



O Papel das Organizações na Sustentabilidade das Economias em Crise



Proceedings do XV Seminário Luso-Espanhol de Economia Empresarial - SLEEE 2013



Vila Real
7 & 8 Novembro, 2013
UTAD/CETRAD
<http://www.sleee2013.com/>



O Papel das Organizações na Sustentabilidade das Economias em Crise

Proceedings do XV Seminário Luso-Espanhol de Economia Empresarial - SLEEE 2013



O Papel das Organizações na Sustentabilidade das Economias em Crise

Proceedings do XV Seminário Luso-Espanhol de Economia Empresarial - SLEEE 2013

Organizadores: Carla Susana Marques e Chris Gerry

Editora: Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro

ISBN: 978-989-704-157-0

ÍNDICE

Economia da Empresa	6
Empreendedorismo	17
Estratégia e Competitividade.....	88
Finanças e Contabilidade.....	178
Inovação e Gestão do Conhecimento.....	262
Marketing.....	336
Organização de Empresas	381
Organizações sem fins lucrativos.....	437
Responsabilidade Social.....	457
Turismo.....	472

COMISSÃO ORGANIZADORA

- Carla Susana Marques
- Chris Gerry
- Carmem Leal
- Francisco Diniz
- Carlos Peixeira Marques
- Maria José Rainho
- José Vaz Caldas
- Ana Paula Rodrigues
- Manuel Luís Tibério

COMITÉ CIENTÍFICO

- Alfonso Vargas Sánchez (Universidade de Huelva)
- António João Coelho de Sousa (Universidade de Évora)
- Belén Lozano García (Universidade de Salamanca)
- Carla Susana Marques (Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro)
- Carlos Peixeira Marques (Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro)
- Carmem Leal (Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro)
- Chris Gerry (Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro)
- Diego Muñiz Rodríguez-Toubes (Universidade de Vigo)
- Francisco Diniz (Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro)
- Francisco José Martínez López (Universidade de Huelva)
- Gustavo Lannelongue Nieto (Universidade de Salamanca)
- Helena Alves (Universidade da Beira Interior)
- Isabel Gallego Álvarez (Universidade de Salamanca)
- João Rebelo (Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro)
- Joaquim Santana Fernandes (Universidade do Algarve)
- Jorge Luís Casas Novas (Universidade de Évora)
- José Antonio Fraiz Brea (Universidade de Vigo)
- Juan Carlos Casero (Universidade de Extremadura)
- Juan José Albendín Moya (Universidade de Huelva)
- Ludgero Santos Sequeira (Universidade do Algarve)
- Luis Mendes (Universidade da Beira Interior)
- Mari Cruz Sánchez (Universidade de Extremadura)
- Maria do Céu Alves (Universidade da Beira Interior)
- Maria Elisa Alén González (Universidade de Vigo)
- Maria José Rainho (Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro)
- Mário Franco (Universidade da Beira Interior)
- Mário Raposo (Universidade da Beira Interior)
- Paulo Magalhães Neves (Universidade do Algarve)
- Pedro Silva (Universidade da Beira Interior)
- Ricardo Hernández (Universidade de Extremadura)
- Ricardo Rodrigues (Universidade da Beira Interior)

SATISFAÇÃO COM O TRABALHO: A PERCEÇÃO DO PROFISSIONAL DE FARMÁCIA

MARIA ISABEL BARREIRO RIBEIRO

Instituto Politécnico de Bragança. Investigadora do CETRAD e Colaboradora da UDI. xilote@ipb.pt

RESUMO

O trabalho é um dos aspetos mais relevantes na vida de um indivíduo. Para além de permitir a produção de bens e serviços para a satisfação das necessidades da sociedade, é de extrema importância, quer para as organizações, quer para a saúde e bem-estar dos trabalhadores. A literatura tem evidenciado as relações positivas existentes entre a satisfação dos trabalhadores com os níveis de produtividade, a qualidade dos produtos e serviços oferecidos e a própria imagem das organizações.

