisões (Deal & Kennedy, 1982; Pinto Neto, 2011; Pires, 2004). Assim, é possível notar uma interface entre aspectos relacionados à QVT, aos valores organizacionais e ao estabelecimento do vínculo de confiança.

Mediante a análise de diferença entre médias, foi possível verificar que as organizações privadas evidenciaram maior atenção sobre fatores que melhoram suas relações internas e externas, comparadas às organizações públicas, o que pode ser compreensível pelo fato de precisarem constantemente se adequar ao mercado, estar dispostas às novas exigências e garantir mão-de-obra de qualidade para seus produtos.

As análises de regressão demonstraram que a hipótese de predição levantada neste estudo se confirma. Os valores organizacionais Bem-estar do Empregado, Coletividade e os fatores de QVT Relações interpessoais e Segurança tiveram um valor preditivo em relação à confiança nos componentes éticos. Desta forma, a percepção do empregado sobre a atenção da organização às suas necessidades, valorização dos aspectos coletivos, das relações entre empregados e clientes e o oferecimento de garantias de estabilidade aumentam suas chances de confiar na organização como sendo honesta e respeitosa.

A confiança na competência organizacional teve sua variância explicada pelos valores

Realização e Prestígio, sendo os fatores de QVT Segurança e Saúde Física eliminados, devido à hipótese de supressão atribuída ao último fator. Organizações que tem como foco sua própria competência e a de seus colaboradores, assim como buscam alcançar metas como a admiração e respeito da sociedade, podem estimular uma relação de confiança dos colaboradores que passam a percebê-las como organizações estáveis, seguras e com um futuro promissor. Este resultado deve ser visto com cautela em função da supressão, pois não é possível desconsiderar o alerta de Tabachnick e Fidell (2001) quando apontam que um coeficiente de regressão grande para uma variável independente com baixa correlação com a variável critério pode ser enganoso em virtude desse fenômeno. Dito de outra forma, a variável independente prediz bem a variável critério somente depois que outra variável independente suprime a variância irrelevante. Assim, a variável supressora melhora os efeitos de outra variável no conjunto das variáveis independentes. Sugere-se e crê-se que outros estudos poderiam verificar se este fenômeno se repete em outras amostras.

A variância explicada para Oportunismo foi atribuída somente aos valores organizacionais Domínio, Prestígio e Coletividade, já que QVT não entrou na explicação desse fator de confiança. Nesse caso, entende-se que a busca por admiração e respeito da sociedade não estimularia ações oportunistas sobre empregados e clientes e, por outro lado, tais ações poderiam ser estimuladas a partir do empenho organizacional em exercer controle sobre pessoas e recursos, assim como pela busca de domínio do mercado. QVT, ou seja, Relações Interpessoais, Segurança e Ambiente Físico Adequado e Seguro não entraram como variáveis explicativas de Oportunismo. Considerando Batista (2010) e Khetavath (2013), é possível sugerir que essas variáveis poderiam atuar como critério e não como preditoras de oportunismo, já que tais autores supõem que quando a organização pauta suas práticas de forma a não prejudicar os clientes ou empregados, ela favorece a vivência de sentimentos de prazer no trabalho e possibilita uma visão de que a organização se atenta para a qualidade de

vida no trabalho.

Percentuais diferentes da variância explicada sugerem que outros aspectos devem ser investigados a fim de ampliar a compreensão dos diferentes preditores da confiança do empregado na organização. O estudo sinaliza para a importância de conhecer e investir em variáveis que antecedam a confiança do empregado na organização, considerando que seja esse um fator que propicia melhora da interação empregado-organização e que possa influenciar diversas outras instâncias no contexto organizacional, por exemplo, desempenho e produtividade, conforme já mencionado neste trabalho.

É importante salientar que o presente estudo apresenta limitações metodológicas, já que tem caráter exploratório e refere-se a um corte transversal com amostra de conveniência, não havendo intenção de se generalizarem os dados aqui trabalhados. Apesar de não esgotar o assunto, os resultados obtidos podem beneficiar a construção do conhecimento que aborda a relação entre qualidade de vida no trabalho, percepção dos valores organizacionais e confiança do empregado na organização, atentando para as lacunas que ainda existem em sua compreensão.

Sugere-se, portanto, que outros estudos sejam realizados utilizando as mesmas variáveis, empregando ou não os mesmos instrumentos, afinal entende-se que há ainda uma dificuldade na conceituação clara de QVT que pode afetar a mensuração do construto. Assim, outros instrumentos podem estar mais afinados com essa conceituação ou se utilizarem de outras perspectivas teóricas e, portanto, de obterem resultados diferentes e até mais sólidos a respeito de seu comportamento em relação a outras variáveis do ambiente organizacional.

Além disso, considerando os resultados deste estudo, é interessante que se verifique como as variáveis aqui empregadas se comportam em outras amostras, testando suas potencialidades como explicativas, mediadoras e ou moderadoras nessa relação.



