

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO NO TRABALHO: ESTUDO EM UMA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE AUTOPEÇAS

ASSESSMENT OF SATISFACTION AT WORK: STUDY IN A COMPANY AUTOPARTS DISTRIBUTOR

Recebido: 22/02/2017 – Aprovado: 14/04/2017 – Publicado: 27/06/2017
Processo de Avaliação: Double Blind Review

Adilson Carlos da Rocha¹

Universidade Estadual do Oeste do Paraná e Universidade Positivo
Doutorando em Administração
Mestrado em Administração
Universidade Federal de Santa Maria – UFRS
adilson28@hotmail.com

Carine Wagner

Bacharel em Administração de Empresas
Universidade Estadual do Oeste do Paraná - UNIOESTE
carine_wagner@hotmail.com

RESUMO: O presente estudo tem como objetivo analisar o grau de satisfação no trabalho na percepção dos colaboradores de uma empresa distribuidora de autopeças localizada na cidade de Francisco Beltrão - PR. Esta pesquisa de abordagem qualitativa com características descritivas, tem como técnica utilizada para coleta de dados, o levantamento (survey). A amostra foi constituída por 48 funcionários, os quais participaram do estudo, o que correspondeu a 80% da população existente. O instrumento de pesquisa utilizado nesse estudo foi baseado no modelo validado como EST, elaborado por Siqueira (2008). Considerando os resultados a partir das dimensões da EST verificou-se que em quatro dimensões: satisfação com os colegas de trabalho, satisfação com a chefia, satisfação com a natureza do trabalho e satisfação com as promoções; os resultados sugerem a satisfação dos funcionários. Para a dimensão satisfação com salários, os resultados apontam um significativo grau de insatisfação com os valores que recebem. Os resultados apresentaram correlações significativas entre as variáveis, nas quais analisou que a satisfação geral tem correlação positiva e intensidade alta com a maioria das dimensões utilizadas no estudo. Verificou-se ainda por meio de testes de hipóteses se haviam diferenças entre as variáveis ou grupos com a satisfação geral no trabalho. Os resultados apontaram que não existe diferença entre a satisfação geral com os gêneros e o estado civil, porém entre satisfação geral e faixa de renda existe diferença de percepção entre os grupos estudados.

¹ Autor para correspondência: Universidade Estadual do Oeste do Paraná, 2069 - Jardim Universitário, Cascavel - PR, 85819-110.

Palavras-Chave: Gestão de Pessoas; Satisfação no Trabalho; Distribuidora de Autopeças.

ABSTRACT: *The present study aimed to analyze the degree of job satisfaction in the perception of the employees of an autoparts distributor located in the city of Francisco Beltrão - PR. The approach used for the study was quantitative, with descriptive research features. The technique used for the data collection was the survey. The sample consisted of 48 employees, who participated in the study, which corresponded to 80% of the existing population. The research instrument used in this study was based on the model validated as EST, elaborated by Siqueira (2008). Considering the results from the dimensions of the EST, it was found that in four dimensions: satisfaction with co-workers, satisfaction with management, satisfaction with the nature of work and satisfaction with promotions, the results suggest employee satisfaction. For the satisfaction dimension with wages, the results indicate a significant degree of dissatisfaction with the values they receive. The results presented significant correlations between the variables, in which it was analyzed that the general satisfaction has positive correlation and high intensity with most of the dimensions used in the study. It was also verified by means of hypothesis tests if there were differences between the variables or groups with the general satisfaction in the work. The results showed that there is no difference between general satisfaction with genders and marital status, but between general satisfaction and income range there is a difference of perception between the groups studied.*

Keywords: *Human management; Job Satisfaction; Distributor of Autoparts.*

INTRODUÇÃO

Por um longo tempo, satisfação e motivação no trabalho estiveram juntas nas teorias que tratavam das características individuais responsáveis pelo comportamento no trabalho, tais como a teoria da motivação – higiene, teoria de expectativa e instrumentalidade e a teoria de satisfação de necessidades.

Pesquisadores como Herzberg (1959), Mausner (1959), Snyderman (1959), Vroom (1964), Hackman (1971) e Porter (1971), defendiam a noção de ser a satisfação no trabalho um componente da motivação que condicionava os trabalhadores a apresentarem indicadores de comportamentos de trabalho importantes para os interesses empresariais, tais como, o aumento do desempenho e da produtividade, permanência na empresa e redução de faltas ao trabalho.