Este estudo avalia o nível de satisfação com o trabalho, na perspetiva dos profissionais de farmácia, em seis dimensões, nomeadamente, *Segurança com o futuro da profissão*; *Apoio da Hierarquia*; *Reconhecimento pelos outros do trabalho realizado*; *Condições físicas do trabalho*; *Relação com os colegas*; e *Satisfação com a profissão*. Na recolha de dados, que decorreu de fevereiro de 2012 a fevereiro de 2013, foi utilizada a *Escala da satisfação com o trabalho* validada para Portugal por Pais-Ribeiro & Maia (2002). Participaram neste estudo 105 profissionais de Farmácia Comunitária do Distrito de Bragança, dos quais 41% eram Farmacêuticos, 32,4% eram Técnicos de Farmácia e 26,7% eram Técnicos Auxiliares de Farmácia. Os profissionais tinham idades compreendidas entre os 21 e os 65 anos, sendo a maioria do género feminino (65,%). Registou-se um nível de satisfação global com o trabalho moderado (Média = 4,3; DP±0,653) numa escala de 1 a 6. Tendo em conta as várias dimensões da satisfação com o trabalho, verificou-se que o nível de satisfação variou de moderado a elevado, tendo-se destacado a *Relação com os colegas* e o *Reconhecimento pelos outros do trabalho realizado* com níveis elevados de satisfação. Este estudo revelou existirem diferenças, estatisticamente, significativas, quanto à satisfação com o trabalho, na dimensão, *Apoio da hierarquia*, entre as categorias profissionais ($X^2=12,686$; $p=0,046<0,05$) e as classes etárias ($X^2=8,397$; $p=0,038<0,05$). São os mais novos e os farmacêuticos os que, em maior número, menos apoio sentem receber da hierarquia.

Dada a relevância da satisfação com o trabalho, quer para o bem-estar dos indivíduos, quer para o crescimento e desenvolvimento das organizações, a promoção do bem-estar do trabalhador pode conduzir a comportamentos por parte do trabalhador que afetam positivamente o funcionamento organizacional refletindo-se este na própria imagem da organização.

Palavras- Chave: Trabalho, Satisfação, Profissionais, Farmácia Comunitária.

1. INTRODUÇÃO

O trabalho é um dos aspetos mais relevantes na vida de um indivíduo. Para além de permitir a produção de bens e serviços para a satisfação das necessidades da sociedade, é de extrema importância, quer para as organizações, quer para a saúde e bem-estar dos trabalhadores. A satisfação com o trabalho reflete-se em simultâneo no trabalhador e no funcionamento das organizações (Saane, Sluiter, Verbeek & Frings-Dresen (2003). Considerado um dos mais importantes elementos da própria cultura humana, o trabalho é, pois, criador de bens e riquezas, contudo, pode actuar sobre múltiplas facetas do comportamento, desde o profissional, social (Cozby, 2003) e até interferindo na saúde do trabalhador (Queirós, 1998; Harrison & Sullivan, 2006). Desta forma, a satisfação com o trabalho tem sido abordada na Psicologia das Organizações segundo duas perspetivas, nomeadamente, a humanitária, centralizada no indivíduo e que se relaciona com o tratamento que um indivíduo recebe dos seus pares e superiores. Uma boa relação reflete-se no bem-estar emocional ou da saúde psicológica do indivíduo. Martinez, Paraguay & Latorre (2004) e Ferreira, Fernandes, Haase & Santos (2009) concluíram que a satisfação no trabalho está associada à saúde dos trabalhadores nos aspectos saúde mental e capacidade para o trabalho, revelando a importância dos factores psicossociais em relação à saúde e bem-estar dos trabalhadores (Queirós, 1998). O trabalhador deve ser reconhecido e valorizado pelo trabalho que desenvolve. O reconhecimento é entendido como um sentimento de ser aceite e admirado no trabalho. Quando passa despercebido ou é negado pelos outros, pode traduzir-se em sofrimento ou insatisfação (Dejours, 2000). De acordo com Spector (2006) a satisfação no trabalho contribui para a satisfação *na vida* em geral traduzindo-se esta no bem-estar emocional e de felicidade do trabalhador. Na opinião de Oliveira (2004) o trabalho é de grande importância para a vida de cada indivíduo e, quando este é

aliado à satisfação pessoal, torna-se possível falar em excelência da qualidade de vida, pois não se pode diferenciar uma da outra.