## Referências

- Abbad, G., & Torres, C. V. (2002). Regressão múltipla stepwise e hierárquica em Psicologia Organizacional: aplicações, problemas e soluções. *Estudos de psicologia*, (7), 19-29.4
- An, J. Y., Yom, Y. H., & Ruggiero, J. S. (2011). Organizational Culture, Quality of Work Life, and Organizational Effectiveness in Korean University Hospitals. *Journal of Transcultural Nursing*, 22(1) 22-30.
- Araújo, P. M., & Oliveira, A. F. (2008). Bem-estar no trabalho: impacto das percepções dos valores organizacionais e da confiança do empregado na organização. *Rev. Horizonte Científico* 2(1), 1-15.
- Batista, A. A. da S. (2010). *Análise da qualidade de vida no trabalho utilizando um modelo de regressão logística*. (Dissertação de Mestrado). Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Ponta Grossa, PR, Brasil.
- Batista, R. L., & Oliveira, A. F. (2012, maio/agosto). Antecedentes da confiança do empregado na organização. *Estudos de Psicologia*, 17(2), 247-254.
- Barzegar, M., Afzal, E., Tabibi, S. J., & Delgoshaei, B. (2012). Relationship between leadership behavior, quality of work life and human resources productivity. *International Journal of Hospital Research*, 1(1), 1-14.
- Bigliardi, B., Dormio, A. I., Galati, F., & Schiuma, G. (2012). The impact of organizational culture on the job satisfaction of knowledge workers. *The journal of information and knowledge management systems*, 42(1), 36-51.
- Buss, P. M., & Pellegrini Filho, A. (2007). A saúde e seus determinantes sociais. *Physis: Rev. Saúde Coletiva*, 17(1), 77-93.

- Canova, K. R., Porto, J. N. (2010, setembro/outubro). O impacto dos valores organizacionais no estresse ocupacional: um estudo com professores de ensino médio. *Rev. Adm. Mackenzie*, 11(5), 4-31.
- Carta de Ottawa. Primeira Conferência Internacional sobre Promoção da Saúde. (1986). In: Ministério da Saúde. (2002). Projeto Promoção da Saúde. *As Cartas da Promoção da Saúde*. Brasília: Ministério da Saúde. Recuperado de [http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/cartas\\_promocao.pdf](http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/cartas_promocao.pdf)
- Carvalho, V. D., Oliveira, T. A., Silva, D. C. (2013, setembro/outubro). Valores organizacionais em instituições públicas brasileiras: percepções dos servidores em diferentes posições hierárquicas e tipos de entidade da administração indireta. *Rev. Adm. Mackenzie*, 14(5), 74-103.
- Cerdeira, J. P. (2010). O valor da confiança na definição da cultura organizacional: algumas considerações gerais. *Exedra Journal*, 3, 125-134.
- Coleman, J. S. (1990). *The foundations of social theory*. Harvard University Press.
- Cummings, L. L., & Bromiley, P. (1996). The organizational trust inventory (OTI): development and validation. In R. M. Kramer & T. R. Tyler (Eds.), *Trust in organizations: frontiers of theory and research* (p.302-330). Thousand Oaks: Sage.
- Dancey, C.P., & Reidy, J. (2006). *Estatística sem matemática para psicologia*. Porto Alegre: Artmed.
- David, L. M. L. (2005). *Qualidade de vida no trabalho e comprometimento organizacional: análise de suas relações em uma unidade do exército* (Dissertação de mestrado). Universidade de Brasília, Brasília, DF, Brasil.

- David, L. M. L., & Bruno-Faria, M. de F. (2007, outubro-dezembro). Qualidade de vida no trabalho: construção e validação de uma escala em organizações militares do Exército. *Revista de Administração*, 42(4), 431-442.
- Deal, T. E., & Kennedy, A. A. (1982). *Corporate cultures the rites and rituals of corporate life*. Londres: Penguin Books.
- DeConinck, J. B. (2010). The effect of organizational justice, perceived organizational support, and perceived supervisor support on marketing employees' level of trust. *Journal of Business Research*, 63, 1349–1355.
- Deutsch, M. (1958). Trust and suspicion. *Journal of Conflict Resolution*, 2(4), 265-279.  
Recuperado de <http://jcr.sagepub.com/content/2/4/265.extract>
- Estivaletes, V. de F. B., & Andrade, T de. (2012, maio-junho). A influência dos valores organizacionais na percepção de suporte organizacional com base na concepção dos colaboradores do setor bancário. *Rev. Adm. Mackenzie*, 13(3), 214-244, ed. especial.
- Estivaletes, V. de F. B., Andrade, T., Gomes, T. C., & Costa, V. F. (2012, julho-dezembro). Valores organizacionais no Brasil: uma análise da produção científica na área da administração nos últimos 10 anos. *Gestão Contemporânea*, 9(12), 43-68.
- Fard, A. M., Zahed-Babelan, A., & Sattari, S. (2013). The Relation between Organizational Culture and Organizational Trust in Customs Headquarters of Iran. *International Research Journal of Applied and Basic Sciences*, 4(1), 164-167.
- Ferreira, M. C., & Assmar, E. M. L. (1999). Perspectivas epistemológicas, teóricas e metodológicas no estudo da cultura organizacional. *Revista Educação & Tecnologia*, 4, 1-10.
- Ficker, T. M. (2011). *Confiança e comprometimento de supervisores e líderes de produção/manutenção: um estudo de caso* (Dissertação de mestrado). Fundação

Cultural Dr. Pedro Leopoldo, Pedro Leopoldo, MG, Brasil.

Field, A. (2009). *Descobrendo a estatística usando SPSS*. 2 ed. Porto Alegre: Artmed.

Fleck, M. P. A., Fachel O., Louzada, S., Xavier, M., Chachamovich, E., Vieira, G., Santos, L., & Pinzon, V. (1999). Desenvolvimento da versão em português do instrumento de avaliação de qualidade de vida da Organização Mundial da Saúde (WHOQOL-100). *Rev Bras Psiquiatr*, 21(1),19-28.

Franco, M. A. (2008). *Congruência entre valores pessoais e organizacionais e sua correlação com a qualidade de vida no trabalho: um estudo em empresa do setor médico-hospitalar* (Dissertação de mestrado). Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, Belo Horizonte, MG, Brasil.

