

Jéssica Fagundes da Cruz

**Percepção do suporte organizacional: um estudo de sua
relação com o desenvolvimento do comprometimento com
a mudança organizacional**

Dissertação de Mestrado

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Administração de Empresas da PUC-Rio como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Administração de Empresas.

Orientador: Prof. Roger James Volkema
Co-Orientadora: Prof^a. Sandra Regina da Rocha Pinto

Rio de Janeiro
Abril de 2012



Jéssica Fagundes da Cruz

**Percepção do suporte organizacional: um estudo de sua
relação com o desenvolvimento do comprometimento com
a mudança organizacional**

Dissertação apresentada como requisito parcial para
obtenção do título de Mestre pelo Programa de Pós-
Graduação em Administração de Empresas da PUC-Rio.
Aprovada pela Comissão Examinadora abaixo assinada.

Prof. Roger James Volkema

Orientador

Departamento de Administração – PUC-Rio

Profª. Patrícia Amélia Tomei

Departamento de Administração – PUC-Rio

Profª. Sandra Regina da Rocha Pinto

Departamento de Administração – PUC-Rio

Profª. Denise Fleck

McGill University, Canadá

Profª Mônica Herz

Vice-Decana de Pós-Graduação do CCS

Rio de Janeiro, 10 de abril de 2012

Todos os direitos reservados. É proibida a reprodução total ou parcial do trabalho sem autorização da autora, dos orientadores e da Universidade.

Jéssica Fagundes da Cruz

Graduou-se em Administração de Empresas na Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado (FECAP) de São Paulo em 2004.

Ficha Catalográfica

Cruz, Jéssica Fagundes da

Percepção do suporte organizacional : um estudo de sua relação com o desenvolvimento do comportamento com a mudança organizacional / Jéssica Fagundes da Cruz ; orientadores: Roger James Volkema, Sandra Regina da Rocha Pinto. – 2012.

92 f. : il. (color.) ; 30 cm

Dissertação (mestrado)—Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Administração, 2012.

Inclui bibliografia

1. Administração – Teses. 2. Percepção de suporte organizacional. 3. Comprometimento organizacional. 4. Comprometimento com a mudança organizacional. I. Volkema, Roger. II. Pinto, Sandra Regina da Rocha. III. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Departamento de Administração. IV. Título.

CDD: 658

Agradecimentos

Aos meus familiares, cujo incentivo foi essencial para que mais este projeto de minha vida fosse possível. Aos meus verdadeiros amigos que compreenderam minha ausência durante este período de dedicação e que torceram pelo meu sucesso.

Resumo

Cruz, Jéssica Fagundes; Volkema, Roger James. **Percepção do suporte organizacional: um estudo de sua relação com o desenvolvimento do comprometimento com a mudança organizacional.** Rio de Janeiro, 2012. 92p. Dissertação de Mestrado - Departamento de Administração, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

A percepção do suporte organizacional foi associada ao desenvolvimento do comprometimento organizacional e, de acordo com o modelo genérico do comprometimento, pode ser considerado um antecedente do comprometimento direcionado a diferentes alvos como a mudança organizacional. O comprometimento com as mudanças organizacionais é composto por três componentes – afetivo, instrumental e normativo – que se desenvolvem por diferentes naturezas. Em razão da importância do comprometimento dos funcionários no sucesso das mudanças, o presente estudo tem como objetivo analisar se a percepção do suporte organizacional em sua forma unifatorial e multifatorial tem relação com os componentes do comprometimento com as mudanças organizacionais. Os dados coletados em uma amostra de 126 trabalhadores de uma empresa de energia de grande porte e alunos do curso de mestrado da PUC, ambos do Rio de Janeiro, revelaram que há relação entre os três componentes do comprometimento com as mudanças organizacionais e a percepção do suporte organizacional em sua forma unifatorial, mas a relação não é significativa para todos os componentes quando a percepção do suporte organizacional é dividida em mais de um fator (políticas de ascensão, promoção e salário, gestão de desempenho, carga de trabalho e suporte material). São discutidas ainda as limitações da pesquisa e suas implicações e sugestões para futuros estudos.