Por outro lado, a satisfação com o trabalho pode também ser abordada na perspectiva organizacional. Spector (1997) defende que a satisfação profissional pode conduzir a comportamentos por parte dos trabalhadores que afectam o funcionamento organizacional, podendo assim a satisfação com o trabalho reflectir o funcionamento da empresa. Robbins, Judge & Sobral (2011) afirmam que são as organizações, onde predominam os trabalhadores satisfeitos com o trabalho, as que registam um nível de desempenho mais elevado. De acordo com os autores, colaboradores satisfeitos tendem a falar bem da empresa, a contribuir com os colegas e a excederem as expectativas com relação ao trabalho que desenvolvem.

A farmácia comunitária é um importante local destinado à prestação de cuidados de saúde, desenvolvendo o profissional de farmácia (farmacêutico, técnico de farmácia e auxiliar de farmácia) atividades orientadas para o medicamento e para o doente, destacando-se a assistência à saúde e medicamentosa, tendo como preocupação a melhoria da saúde e da qualidade de vida das populações. Foi objetivo principal deste trabalho, avaliar o nível de satisfação com o trabalho, na perspectiva dos profissionais de farmácia, em seis dimensões, nomeadamente, *Segurança com o futuro da profissão; Apoio da Hierarquia; Reconhecimento pelos outros do trabalho realizado; Condições físicas do trabalho; Relação com os colegas; e Satisfação com a profissão*. Por outro lado, procurou-se saber se existe relação entre o nível de satisfação por dimensão tendo em conta a categoria profissional e a classe etária a que pertence o profissional de farmácia.

2. METODOLOGIA

Estudo transversal no qual participaram 105 profissionais de Farmácia Comunitária do Distrito de Bragança, sendo a amostra constituída por 41% Farmacêuticos, 32,4% Técnicos de Farmácia e 26,7% Técnicos Auxiliares de Farmácia. Entre as características da amostra destaca-se uma predominância de participantes do género feminino (65,7%) e a faixa etária dos 21 aos 36 anos (63,8%). Os profissionais tinham idades compreendidas entre os 21 e os 65 anos, assinalando em média 36,2 anos de idade (DP=10,9). Tendo em conta o tempo de serviço a amostra é muito heterogénea variando entre 1 a 50 anos, registando a maioria pelo menos 10 anos de serviço (52,4%) (tabela 1).

Tabela 1 – Caracterização da amostra quanto ao género, profissão e anos serviço (n=105)

Variáveis e Categorias	Frequências (%)	Frequências (n)
Género dos inquiridos		
Feminino	65,7	69
Masculino	34,3	36
Profissão		
Farmacêutico	41	43
Técnico farmácia	32,4	34
Técnico auxiliar	26,7	28
Idade dos inquiridos		
21-36	63,8	67
>36	36,2	38
Anos serviço		
1-5	30,5	32
6-10	21,9	23
11-15	18,1	19
>15	27,6	29
NR	1,9	2
Medidas descritivas relativas à idade (anos)		
Média = 36,2 DP = 10,9 Mínimo = 21 Máximo = 65		
Medidas descritivas relativas aos anos serviço (anos)		
Média = 13,0 DP = 11,6 Mínimo = 1 Máximo = 50		

Para avaliar a Satisfação com o trabalho foi utilizada a *Escala da satisfação com o trabalho* validada para Portugal por Pais-Ribeiro & Maia (2002). O instrumento é constituído por um total de 24 itens, avaliados numa escala de atitudes tipo *Likert* de 6 pontos, que varia de: *Discorda totalmente* (1) *Discorda bastante* (2),

Discorda parcialmente (3), *Concordo parcialmente* (4), *Concordo bastante* (5) e *Concorda totalmente* (6), onde cada profissional avalia o quanto se sente satisfeito em relação a cada dimensão (tabela 2).

Dimensões	Itens
Segurança no futuro da profissão	5,8,13
Apoio da hierarquia	4,11,19
Reconhecimento pelos outros do meu trabalho	1*, 6, 15, 18, 21*
Condições físicas de trabalho	9,17,23
Relação com os colegas	7, 20*, 22, 24*
Satisfação com a profissão	2*, 3*, 10*, 12, 14, 16
Satisfação global	Soma das dimensões

*Itens invertidos

Fonte: Pais-Ribeiro & Maia, 2002

A recolha de dados decorreu de fevereiro de 2012 a fevereiro de 2013. A informação foi recolhida em todos as farmácias comunitárias do Distrito de Bragança. Os questionários foram entregues aos Diretores ou responsáveis da Farmácia Comunitária, após esclarecimento dos objetivos e âmbito do estudo, tendo sido solicitada a sua colaboração, bem como a dos restantes profissionais de farmácia, no preenchimento do questionário.