Freitas, M. E. (1991). *Cultura Organizacional: formação, tipologias e impacto*. São Paulo: Makron.

Garcia, R., & Fadel, B. (2010). Cultura organizacional e as interferências nos fluxos informacionais (IFI). In M. Valentim (Ed.), *Gestão, mediação e uso da informação* (pp. 211-234). ISBN 978-85-7983-117-1. São Paulo: Editora UNESP. Recuperado em <http://books.scielo.org>.

Gorenak, M., & Kosir, S. (2012). The importance of organizational values for organization. *Management, knowledge and learning: International Conference 2012*, Slovenia.

Gouldner, A. W. (1960). The norm of reciprocity: a preliminary statement. *American Sociological Review*, 25(2), 61-178. Recuperado de <http://www.jstor.org/stable/2092623>

Gorzoni, P. M. (2010). *Cultura organizacional e qualidade de vida no trabalho: um estudo com funcionários de um restaurante fast-food*. (Dissertação Mestrado). Universidade

de São Paulo, São Paulo, SP, Brasil.

Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 159-170.

Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (2005). *Análise multivariada de dados*. In S. S. Adonai & C. N. Anselmo, (Trads.). 5 ed. Porto Alegre: Bookman.

Helliwell, J. F., & Huang, H. (2011). Well-Being and Trust in the Workplace. *J Happiness Stud*, 12, 747–767.

Hosmer, L. T. (1995). Trust: the connecting link between organizational theory and philosophical ethics. *Academy of Management Review*, 20(2), 379-403.

Ianaguivara, C. M. G. A. (2011). *Confiança da empregado na organização: revalidação de instrumento de medida*. (Dissertação de Mestrado). Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, MG, Brasil.

Khetavath, P. S. (2013, January). A comparative study of quality of work life in public and private sector organizations: in Andhra Pradesh. *Tenth AIMS International Conference on Management*, Hyderabad, India, 2960- 2966.

Kilimnik, Z. M., & Moraes, L. F. R. (2000). O conteúdo significativo do trabalho como fator de qualidade de vida organizacional. *Revista da Angrad*, 1(1), p. 64-74.

Korunka, C., Hoonakker, P.L.T., & Carayon, P. (2007). Job and organizational factors as predictors of quality of working life and turnover intention in IT work places. In R. Rau, S. Mühlfordt & P. Richter (Eds.), *Arbeit und Gesundheit* (pp. 289-304). München: Papst Publishers.

Kotter, J. P., & Heskett, J. L. (1994). A cultura corporativa e o desempenho empresarial. (B. T. Lambert, Trad.) São Paulo: Makron Books. (Trabalho original publicado em

1992).

- Kramer, R. M., & Tyler, T. R. (1996). Whiter trust. In R. M. Kramer & T. R. Tyler (Eds.), *Trust in organizations: frontiers of theory and research* (pp. 01-15). Thousand Oaks: Sage.
- Lorenz, E. H. (2000). Neither Friends nor Strangers: Informal Networks of Subcontracting in French Industry. In D. Gambetta, (Ed.), *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations* (pp. 194-210). University of Oxford: Electronic edition.
- Macêdo, K. B., Pereira, C., Rossi, E. Z., & Vieira, M. A. (2005). Valores individuais e organizacionais: estudo com dirigentes de organizações pública, privada e cooperativa em Goiás. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 8, 29-42.
- Mansour, M. (2014, February). Organization Justice, Support and Trust: Evidence from Saudi Companies. *Journal of Economics, Business and Management*, 2(1), 22-25.
- Martel, J-P., & Dupuis, G. (2006). Quality of work life: theoretical and methodological problems, and presentation of a new model and measuring instrument. *Social Indicators Research*, 77, 333–368.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709-734.
- Medeiros, J. P. (2007). *Qualidade de vida no trabalho da EMATER-RN: validação de um instrumento síntese de pesquisa e diagnóstico*. (Dissertação de mestrado). Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, RN, Brasil.
- Miles, J. & Schevlin, M. (2001). *Applying regression & correlation. A guide for students e researchers*. London: Sage Publications.

- Oliveira, A. F. (2004). *Confiança do empregado na organização: impacto dos valores pessoais, organizacionais e da justiça organizacional*. (Tese de doutorado). Universidade de Brasília, Brasília, DF, Brasil.
- Oliveira, R. R. (2008). *Qualidade de Vida no Trabalho - QVT e Responsabilidade Social Empresarial - RSE: um estudo sobre a satisfação de QVT com funcionários voluntários em programas RSE*. (Tese de Doutorado). Universidade Metodista de São Paulo, São Paulo, SP, Brasil.
- Oliveira, A. F., Castro, L. O., & Rezende, K. P. (2008). Investigação dos antecedentes da confiança do empregado na organização: cultura e identificação organizacionais. *Anais de Encontro Interno – Seminário de Iniciação Científica*, Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, MG, Brasil, VIII. Recuperado de <https://ssl4799.websiteseuro.com/swge5/seg/cd 2008/PDF/SA08-21121.PDF>
- Oliveira, R. R., Limongi-França, A. C., Castro, D. A. P., & Pereira, J. (2009, agosto). Qualidade de Vida no Trabalho - QVT e Responsabilidade Social Empresarial - RSE: um estudo sobre a satisfação de QVT com funcionários voluntários em programas RSE. *Anais de Seminários em Administração - SEMEAD*, São Paulo, SP, Brasil, XII. Recuperado de <http://www.ead.fea.usp.br/semead/12semead/resultado/trabalhosPDF/814.pdf>
- Oliveira, A. F., Tamayo, A. (2004, abril-junho). Inventário de perfis de valores organizacionais. *Revista de Administração*, 39(2),129-140.
- Oliveira, A. F., & Tamayo, A. (2008). Confiança do empregado na organização. In M. M. M. Siqueira (Ed.), *Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão* (p. 97-109). Porto Alegre: Artmed.