Entre os anos de 1970 e 1980, a satisfação no trabalho passou a ser concebida como uma atitude, um fator de predizer diferentes comportamentos de trabalho, como a produtividade, desempenho, rotatividade e absenteísmo. Outra vertente de estudos sobre

satisfação no trabalho está imbricada nos pressupostos humanistas e sociais que cobram das empresas maiores responsabilidades sociais.

A satisfação no trabalho adentra o século XXI como um dos múltiplos conceitos que abordam a efetividade no ambiente de trabalho, passa também a ser compreendida como um resultado do ambiente organizacional sobre a saúde, o bem estar, envolvimento e comprometimento do trabalhador com o trabalho.

Pesquisas científicas permitem compreender que características pessoais dos trabalhadores, do ambiente físico e de estrutura das empresas, pouco contribuem para explicar os níveis de satisfação. Outro estudo aponta o forte impacto de fatores do contexto sócio organizacional, tais como, valores organizacionais, percepções de justiça de suporte e de reciprocidade, que ocorrem das trocas sociais e econômicas existentes entre empresas e seus trabalhadores.

Desde os primeiros anos de sua concepção já existiam proposições, definidas por diversos estudiosos, de ser a satisfação, um conceito integrado por várias dimensões, que são cinco: satisfação com o salário, com os colegas, com a chefia, com as promoções e com o próprio trabalho. A expressão satisfação no trabalho representa a totalização do quanto o indivíduo que trabalha vivencia experiências prazerosas no contexto das organizações. (SIQUEIRA, 2008).

Em detrimento da importância da satisfação no trabalho, bem como, para o entendimento do ser humano no contexto organizacional, a satisfação de um empregado é importante para conseguir o comprometimento e a produtividade nas tarefas a serem desenvolvidas na organização.

Diante desses aspectos, a questão norteadora deste estudo é: Qual é o grau de satisfação no trabalho em uma empresa distribuidora de autopeças e acessórios automotivos? Buscando responder este questionamento o estudo tem como objetivo analisar o grau de satisfação no ambiente de trabalho de acordo com a percepção dos funcionários de uma distribuidora de autopeças e acessórios automotivos atuante no Sudoeste do Paraná.

Estudar a satisfação no trabalho é importante, pois esta variável tem sido apontada como um dos fatores determinante do comportamento organizacional. Colaboradores satisfeitos parecem mais dispostos a falar bem da organização, ajudar os colegas e ultrapassar as expectativas em relação ao seu trabalho.

1- REFERENCIAL TEÓRICO

O tema satisfação no trabalho tem crescido em importância nas pesquisas organizacionais, várias são as abordagens de pesquisa, mostrando o quanto é necessário para uma gestão eficaz e inteligente, , compreender e avaliar suas condições de trabalho. O comprometimento organizacional e a satisfação do colaborador com o trabalho são positivos ,tanto para ele, quanto para a organização. (FREIRE, 1999).

Para Alcobia (2001), satisfação no trabalho é a variável dependente mais estudada na literatura organizacional, pois pode influenciar o funcionamento da organização e contribuir para o aumento da produtividade. Martinez e Paraguay (2003), destacam que satisfação é um fenômeno de difícil definição, pois é um estado subjetivo, que varia de pessoa para pessoa, uma vez que diferentes pessoas perante situações idênticas reagem e valorizam aspectos diferentes.

O simples fato de uma pessoa estar satisfeita, não significa que existe obrigatoriamente um comportamento ativo marcado pela procura de um melhor rendimento no trabalho. Pode existir um colaborador que esteja satisfeito, mas que não tenha atração por aquilo que lhe é exigido que faça. (SILVA, 1998).

Davis e Newstrom (2004) ressaltam que colaboradores satisfeitos podem apresentar alto, médio ou baixo padrão de desempenho e manterão a tendência de continuar apresentando o padrão de desempenho que anteriormente trouxe a eles satisfação. A relação desempenho é muito mais complexa do que simplesmente presumir que satisfação leva ao desempenho.

Quando os colaboradores estão insatisfeitos em seus cargos e tais sentimentos são fortes e insistentes, torna-se necessário compreender o impacto que isso pode ocasionar em seus comportamentos de imediato, ou seja, o receio é se o colaborador insatisfeito irá começar a faltar, diminuir a sua produtividade ou até mesmo pedir sua demissão. (DAVIS; NEWSTRON, 2004).