No tratamento dos dados recorreu-se à estatística descritiva, nomeadamente, ao cálculo de frequências, medidas de tendência central (média) e de dispersão (desvio padrão, máximo e mínimo). Para analisar a consistência interna das dimensões das escalas, foi calculado o Alfa *Cronbach* (α). Utilizou-se o teste *não paramétrico do Qui-Quadrado* para relacionar os níveis de satisfação de cada dimensão com as classes etária, bem como as categorias profissionais. Por fim, para correlacionar as seis dimensões utilizou-se o teste de correlação de *R-Pearson*. O nível de significância utilizado foi de 5%.

3. RESULTADOS

Pela análise da consistência interna do instrumento, destaca-se um coeficiente alfa de *Cronbach* (α) de 0,889 para os 24 itens do questionário. Tendo em conta as dimensões, o alfa *Cronbach* variou de 0,674 a 0,770, considerando-se a consistência interna razoável ou boa (tabela 3).

Dimensões	Média	DP	Alfa <i>Cronbach</i>	Nº
Segurança no futuro da profissão	3,99	0,889	0,753	3
Apoio da hierarquia	4,12	0,966	0,736	3
Reconhecimento pelos outros do meu trabalho	4,56	0,567	0,674	5
Condições físicas de trabalho	4,23	0,991	0,741	3
Relação com os colegas	5,16	0,722	0,696	4
Satisfação com a profissão	3,68	0,846	0,770	6
Satisfação global	4,29	0,653	0,889	24

Tendo em conta as várias dimensões da satisfação com o trabalho, verificou-se que o nível de satisfação variou de moderado a elevado, tendo-se destacado, a *Relação com os colegas* e o *Reconhecimento pelos outros do trabalho realizado*, com os níveis mais elevados de satisfação. O ranking das médias das dimensões foi o seguinte: *Relação com os colegas* (Média=5,16; DP=0,722); *Reconhecimento pelos outros do meu trabalho* (Média=4,56; DP=0,567); *Condições físicas de trabalho* (Média=4,23; DP=0,991); *Apoio da hierarquia* (Média=4,12; DP=0,966); *Segurança no futuro da profissão* (Média=3,99; DP=0,889); e por fim, *Satisfação com a profissão* (Média=3,68; DP=0,846). Registou-se um nível de satisfação global com o trabalho moderado (Média = 4,3; DP±0,653) numa escala de 1 a 6 e todas as dimensões registaram um nível de satisfação acima do ponto médio (3,5) (tabela 3).

Tal como mostra a tabela 4, os itens que mais contribuíram para diminuir o nível de satisfação com a profissão foram, *O progresso na minha carreira é muito lento* (Média=3,40; DP=1,35), *O meu tipo de*

trabalho dá poucas oportunidades para progredir (Média=3,46; DP=1,30), e A minha profissão dá-me oportunidades de promoção (Média=3,46; DP=1,26). Estes resultados revelam que os profissionais se sentem inseguros relativamente à sua vida profissional, refletindo-se no nível de satisfação.