- Özyilmaz, Y. D. A. (2010). Vertical trust in organizations: a review of empirical studies over the last decade. *Journal of Social Sciences Institute*, 7 (13), 1 -28.
- Ottawa, Carta de. (1986). Primeira conferência internacional sobre promoção da saúde. Ottawa. In: Brasil. Secretaria de Políticas de Saúde. *As Cartas da Promoção da Saúde*. Brasília, 2002.
- Pallant, J. (2007). *SPSS survival manual: a step-by-step guide to data analysis using SPSS version 15*. New York: Open University Press.
- Paula, R. A. de. (2009). *A confiança e suas interfaces com os valores organizacionais em microempresas*. (Dissertação de mestrado). Faculdades de Pedro Leopoldo, Pedro Leopoldo, MG, Brasil.
- Pilatti, L. A. (2007). Qualidade de vida e trabalho: perspectivas na sociedade do conhecimento. In R. Vilarta, G. L. Gutierrez, T. H. P. F. Carvalho, & A. Gonçalves (Eds.). *Qualidade de vida e novas tecnologias*. Campinas: IPES Editorial.
- Pinto Neto, B. (2011). *Valores organizacionais presentes nos órgãos administrativos de uma instituição de ensino superior federal de minas gerais: um estudo de caso*. (Dissertação de mestrado). Faculdades de Pedro Leopoldo, Pedro Leopoldo, MG, Brasil.
- Pires, J. C. de S. (2004). *Relações entre valores individuais, valores organizacionais e programa de qualidade de vida no trabalho*. (Dissertação de mestrado). Universidade Católica de Goiás, Goiânia, GO, Brasil.
- Posner, B. Z. (2010). Another Look at the Impact of Personal and Organizational Values Congruency. *Journal of Business Ethics*, 97, 535-541.
- Puusa, A., & Tolvanem, U. (2006). Organizational identity and trust. *Electronic Journal of Business Ethics and Organizations Studies*, 11(2), 29-33.



- Rezende, T., & Silva, R. M. (2008, julho-dezembro). A qualidade de vida no trabalho dos profissionais da área da enfermagem: um estudo a partir do modelo teórico de Hackman & Oldham. *Estudos e Pesquisas em Psicologia*, 8(3), 685-703.
- Rose, R. C, Beh L. S, Uli, J., & Idris, K. (2006). An analysis of quality of work life and career: related variables, *American Journal of Applied Sciences*, 3(12), 2151-2159.
- Ribeiro, P. E. da C. D. (2012). *Qualidade de vida organizacional: O impacto das configurações de poder e o papel mediador da justiça organizacional*. (Dissertação de mestrado). Universidade de Brasília, Brasília, DF, Brasil.
- Rousseau, D. M., Sitkin, S. B., Burt, R. S. & Camerer, C. (1998). Not so different after all: a cross discipline view of trust. *Academy of Management Review*, 23(3), 393-404.
- Sá, G. E. V. L. (2000). *Comprometimento organizacional e qualidade de vida no trabalho em uma empresa de economia mista do Estado de Minas Gerais*. (Dissertação de mestrado). Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, MG, Brasil.
- Sant'Anna, A. de S., Kilimnik, Z. M., Moraes, L. F. R. de. (2011). Antecedentes, origens e evolução do movimento em torno da Qualidade de Vida no Trabalho. In. A. de S. Sant'Anna & Z. M. Kilimnik. *Qualidade de vida no trabalho: fundamentos e abordagens* (pp. 3-30). Rio de Janeiro: Elsevier.
- Schein, E. H. (2009). *Cultura organizacional e liderança*. Tradução: Ailton Bomfim Brandão. São Paulo, Atlas: 2009.
- Shah, S. M. A., Jatoi, M. M., & Memon, M. S. (2012, March). The Impact of Organizational Culture on the Employees' Job Satisfaction & Organizational Commitment: A Study of Faculty Members of Private Sector Universities of Pakistan. *Interdisciplinary journal of contemporary research in business*, 3(11), 809-829.

- Silva, K. L. A. B. (2007). *Impacto dos valores organizacionais e da satisfação no trabalho na intenção de rotatividade*. (Dissertação de Mestrado). Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, MG, Brasil.
- Silva, N., & Tolfo, S. da R. (1999, setembro-dezembro). Qualidade de Vida no Trabalho e Cultura Organizacional: um Estudo no Ramo Hoteleiro de Florianópolis. *Convergência*, 20(6), 275-300.
- Silva, N., & Zanelli, J. C. (2004). Cultura organizacional. In J. C. Zanelli, J. E. Borges-Andrade & A. V. B. Bastos (Eds.). *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil*. (pp. 407-442). Porto Alegre: Artmed.
- Silva, N., Zanelli, J. C., & Tolfo, S.R. (2014). Cultura organizacional. In J. C. Zanelli, J. E. Borges-Andrade & A. V. B. Bastos (Eds.). *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil*. (pp. 491-525). Porto Alegre: Artmed.
- Sinha, C. (2012, February). Factors affecting quality of work life: empirical evidence from indian organizations. *Australian Journal of Business and Management Research*, 1(11), 31-40.
- Siqueira, D. M. & Vieira, A. M. (2012, setembro). Valores Organizacionais: Expressão do Ideal ou Percepção do Real?. *Anais do Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração - EnANPAD*, Rio de Janeiro, RJ, Brasil, XXXV. Recuperado de [http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnANPAD/enanpad\\_2012/EOR/Tema%2009/2012\\_EOR341.pdf](http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnANPAD/enanpad_2012/EOR/Tema%2009/2012_EOR341.pdf)
- Siqueira, V. T. A., & Kurcgant, P. (2012). Satisfação no trabalho: indicador de qualidade no gerenciamento de recursos humanos em enfermagem. *Rev Esc Enferm USP*, 46(1), 151-157.

