

Escola Superior
de Gestão e
Tecnologia

[IPSantarém]



Conferência
Gestão & Tecnologi@
— Criação de Valor em Saúde

29 Junho
Santarém

CARACTERÍSTICAS DA TAREFA, *BURNOUT* E DESEMPENHO INDIVIDUAL NO SETOR HOSPITALAR: UM ESTUDO DE CASO

Tânia Jacinto (tania.vargas@hotmail.com) Susana Leal (susana.leal@esg.ipsantarem.pt)

Jorge Faria (jorge.faria@esg.ipsantarem.pt)



Sumário



- Introdução
- Características da Tarefa e *burnout*
- Modelo conceptual e hipóteses de investigação
- Metodologia
- Discussão de resultados
- Conclusão



Introdução

Objectivos gerais:

Explicar de que forma as características da tarefa e o *burnout* interferem com o desempenho individual, dos trabalhadores de um hospital

Reproduzir o estudo de *Karatepe e Uludag* (2008)

KARATEPE, Osman M. & ULUDAG, Orhan. (2008), Role Stress, Burnout and Their Effects on Frontline Hotel Employees` Job Performance: Evidence from Northern Cyprus, *International Journal of Tourism Research*, 10,111-126.



Introdução

Objetivos Específicos:

- i. Perceber como as características das tarefas dos trabalhadores hospitalares influenciam os seus níveis de *burnout*
- ii. Perceber como as características das tarefas e os níveis de *burnout* influenciam os níveis de desempenho individual



Características da Tarefa

Conflito na tarefa

Quando os indivíduos têm exigências no trabalho incompatíveis com as restantes partes (clientes, colegas de trabalho, gestores) e consideram que é impossível satisfazer todas as exigências do trabalho ao mesmo tempo.

Ambiguidade na tarefa

Ocorre quando os indivíduos não têm informação suficiente sobre as expectativas dos seus papéis no seu trabalho ou organização.



Burnout

O *burnout* é um estado de esgotamento, decepção e perda de interesse pelo trabalho, produz sofrimento no indivíduo e tem consequências sobre o seu estado de saúde e o seu desempenho, pois passam a existir alterações pessoais e organizacionais.

Burnout

Cansaço emocional

- Caracteriza-se por uma falta de energia e um sentimento de esgotamento de recursos.
- A maior causa de exaustão no trabalho é a sobrecarga e o conflito pessoal nas relações.

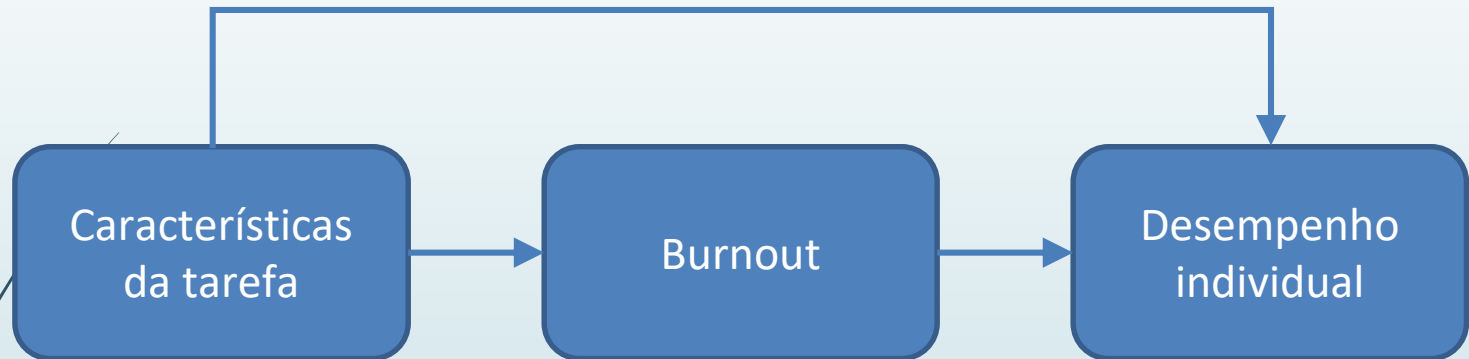
Despersonalização

- Caracteriza-se por tratar os clientes, colegas e a instituição como objectos.
- Desenvolvimento de sentimentos negativos, de atitudes e de condutas de cinismo frente às pessoas com quem trabalha.

Reduzida realização pessoal

- Tem que ver com a pessoa se autoavaliar de forma negativa.
- As pessoas sentem-se infelizes com elas próprias e insatisfeitas com o seu desenvolvimento profissional.