Tabela 4 – Média dos Itens da escala por dimensão		
Nível de Satisfação com a dimensão <i>Segurança no futuro da profissão</i>	Média	DP
5. A minha profissão é uma profissão com segurança para o futuro	3,54	1,29
8. A administração da minha empresa tem uma política clara	4,30	1,21
13. A administração da minha empresa explica bem a sua política	4,11	1,16
Nível de Satisfação com a dimensão <i>Apoio da hierarquia</i>	Média	DP
4. O meu chefe direto dá-me sugestões para eu fazer melhor o meu trabalho	3,98	1,30
11. O meu chefe direto dá-me todo o apoio de que preciso	4,38	1,19
19. O meu superior imediato ajuda-me a realizar melhor o meu trabalho	4,00	1,41
Nível de Satisfação com a dimensão <i>Reconhecimento pelos outros do meu trabalho</i>	Média	DP
1. Ninguém reconhece que sou um bom profissional	5,01	1,11
6. As pessoas reconhecem quando faço as coisas bem feitas	4,39	1,01
15. Os meus chefes estimulam-me a fazer melhor o meu trabalho	4,22	1,14
18. Os meus colegas dão-me sugestões e ajudam-me a melhorar o meu trabalho	4,31	1,05
21. Ninguém reconhece o meu trabalho	4,85	1,39
Nível de Satisfação com a dimensão <i>Condições físicas de trabalho</i>	Média	DP
9. As condições de trabalho no meu serviço são confortáveis	4,23	1,14
17. As condições físicas do meu local de trabalho são agradáveis	4,39	1,12
23. As condições de trabalho no meu serviço são boas	4,06	1,37
Nível de Satisfação com a dimensão <i>Relação com os colegas</i>	Média	DP
7. A minha relação com os meus colegas é boa	4,99	1,02
20. Não gosto das pessoas com quem trabalho	5,38	1,12
22. Fiz amizades muito duradouras entre os meus colegas	4,76	1,19
24. Os meus colegas não me tratam bem	5,50	0,942
Nível de Satisfação com a dimensão <i>Profissão</i>	Média	DP
2. O meu trabalho é muito rotineiro	3,88	1,27
3. O progresso na minha carreira é muito lento	3,40	1,35
10. O meu tipo de trabalho dá poucas oportunidades para progredir	3,46	1,30
12. O meu trabalho permite-me a expressão de criatividade	3,98	1,10
14. A minha profissão dá-me oportunidade de desenvolver novos métodos	3,93	1,12
16. A minha profissão dá-me oportunidades de promoção	3,46	1,26

A distribuição dos inquiridos pelo nível de satisfação global foi o seguinte: 3,8% registaram um nível de satisfação alto, 30,5% mostraram ter um nível de satisfação bom, 64,8% manifestaram um nível de satisfação moderado e 1% consideraram ter um nível de satisfação baixo (tabela 5).

Tabela 5– Distribuição das respostas por nível de satisfação com o trabalho (%)				
Dimensões	Baixo	Moderado	Alto	Muito alto
Segurança no futuro da profissão	4,8	71,4	18,1	5,7
Apoio da hierarquia	8,6	49,5	31,4	10,5
Reconhecimento pelos outros do meu trabalho	1	41	51,4	6,7
Condições físicas de trabalho	2,9	59	26,7	11,4
Relação com os colegas	-	18,1	35,2	46,7
Satisfação com a profissão	7,6	78,1	11,4	2,9
Satisfação global	1	64,8	30,5	3,8

Segundo o teste de correlação de *Pearson*, provou-se a existência de correlações significativas e positivas entre a satisfação global e as seis dimensões. Destacam-se, com correlações fortes, as dimensões *Reconhecimento pelos outros do meu trabalho* ($r=0,854$; $p<0,05$); *Segurança no futuro da profissão* ($r=0,846$; $p<0,05$); *Condições físicas do trabalho* ($r=0,824$; $p<0,05$) e o *Apoio da hierarquia* ($r=0,712$; $p<0,05$). As restantes dimensões registaram correlações moderadas com a satisfação global com o trabalho. As correlações registadas entre as seis dimensões variaram de fracas a moderadas (tabela 6).

Tabela 6 – Correlação entre as dimensões de satisfação com o trabalho

Dimensões	Satisfação global	1	2	3	4	5	6
Satisfação global	1	-	-	-	-	-	-
1.Segurança no futuro da profissão	0,846	1	-	-	-	-	-
2.Apoio da hierarquia	0,712	0,584	1	-	-	-	-
3.Reconhecimento pelos outros do meu trabalho	0,854	0,650	0,529	1	-	-	-
4.Condições físicas de trabalho	0,824	0,670	0,478	0,629	1	-	-
5.Relação com os colegas	0,520	0,283	0,198	0,439	0,343	1	-
6.Satisfação com a profissão	0,680	0,529	0,232	0,606	0,491	0,218	1