- Stephen, A., & Dhanpal, D. (2012-March). Quality of Work Life and its Impact on Job Satisfaction in Small Scale Industrial Units: Employees Perspectives. *SDMIMD Journal of Management*, 3(1), 11-24.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2001). Using multivariate statistics. New York: Allyn and Bacon.
- Tamayo, A. (1998, julho-setembro). Valores organizacionais: sua relação com satisfação no trabalho, cidadania organizacional e comprometimento afetivo. *Revista de Administração*, 33(3), 56-63.
- Tamayo, A. (2008). Valores organizacionais. In M.M.M. Siqueira (Ed.), *Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão* (p. 309- 340). Porto Alegre: Artmed.
- Tamayo, A., & Gondim, M. G. C. (1996). Escala de Valores Organizacionais. *Revista de Administração*, 31(2), 62-72.
- Tamayo, A., Mendes, A. M. & Paz, M. G. T. (2000). Inventário de valores Organizacionais. *Estudos de Psicologia*, 5(2), 289-315.
- Tolfo, S. da R., & Piccinini, V. C. (2011). Qualidade de Vida no Trabalho nas melhores empresas para se trabalhar no Brasil: descompassos entre teoria e prática. In. A. de S. Sant'Anna & Z. M. Kilimnik. *Qualidade de vida no trabalho: fundamentos e abordagens* (pp. 85-112). Rio de Janeiro: Elsevier.
- Tolfo, S. da R., Silva, N., & Luna, I. N. (2009, dezembro). Cultura organizacional, identidade e qualidade de vida no trabalho: articulações e sugestões de pesquisas em organizações. *Pesquisas e Práticas Psicossociais* 4(1), 6-16.
- Tzafrir, S. S., & Dolan, S. L. (2004). A Scale for Measuring Manager–Employee Trust. *Management Research*, 2(2), 115-132.

- Valizadeh, A. , & Ghahremani, J. (2012). The relationship between organizational culture and quality of working life of employees. *European Journal of Experimental Biology*, 2(5), 1722-1727.
- Van der Berg, Y. (2011). *The relationship between Organisational Trust and Quality of Work Life*. (Dissertação de mestrado). University of South Africa, Johannesburg, África do Sul. Recuperado de <http://uir.unisa.ac.za/handle/10500/5108>
- Van der Berg, Y., & Martins, N. (2013). The relationship between organisational trust and quality of work life. *SA Journal of Human Resource Management*, 11(1), 1-13.
- Vasconcelos, A. F. (2001, janeiro-março). Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas. *Cadernos de Pesquisas em Administração*, 08(1), 23-35.
- Watson, M. L. (2005). Can there be just one trust? A cross-disciplinary identification of trust definitions and measurement, The Institute for Public Relations, 1-25.
- Zanini, M. T. F. (2005, dezembro). Relações de confiança nas empresas da nova economia informacional – uma avaliação dos efeitos da incerteza sobre o comportamento organizacional. *Cadernos EBAPE.BR*, 3(4), 1-21.

## Anexos

### A – Instrumentos

#### A1 - Inventário de Perfis de Valores Organizacionais - IPVO

Ao responder este questionário, pense na organização em que você trabalha como um todo.

Descrevemos, a seguir, algumas organizações. Leia cada descrição e avalie o quanto essas organizações são semelhantes àquela na qual você trabalha. Dê suas respostas, anotando, nos espaços que antecedem cada frase, aquele número (de 1 a 6) que melhor representa suas respostas.

**Quanto esta organização aqui descrita se parece com aquela na qual você trabalha?**

| Não se parece em nada com minha organização | Não se parece com minha organização | É pouco parecida com minha organização | É mais ou menos parecida com minha organização | É parecida com minha organização | É muito parecida com minha organização |
|---|-------------------------------------|--|--|----------------------------------|--|
| 1   | 2                                   | 3                                      | 4  | 5                                | 6                                      |

|    |  |  |
|----|--|--|
| 01 |  | Esta organização estimula os empregados a enfrentarem desafios. Para ela, os desafios tornam o trabalho do empregado mais interessante.                              |
| 02 |  | A sinceridade entre as pessoas é encorajada por esta organização. Ser verdadeiro com os outros é importante para ela.  |
| 03 |  | Para esta organização, todas as pessoas devem ser tratadas com igualdade. Na visão dela, as pessoas merecem oportunidades iguais.                                    |
| 04 |  | Esta organização valoriza a competência. Para ela, é importante que o empregado demonstre as habilidades e os conhecimentos que possui.                              |
| 05 |  | É muito importante, para esta organização, ajudar seus empregados. Ela deseja cuidar do bem-estar deles.   |
| 06 |  | A tradição é uma marca desta organização. Ela tem práticas que dão continuidade aos seus costumes.   |
| 07 |  | Esta organização influencia outras organizações. Ela tem muito prestígio.  |
| 08 |  | Esta organização acha que é importante ser competente. Ela quer demonstrar o quanto é capaz.   |
| 09 |  | Esta organização oferece oportunidades de diversão aos empregados. Ela acha importante que eles tenham prazer no trabalho.   |
| 10 |  | É importante para esta organização ser rica. Ela quer ter lucros nos negócios.   |
| 11 |  | Para esta organização, é importante que os empregados se comportem de forma educada no ambiente de trabalho. Ela acredita que as boas maneiras devem ser praticadas. |