Palavras-chave

Mudança Organizacional; Percepção de Suporte Organizacional; Comprometimento Organizacional; Comprometimento com a mudança Organizacional.

Abstract

Cruz, Jéssica Fagundes; Volkema, Roger James (Advisor). **Perception of organizational support: a study of its relation with the development of the commitment with the organizational change.** Rio de Janeiro, 2012. 92p. MSc. Dissertation - Departamento de Administração, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

Perceived organizational support was associated with the development of organizational commitment and, according to the generic model of commitment, can be considered an antecedent of commitment when it is directed to different targets such as organizational change. The commitment to organizational change consists of three components - affective, instrumental and normative - that develop by different natures. Because of the importance of employee commitment to the success of the changes, this study aims to analyze the relation of the perception of organizational support in its unifactorial and multifactor forms with the components of commitment to the organizational change. The data collected in a sample of 126 workers of a company of large energy and students of the Masters Course PUC, both of Rio de Janeiro, revealed that there is relationship between the three components of commitment to organizational change and the perception of organizational support unifactorial form, but the relationship is not significant for all components when the perception of organizational support is divided into more than one factor (ascension, promotion and payment, policies, performance management, workload and material support). It is discussed the limitations of the research and its implications and suggestions for future studies.

Keywords

Organizational Change; Perception Organizational Support; Organizational Commitment; Commitment with Organizational Change.

Sumário

1 Descrição do Problema	12
1.1. Introdução	12
1.2. Objetivo da Pesquisa	15
1.3. Relevância do Estudo	17
1.4. Delimitação	18
1.5. Estrutura da Dissertação	19
2 Referencial Teórico	20
2.1. Comprometimento Organizacional	20
2.1.1. O Comprometimento Organizacional	20
2.1.2. Os antecedentes do Comprometimento Organizacional	29
2.1.3. O Modelo Genérico do Comprometimento	33
2.2. Comprometimento com a Mudança Organizacional	39
2.2.1. Antecedentes do Comprometimento com a Mudança	44
2.2.2. Implicações do Comprometimento com a Mudança	45
2.3. Suporte Organizacional	47
2.4. Hipóteses de Pesquisa	53
3 Método	58
3.1. Amostra	58
3.2. Medida das variáveis	60
3.2.1. Percepção de Suporte Organizacional	60
3.2.2. Comprometimento com a Mudança Organizacional	62
4 Análise dos dados	63
4.1. Análise da confiabilidade das escalas	63
4.1. Correlações e regressões	66
5 Resultados	73
5.1. Discussão	73
5.2. Implicações do estudo	76

5.3. Limitações do estudo	80
6 Conclusão	82
7 Referências Bibliográficas	84
8 Anexos	87

Lista de figuras

Figura 1 – Representação da primeira questão proposta	16
Figura 2 – Representação da segunda questão proposta	17
Figura 3 – Probabilidade do comportamento focal e discricionário	36
Figura 4 – Modelo genérico do comprometimento	38

Lista de quadros

Quadro 1 – Componentes do comprometimento organizacional	29
Quadro 2 – Antecedentes do comprometimento organizacional	31
Quadro 3 – Subescalas de percepção de suporte organizacional	51
Quadro 4 – Perfil demográfico da amostra	59
Quadro 5 – Percepção de suporte organizacional unifatorial	65
Quadro 6 – Percepção de suporte organizacional multifatorial	65
Quadro 7 – Comprometimento com a mudança	66

Lista de tabelas

Tabela 1 – Estatística descritiva e matriz de correlação para percepção de suporte organizacional x comprometimento com a mudança	70
Tabela 2 – Regressão hierárquica percepção de suporte organizacional unifatorial x comprometimento com a mudança	71
Tabela 3 – Regressão hierárquica percepção de suporte organizacional multifatorial x comprometimento com a mudança	72