Todas as variáveis estão correlacionadas para nível de significância de 5%

Comparando a proporção de inquiridos por nível de satisfação e categoria profissional verificou-se existirem diferenças estatisticamente significativas na dimensão *Apoio da hierarquia* ($X^2=12,686$; $p=0,046<0,05$). São os farmacêuticos os que registam em maior número níveis de satisfação mais baixos e por isso aqueles que em maior número consideram receber um fraco apoio da hierarquia. Em todas as outras dimensões não se registaram diferenças nas proporções de respondentes por nível de satisfação ($p>0,05$) (tabela 7)

Tabela 7 – Comparação do nível de satisfação com o trabalho por profissão (%)

Dimensões	Grupo	Baixo	Moderado	Alto	Muito alto	Teste
Segurança no futuro da profissão	Farmacêutico	9,3	62,8	23,3	4,7	$X^2=6,310$ $p=0,402$
	Técnico farmácia	2,9	73,5	14,7	8,8	
	Técnico auxiliar	0	82,1	14,3	3,6	
Apoio da hierarquia	Farmacêutico	18,6	37,2	37,2	7	$X^2=12,686$ $p=0,046^*$
	Técnico farmácia	2,9	58,8	26,5	11,8	
	Técnico auxiliar	0	57,1	28,6	14,3	
Reconhecimento pelos outros do meu trabalho	Farmacêutico	0	32,6	60,5	7	$X^2=6,827$ $p=0,322$
	Técnico farmácia	2,9	38,2	50	8,8	
	Técnico auxiliar	0	57,1	39,3	3,6	
Condições físicas de trabalho	Farmacêutico	2,3	58,1	27,9	11,6	$X^2=2,852$ $p=0,861$
	Técnico farmácia	2,9	67,6	17,6	11,8	
	Técnico auxiliar	3,6	50	35,7	10,7	
Relação com os colegas	Farmacêutico	-	14	44,2	41,9	$X^2=5,532$ $p=0,244$
	Técnico farmácia	-	17,6	38,2	44,1	
	Técnico auxiliar	-	25	17,9	57,1	
Satisfação com a profissão	Farmacêutico	2,3	86	9,3	2,3	$X^2=8,903$ $p=0,173$
	Técnico farmácia	11,8	76,5	5,9	5,9	
	Técnico auxiliar	10,7	67,9	21,4	0	
Satisfação global	Farmacêutico	0	62,8	34,9	2,3	$X^2=4,334$ $p=0,721$
	Técnico farmácia	2,9	70,6	23,5	2,9	
	Técnico auxiliar	0	60,7	32,1	7,1	

* Existem diferenças, entre as proporções, estatisticamente, significativas para nível de significância de 5%

Foi também na dimensão *Apoio da hierarquia* que este estudo provou existirem diferenças, estatisticamente, significativas, tendo em conta as classes etárias ($X^2=8,397$; $p=0,038<0,05$). Tal como mostra a tabela 8, são os profissionais de farmácia mais novos que em menor proporção registam um nível de satisfação muito alto.

Tabela 8 – Comparação do nível de satisfação com o trabalho por classe etária (%)						Teste
Dimensões	Grupo	Baixo	Moderado	Alto	Muito alto	
Segurança no futuro da profissão	21-36	6	74,6	17,9	1,5	$X^2=6,611$
	>36	2,6	65,8	18,4	13,2	$p=0,077$
Apoio da hierarquia	21-36	10,4	44,8	38,8	6	$X^2=8,397$
	>36	5,3	57,9	18,4	18,4	$p=0,038^*$
Reconhecimento pelos outros do meu trabalho	21-36	0	40,3	53,7	6	$X^2=2,108$
	>36	2,6	42,1	47,4	7,9	$p=0,647$
Condições físicas de trabalho	21-36	1,5	59,7	29,9	9	$X^2=2,915$
	>36	5,3	57,9	21,1	15,8	$p=0,406$
Relação com os colegas	21-36	-	11,9	40,3	47,8	$X^2=5,269$
	>36	-	28,9	26,3	44,7	$p=0,072$
Satisfação com a profissão	21-36	7,5	76,1	14,9	1,5	$X^2=3,286$
	>36	7,9	81,6	5,3	5,3	$p=0,336$
Satisfação global	21-36	0	62,7	34,3	3	$X^2=3,3118$
	>36	2,6	68,4	23,7	5,3	$p=0,287$

* Existem diferenças, entre as proporções, estatisticamente, significativas para nível de significância de 5%

4. DISCUSSÃO E IMPLICAÇÕES

Participaram neste estudo 105 profissionais que trabalham em farmácias comunitárias localizadas no Distrito de Bragança. A amostra era constituída por 41% Farmacêuticos, 32,4% Técnicos de Farmácia e 26,7% Técnicos Auxiliares de Farmácia. A maioria dos participantes era do género feminino (65,7%) e tinha idade compreendida entre os 21 e os 65 anos, assinalando em média 36,2 anos de idade (DP=10,9). A maioria tinha até 10 anos de serviço (52,4%).