|    |  |   |
|----|--|---|
| 12 |  | Esta organização preserva os costumes antigos. Ela respeita a tradição.   |
| 13 |  | Esta organização incentiva o sucesso profissional dos empregados. Ela os estimula a trabalharem de maneira competente.  |
| 14 |  | Nesta organização, os empregados são premiados. A satisfação deles com a organização é uma meta importante.   |
| 15 |  | Esta organização acredita no valor da honestidade. Ela honra seus compromissos com pessoas e organizações com as quais se relaciona.                            |
| 16 |  | Para esta organização, é importante que todas as pessoas sejam tratadas de maneira justa. É importante, para ela, respeitar os direitos dos outros.             |
| 17 |  | Esta organização acha importante ter modelos de comportamento definidos. Para ela, os empregados devem ter um jeito correto de se comportar no trabalho.        |
| 18 |  | Esta organização busca o domínio do mercado. Ela quer eliminar a concorrência.  |
| 19 |  | Esta organização evita mudanças. Ela prefere manter sua forma de trabalhar.   |
| 20 |  | Nesta organização, é importante que os empregados conheçam bem o trabalho que fazem. Ela reconhece os empregados competentes.                                   |
| 21 |  | Esta organização acha importante ser fiel a seus empregados e clientes. Ela cumpre seus compromissos com eles.  |
| 22 |  | Para esta organização, é importante manter clubes destinados ao lazer dos empregados. Ela considera que a diversão é uma parte importante da vida do empregado. |
| 23 |  | Esta organização valoriza empregados curiosos. Ela gosta de empregados que procuram se informar a respeito do trabalho.   |
| 24 |  | Esta organização gosta de empregados que mostram suas habilidades. Ela procura desenvolver a competência desses empregados.                                     |
| 25 |  | Esta organização tem prestígio na sociedade. Ela acha importante ser admirada por todos.  |
| 26 |  | Esta organização procura se aperfeiçoar constantemente. Para ela, o aperfeiçoamento é uma forma de melhorar a qualidade de seus produtos e serviços.            |
| 27 |  | Esta organização acredita que as regras são importantes. Para ela, os empregados deveriam obedecê-las.  |
| 28 |  | O respeito à hierarquia faz parte das tradições desta organização. Para ela, a hierarquia deve ser respeitada pelos empregados.                                 |
| 29 |  | Esta organização valoriza empregados que buscam realização no trabalho. Ela reconhece quando um empregado tem objetivos profissionais.                          |
| 30 |  | Para esta organização, é importante ser criativa. Ela gosta de ser original.  |
| 31 |  | Esta organização procura manter práticas consagradas. Ela acredita que é  |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    |  | importante trabalhar sempre do mesmo modo.   |
| 32 |  | Esta organização preocupa-se com a qualidade de vida dos empregados. Ela realiza projetos sociais que contribuem para o bem-estar deles.                 |
| 33 |  | Esta organização tem prestígio. Ela oferece produtos e serviços que são respeitados pelos clientes.  |
| 34 |  | Esta organização acredita que a cortesia é importante. Para ela, as boas maneiras fazem parte do relacionamento entre os empregados e as organizações.   |
| 35 |  | Esta organização tem influência na sociedade. Ela acha importante ser respeitada por todos.  |
| 36 |  | Para esta organização, planejar metas é essencial. Ela considera a realização das metas uma prova de sua competência.                                    |
| 37 |  | Esta organização acha importante ser competitiva. Ela quer ganhar novos mercados.  |
| 38 |  | Esta organização acredita que a pessoa deve ser honesta em qualquer situação. Dizer a verdade faz parte dos princípios desta organização.                |
| 39 |  | O prazer para esta organização é obter lucros. Ela sente-se satisfeita quando os rendimentos superam as despesas.  |
| 40 |  | Esta organização deseja que o empregado tenha uma vida profissional variada. Ela valoriza o empregado que tem experiências profissionais diferentes.     |
| 41 |  | Nesta organização, as regras de convivência são consideradas importantes. Para ela, os empregados, clientes e outras organizações deveriam respeitá-las. |
| 42 |  | Esta organização considera a segurança dos negócios muito importante. Ela está atenta às ameaças do mercado.   |
| 43 |  | Esta organização acredita que os empregados devem aceitar o trabalho que têm a fazer. Para ela, os empregados devem cumprir suas obrigações.             |
| 44 |  | Esta organização considera a lealdade importante. Ela é leal às pessoas e organizações próximas dela.  |
| 45 |  | Esta organização estimula, nos clientes, o desejo de adquirir novidades. Ela encoraja os clientes a provarem produtos e serviços novos.                  |
| 46 |  | Esta organização incentiva o empregado a ser criativo. Ela estimula a criação de produtos e serviços originais.  |
| 47 |  | O comportamento do empregado, nesta organização, deve mostrar respeito aos costumes. Para ela, a tradição deve ser preservada.                           |
| 48 |  | Esta organização propõe atividades que dão prazer ao empregado. Na visão dela, é importante o empregado sentir-se satisfeito consigo mesmo.              |

## A2 - Inventário de Confiança do Empregado na Organização

A seguir, são apresentadas frases que tratam de aspectos de sua organização (empresa, instituição, escola ou órgão público). Ao responder este questionário, é preciso que você pense na sua organização de trabalho como um todo e não apenas em sua área de atuação.