Modelo conceptual



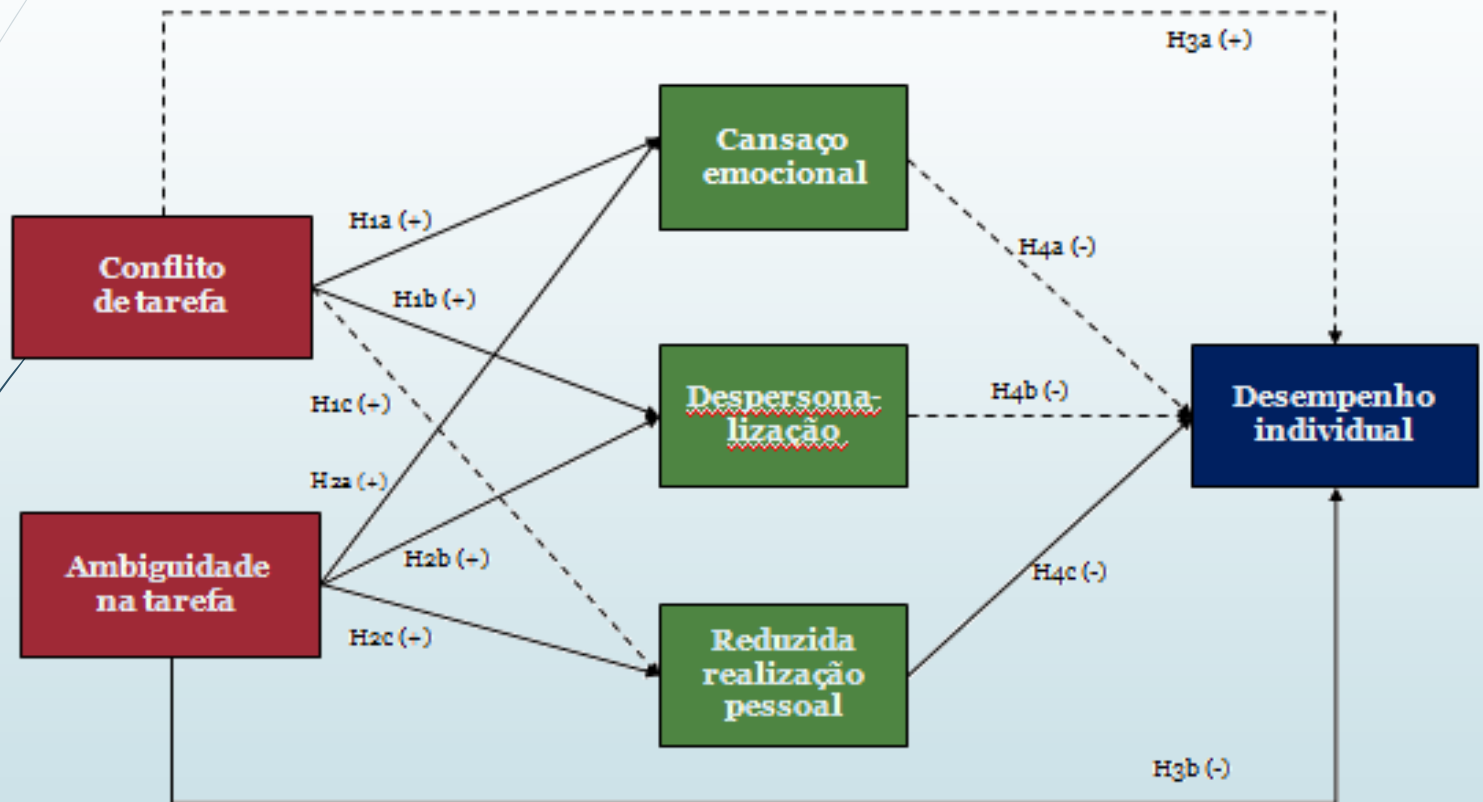


Metodologia

Amostra:

- Inquérito por questionário;
- Trabalhadores do HDS;
- Amostragem por quotas (função):
 - 391 trabalhadores do hospital;
 - 149 respostas;
 - taxa de resposta 38%.

Discussão de Resultados



Legenda: Seta a cheio – hipótese corroborada;
Seta a tracejado – hipótese não corroborada

Comparação de Estudos

	<i>Estudo de Karatefe e Ulgad (2008)</i>				<i>Estudo actual</i>			
	<i>Cansaço Emocional</i>	<i>Despers.</i>	<i>Red. Real. Pessoal</i>	<i>Desempenho</i>	<i>Cansaço Emocional</i>	<i>Despers.</i>	<i>Red. Real. Pessoal</i>	<i>Desempenho</i>
<i>Conflito de tarefa</i>	+	+	<i>n.s.</i>	+	+	+	<i>n.s.</i>	<i>n.s.</i>
<i>Ambiguidade na tarefa</i>	+	+	+	-	+	+	+	-
<i>Cansaço Emocional</i>				<i>n.s.</i>				<i>n.s.</i>
<i>Despersonalização</i>				<i>n.s.</i>				<i>n.s.</i>
<i>Red. Realização Pessoal</i>				-				-
<i>R²</i>	35%	27%	29%	30%	34%	33%	34%	57%



Conclusões

- a ambiguidade nas tarefas diminui o desempenho, enquanto o conflito de tarefa não o influencia;
- a existência de conflito de tarefa contribuiu para existir mais cansaço emocional e despersonalização;
- a ambiguidade de tarefa influencia positivamente as três dimensões de *burnout*;
- apenas a reduzida realização pessoal afeta negativamente o desempenho individual;
- cansaço emocional e a despersonalização não influenciam de modo significativo o desempenho individual dos trabalhadores hospitalares;
- os homens sentiram mais ambiguidade nas tarefas dos que as mulheres;
- os profissionais mais novos (até 30 anos) sentem níveis mais baixos de reduzida realização pessoal.



Limitações do estudo

- Dimensão da amostra. Apenas um hospital.
- Os dados das variáveis dependentes e independentes foram obtidos na mesma fonte.
- Variável conflito de tarefa apresenta uma consistência interna muito fraca (inferior a 0,6).