Para a recolha dos dados, que decorreu de Fevereiro de 2012 a Fevereiro de 2013, foi utilizada a *Escala da satisfação com o trabalho* validada para Portugal por Pais-Ribeiro & Maia (2002). O instrumento é constituído por um total de 24 itens, avaliados numa escala de atitudes tipo *Likert* de 6 pontos, que varia de: *Discorda totalmente* (1) *Discorda bastante* (2), *Discorda parcialmente* (3), *Concordo parcialmente* (4), *Concordo bastante* (5) e *Concordo totalmente* (6), onde cada profissional avalia o quanto se sente satisfeito em relação a cada dimensão. Os itens foram, posteriormente, distribuídos por seis dimensões, nomeadamente, *Segurança com o futuro da profissão*; *Apoio da Hierarquia*; *Reconhecimento pelos outros do trabalho realizado*; *Condições físicas do trabalho*; *Relação com os colegas*; e *Satisfação com a profissão*. Relativamente às propriedades psicométricas, para a escala total, o coeficiente geral de fidelidade foi de 0,889. Resultado semelhante foi obtido num estudo desenvolvido por Geca, Alves, Ribeiro & Pires (2012) ($r=0,884$). A consistência interna registada para as seis dimensões variou de razoável a boa tendo em conta a classificação de Pestana e Gageiro (2005). Foi registado um alfa *Cronbach* ligeiramente abaixo de 0,7 na dimensão *Relação com os colegas*, tendo-se verificado nas restantes dimensões valores superiores a 0,7, o mínimo exigido por Nunnally (1978).

No que diz respeito à correlação entre a satisfação global com o trabalho e as seis dimensões registaram-se correlações positivas e fortes com as dimensões *Reconhecimento pelos outros do meu trabalho* ($r=0,854$; $p<0,05$); *Segurança no futuro da profissão* ($r=0,846$; $p<0,05$); *Condições físicas do trabalho* ($r=0,824$; $p<0,05$) e o *Apoio da hierarquia* ($r=0,712$; $p<0,05$). As restantes dimensões registaram correlações moderadas.

Neste trabalho o nível de satisfação global com o trabalho foi moderado (Média = 4,3; DP=0,653) numa escala de 1 a 6 e todas as dimensões registaram um nível de satisfação acima do ponto médio (3,5). Resultados semelhantes foram obtidos por Lima, Jorge & Moreira (2006), Rebouças Legay & Abelha (2007), Geca, Alves, Ribeiro & Pires (2012) e Leidy, Rodrigues, Ribeiro & Pinto (2013).

Tendo em conta a distribuição dos profissionais por nível de satisfação global com o trabalho, 3,8% registaram um nível de satisfação alto, 30,5% mostraram ter um nível de satisfação bom, 64,8% manifestaram um nível de satisfação moderado e 1% consideraram ter um nível de satisfação baixo. No trabalho desenvolvido por Leidy, Rodrigues, Ribeiro & Pinto (2013) que incluiu 54 profissionais de Farmácia Comunitária das localidades de Monção, Valença, Vila Nova de Cerveira e Bragança, a

distribuição dos inquiridos pelo nível de satisfação foi a seguinte: 7,4% (4), manifestaram um nível de satisfação reduzido; 42,6% (23) mostraram ter um nível de satisfação moderado e 50% (27) registaram um nível de satisfação alto.