Para responder, utilize o seguinte código:

| Discordo totalmente | Discordo | Nem concordo nem discordo | Concordo | Concordo totalmente |
|---------------------|----------|---------------------------|----------|---------------------|
| <b>1</b>            | <b>2</b> | <b>3</b>                  | <b>4</b> | <b>5</b>            |

Dê suas respostas, anotando na coluna que antecede cada frase, o número (de 1 a 5) que melhor representa sua opinião. Por favor, não deixe questões sem resposta. Lembre-se de que não há respostas certas ou erradas. **Por favor, não deixe nenhum item em branco!**

|    |  |   |
|----|--|---|
| 1  |  | Esta organização adota novas tecnologias mantendo-se competitiva.   |
| 2  |  | Esta organização mantém-se atualizada em sua área de atuação.   |
| 3  |  | Acredito que esta organização terá um futuro próspero.  |
| 4  |  | Nesta organização, as decisões são tomadas com boa vontade para com seus funcionários.                      |
| 5  |  | Esta organização mostra-se disposta a compartilhar seus benefícios com seus funcionários.                   |
| 6  |  | Nesta organização, os funcionários são respeitados, independente do cargo ocupado.                          |
| 7  |  | Pode-se afirmar que nesta organização as decisões são favoráveis a todos.                                   |
| 8  |  | Esta organização compartilha informações abertamente.   |
| 9  |  | Esta organização é forte no seu ramo de atuação.  |
| 10 |  | O relacionamento desta organização com seus funcionários é baseado na honestidade.                          |
| 11 |  | Esta organização é conhecida por seu poder econômico.   |
| 12 |  | Esta organização é competente em sua área de atuação.   |
| 13 |  | Esta organização está interessada em proteger os interesses de seus funcionários.                           |
| 14 |  | Esta organização trabalha tanto por seus próprios interesses, quanto pelos interesses de seus funcionários. |
| 15 |  | Esta organização está preparada para sobreviver às crises econômicas.                                       |
| 16 |  | A comunicação entre esta organização e os funcionários é clara.   |



|    |  |  |
|----|--|--|
| 17 |  | Esta organização é reconhecida pela qualidade de seus serviços e produtos.                     |
| 18 |  | As informações circulam em todos os níveis da organização.                                     |
| 19 |  | Nesta organização, é possível perceber a boa vontade em alcançar objetivos favoráveis a todos. |
| 20 |  | Esta organização tem boas intenções para com seus funcionários.                                |
| 21 |  | Pode-se perceber que esta organização faz melhor que seus concorrentes.                        |
| 22 |  | Esta organização transmite informações claras aos seus funcionários.                           |
| 23 |  | Nesta organização, fala-se a verdade.  |
| 24 |  | Esta organização se aproveita dos erros de outros para levar vantagem.                         |
| 25 |  | Pode-se afirmar que essa organização busca o bem comum de seus funcionários.                   |
| 26 |  | Esta organização demonstra domínio técnico em sua área de atuação.                             |
| 27 |  | As pessoas acreditam que esta organização continuará existindo nos próximos anos.              |
| 28 |  | Esta organização revela estar preparada tecnicamente para se manter no mercado.                |
| 29 |  | Esta organização tira vantagens das fraquezas de seus funcionários.                            |
| 30 |  | As decisões tomadas nesta organização evitam prejudicar os seus funcionários.                  |
| 31 |  | Acredito na estabilidade financeira desta organização.   |
| 32 |  | As normas desta organização são aplicadas a todos os funcionários.                             |
| 33 |  | É possível perceber que esta organização busca tirar vantagem em relação a seus clientes.      |
| 34 |  | É comum esta organização tirar vantagem no relacionamento com seus funcionários.               |
| 35 |  | O funcionário é respeitado nessa organização.  |
| 36 |  | Esta organização é reconhecida por agir de forma correta com os funcionários.                  |
| 37 |  | Esta organização é leal com seus funcionários.   |
| 38 |  | Esta organização manipula para levar vantagens.  |
| 39 |  | Esta organização cumpre o que promete aos seus funcionários.                                   |
| 40 |  | Esta organização procura ser sincera com seus funcionários.                                    |
| 41 |  | Os clientes desta organização sabem que podem acreditar na solidez dela.                       |
| 42 |  | As informações são divulgadas a todos os funcionários.   |

### A3 - Escala de Indicadores de Satisfações Contextuais

Ao responder este questionário, manifeste sua opinião sobre os diversos aspectos do seu trabalho, lembrando que não existem respostas certas, o que importa é a sua opinião. Por favor, responda a todas as questões, escrevendo no espaço ao lado de cada frase sobre o contexto de seu trabalho o número que melhor corresponda a sua percepção, de acordo com as opções abaixo.

| Fortemente Insatisfeito | Insatisfeito | Levemente Insatisfeito | Neutro | Levemente Satisfeito | Satisfeito | Fortemente Satisfeito |
|-------------------------|--------------|------------------------|--------|----------------------|------------|-----------------------|
| 1                       | 2            | 3                      | 4      | 5                    | 6          | 7                     |

|    |  |   |
|----|--|---|
| 1  |  | Ações de prevenção contra acidentes na Organização.   |
| 2  |  | Disponibilidade dos chefes para ajudar.   |
| 3  |  | O valor do salário na aposentadoria.  |
| 4  |  | Tempo disponibilizado pela Organização para a prática de atividade física no horário de trabalho.                       |
| 5  |  | A disponibilidade de auxílio para pagamento de moradia.   |
| 6  |  | Garantia quanto ao futuro na Organização.   |
| 7  |  | Liberdade de expressão com a chefia.  |
| 8  |  | Conhecimentos adquiridos através de cursos oferecidos pela Organização.   |
| 9  |  | As condições físicas (iluminação, ventilação, ruído e temperatura) do local de trabalho.                                |
| 10 |  | Dieta alimentar para pessoas com problemas de saúde.  |
| 11 |  | A refeição oferecida pela Organização.  |
| 12 |  | Tratamento dispensado pelos superiores.   |
| 13 |  | Proteção pessoal contra agressão física.  |
| 14 |  | Assistência médico-odontológica oferecida pela Organização.   |
| 15 |  | Possibilidade de amparo à família.  |
| 16 |  | Respeito dispensado pelos superiores.   |
| 17 |  | Os diversos auxílios (creche, uniforme, complementação de salário no afastamento prolongado por doença etc.) recebidos. |
| 18 |  | Prática de atividade física no próprio local de trabalho.   |
| 19 |  | O espaço físico do local de trabalho.   |
| 20 |  | Compreensão da chefia em relação aos erros dos subordinados.  |
| 21 |  | Clima de confiança entre os colegas de trabalho.  |

|    |                          |  |
|----|--------------------------|--|
| 22 | <input type="checkbox"/> | Controle de circulação e acesso de pessoas estranhas no local de trabalho. |
| 23 | <input type="checkbox"/> | Confiança que os chefes depositam nos subordinados.                        |
| 24 | <input type="checkbox"/> | O salário pago pela Organização.   |
| 25 | <input type="checkbox"/> | A qualidade do mobiliário existente no local de trabalho.                  |
| 26 | <input type="checkbox"/> | Orientação profissional à atividade física.                                |
| 27 | <input type="checkbox"/> | Oportunidade de ascensão profissional.                                     |

## B – Dados complementares

Gênero:

1. (  ) Masculino      2. (  ) Feminino      Idade: \_\_\_\_\_ anos

Grau de instrução:

- |   |   |
|---|---|
| 1. ( <input type="checkbox"/> ) Ensino fundamental incompleto | 5. ( <input type="checkbox"/> ) Superior incompleto |
| 2. ( <input type="checkbox"/> ) Ensino fundamental completo   | 6. ( <input type="checkbox"/> ) Superior completo   |
| 3. ( <input type="checkbox"/> ) Ensino médio incompleto       | 7. ( <input type="checkbox"/> ) Pós-graduação       |
| 4. ( <input type="checkbox"/> ) Ensino médio completo         |   |

Tempo de trabalho nesta organização: \_\_\_\_\_ anos

Tempo no cargo atual: \_\_\_\_\_

Tipo de Empresa:

1. (  ) Privada  
2. (  ) Pública

Ocupante de cargo de chefia:

1. (  ) Sim      2. (  ) Não

Tipo de atividades da organização:

1. (  ) Indústria  
2. (  ) Comércio  
3. (  ) Prestação de serviços

### C – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Você está sendo convidado (a) a participar da pesquisa intitulada “Impacto da qualidade de vida no trabalho e da percepção dos valores organizacionais sobre a confiança organizacional” sob a responsabilidade da pesquisadora Dra. Áurea de Fátima Oliveira e da aluna do Curso de Mestrado em Psicologia (UFU) Uanisléia Lima da Silva.

Nesta pesquisa estamos buscando entender se a qualidade de vida no trabalho e os valores das organizações, podem influenciar na criação de uma relação de confiança do empregado com sua organização de trabalho.

Sua participação na pesquisa consistirá apenas em responder um questionário.

Este Termo de Consentimento será obtido pela própria pesquisadora ou aluna, após breve explicação sobre o estudo, para que somente depois de sua assinatura lhe seja apresentado o questionário.

Sua participação não é obrigatória. A qualquer momento você pode desistir de participar e retirar seu consentimento. Sua recusa não trará nenhum prejuízo em sua relação com o pesquisador ou com a instituição. Em nenhum momento você será identificado. Os resultados da pesquisa serão publicados e ainda assim sua identidade será preservada.

Você não terá nenhuma despesa ou ganho financeiro por participar da pesquisa.

Os riscos relacionados com sua participação são: pode acontecer sua identificação ou algum desconforto de sua parte. Tomaremos todo cuidado para que você não seja identificado e caso se sinta cansado ou desconfortável, você poderá desistir a qualquer momento, sem que haja qualquer tipo de ônus ou penalidade em função de sua desistência. Os benefícios relacionados com a sua participação são que após a conclusão desse estudo, poderemos compreender melhor aspectos relacionados à qualidade de vida no trabalho, valores organizacionais e confiança organizacional.

Você é livre para deixar de participar da pesquisa a qualquer momento sem nenhum prejuízo ou coação.

Uma via original deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido ficará com você. Qualquer dúvida a respeito da pesquisa, você poderá entrar em contato com: Prof. Dra. Áurea de Fátima Oliveira (aurea@fapsi.ufu.br), Uanisléia Lima da Silva (uanisleia@yahoo.com.br) - Av. Maranhão, s/nº, Bloco 2 C - Campus Umuarama - Bairro: Jardim Umuarama - Uberlândia-MG. CEP: 38400-902. Tel: (034) 3218-2235.

Poderá também entrar em contato com o Comitê de Ética na Pesquisa com Seres Humanos – Universidade Federal de Uberlândia: Av. João Naves de Ávila, nº 2121, Bloco A, sala nº 224, Campus Santa Mônica – Uberlândia – M.G, CEP: 38408-100; fone: (34) 3239-4131.

Uberlândia, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_ .

---

Assinatura dos pesquisadores

Eu aceito participar do projeto citado acima, voluntariamente, após ter sido devidamente esclarecido.

---

Participante da pesquisa