Dada a relevância da satisfação com o trabalho, quer para o bem-estar dos indivíduos, quer para o crescimento e desenvolvimento das organizações, uma vez que a promoção do bem-estar do trabalhador pode conduzir a comportamentos por parte do trabalhador que afetam positivamente o funcionamento organizacional refletindo-se este na própria imagem da organização. Por outro lado, a análise da satisfação global, é importante para as organizações, uma vez que pode permitir identificar os aspectos críticos do trabalho em que é necessário melhorar as práticas de gestão (Spector, 1997). Nesta investigação destacam-se como aspetos a melhorar, *O progresso na minha carreira é muito lento* (Média=3,40; DP=1,35), *O meu tipo de trabalho dá poucas oportunidades para progredir* (Média=3,46; DP=1,30), e *A minha profissão dá-me oportunidades de promoção* (Média=3,46; DP=1,26). Resultados semelhantes foram obtidos por Leidy, Rodrigues, Ribeiro & Pinto (2013).

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cozby, P. (2003). *Métodos de pesquisa em ciências do comportamento*. São Paulo: Atlas.
- Dejours, C. (2000). *A banalização da Injustiça Social*. Rio de Janeiro: Editora FGV.
- Fernandes, L., Rodrigues, V., Ribeiro, M. & Pinto, I. (2013). *Satisfação com o trabalho em profissionais das farmácias comunitárias*. In VI Jornadas Nacionais sobre Tecnologia e Saúde. Instituto Politécnico da Guarda. Guarda.
- Ferreira J., Fernandes R., Haase R. & Santos E. (2009). *Minnesota Satisfaction Questionnaire – Short Form*: estudo de adaptação e validação para a população portuguesa. *Psychologica*, 51, 251-281.
- Filho, J., Cassanta, S., Silva, S., Silva, C., Klagenberg, M., Filho, D. & Feijó, M. (2010). *Satisfação no Trabalho/Universidade Pública*. In X Colóquio Internacional sobre Gestión Universitária en América del Sur. Mar del Plata, 8-10 Dezembro.
- Geca, E.; Alves, A.; Ribeiro, M. & Pires, T. (2012). Nível de satisfação com o trabalho em profissionais de farmácia do Distrito de Bragança. In Livro de atas: *Farmácia de Hoje, Fármacos de amanhã*. Instituto Politécnico de Bragança. Bragança.
- Harrison, S. & Sullivan, P. (2006). *Einstein in the Boardroom: Best Practice*. In: Intellectual Capital Management, New York: John Wiley & Sons.
- Lima, F., Jorge, M., & Moreira, T (2006). Humanização hospitalar: Satisfação dos Profissionais de um Hospital Pediátrico. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 59(3):291-296.
- Martinez, M., Paraguay, A., & Latorre, M. (2004). Relação entre satisfação com aspectos psicossociais e saúde dos trabalhadores. *Revista de Saúde Pública (São Paulo)*, 38, (1), 55-61.
- Nunnally, J. (1978). *Psychometric theory*. New York: McGraw Hill.
- Oliveira, O. (Org.). (2004). *Gestão da Qualidade: Tópicos Avançados*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning.
- Pais-Ribeiro, J., & Maia, P. (2002). Satisfação com a profissão em profissionais de uma unidade de cuidados intensivos (SCI). In I. Leal, I.P. Cabral & J.P. Ribeiro, *Actas do 4.º congresso nacional de psicologia da saúde: a saúde numa perspectiva de ciclo de vida* (pp. 239-246). Lisboa: ISPA.
- Pestana, M. & Gageiro, J. (2005). *Análise de dados para as ciências sociais: a complementariedade do SPSS*, 4ª edição revista e aumentada. Lisboa: Edições Sílabo.
- Queirós, P. (1998). Burnout em enfermeiros. *Revista Sinais Vitais*, 16, 17-21.
- Rebouças, D., Legay, L. & Abelha, L. (2007). Satisfação com o trabalho e impacto causado nos profissionais de serviço de saúde mental. *Rev. Saúde Pública*, 41 (2): 244-250.
- Robbins, S., Judge, T. Sobral, F. (2011). *Comportamento Organizacional: teoria e prática no contexto brasileiro*. 14. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall.
- Saane, N., Sluiter, J., Verbeek, J., & Frings-Dresen, M. (2003). Reliability and validity of instruments measuring job satisfaction: a systematic review. *Occupational Medicine*, 53, 191–200.
- Spector, P. (1997). *Job Satisfaction. Application, Assessment, Cause, and Consequences*, Thousand Oaks: Sage.
- Spector, P. (2006). *Psicologia nas Organizações*. São Paulo: Saraiva.