Parece óbvio que a satisfação no trabalho pode ser o principal fator determinante do comportamento organizacional. Colaboradores satisfeitos parecem mais dispostos a falar bem da organização, ajudar os colegas e ultrapassar as expectativas em relação ao seu trabalho. Além disso, podem estar mais dispostos a ir além de suas responsabilidades, pois querem recompensar suas experiências positivas. O nível de desempenho do trabalhador é um importante redutor da relação entre satisfação e rotatividade, o nível de satisfação é menos

importante para prever a rotatividade do colaborador com o desempenho superior. (ROBBINS, 2009).

Siqueira (2003), salienta que devido ao domínio de percepção do suporte como antecedente de satisfação, reconhece que as crenças sobre o comprometimento da organização com seus colaboradores, leva-os a se envolverem e a se sentirem mais satisfeitos com o trabalho que realizam, permitindo que atos anônimos de proteção ao sistema ou de auto treinamento sejam facilmente emitidos.

Na maioria das vezes, o processo de avaliação da satisfação em relação ao trabalho é realizado com a aplicação de questionários ou entrevistas com os colaboradores. São raras as situações nas quais a satisfação dos colaboradores é avaliada secundariamente com base apenas na opinião de supervisores e observadores. Desses gestores, o que se espera é que sejam motivadores da busca pela satisfação no trabalho, por parte de seus colaboradores, especialmente criando condições para que esta seja alcançada. (FERRAZ; LOPES, 2015).

Martinez (2002) explica que, no século XX, o construto satisfação é relacionado ao processo motivacional, tendo, portanto, certa ligação com as teorias relacionadas ao comportamento no trabalho, como a teoria da hierarquia das necessidades de Maslow, de 1970; a teoria X e Y, elaborada por McGregor em 1960; e a teoria dos dois fatores de Herzberg, Mausner e Snyderman de 1959.

A necessidade de manter em alta o clima organizacional complementa as ações para manter a satisfação no trabalho em ambientes considerados contrários, o nível de insatisfação torna-se elevado. Se os indivíduos não conseguem ter um relacionamento favorável com seus colegas de trabalho e com a liderança ou em harmonia com a política da empresa, o nível de estresse é alto, assim como a insatisfação no trabalho. Já se o clima organizacional ocorrer entre as relações estruturadas o nível de satisfação tende a aumentar, em virtude da facilidade de resolução dos problemas e ao aumento na satisfação por pertencer a uma determinada organização ou equipe de trabalho. (DE PAULA, 2011).

Para Andrade (2007) é necessário que o ambiente organizacional propicie a satisfação no trabalho, pois, tão importante quanto captar profissionais competentes no mercado é mantê-los comprometidos com as políticas organizacionais e com os objetivos esperados pelos gestores.

Promover a satisfação no trabalho é valioso para as organizações, pois o indivíduo satisfeito tende a disponibilizar produtos e serviços para seus clientes com uma qualidade

diferenciada, o que aumenta os níveis de absorção dos produtos e a divulgação dos serviços de boa qualidade. (LIMA; ZILLE; SOARES, 2015).

De Paula (2011), destaca que a satisfação no trabalho é influenciada por fatores que geram no indivíduo sentimentos favoráveis para mantê-lo satisfeito no ambiente organizacional. Envolve um conjunto de situações e sensações que contemplam desde os princípios e as regras das organizações, como o estado emocional do indivíduo, até suas expectativas com a organização. As alterações no nível de satisfação de um indivíduo em relação a outro é comum, mesmo quando realizam funções iguais. Um indivíduo pode se sentir satisfeito em um dado momento com o seu trabalho e insatisfeito no dia seguinte. É importante que os gestores estejam atentos às mudanças no comportamento dos indivíduos e nas equipes de trabalho.

Estar satisfeito com o trabalho aumenta os sentimentos de felicidade e alegria por parte do indivíduo, o que geralmente, gera benefícios, que ultrapassam os limites do ambiente organizacional. Esses sentimentos podem atingir também as relações sociais do indivíduo. Há uma relação da satisfação no trabalho com a satisfação do indivíduo no meio social. Não é possível separar o indivíduo profissional do social, ao contrário, se houver insatisfação durante as relações sociais, poderá haver transferência deste sentimento para o ambiente organizacional. (VIEIRA, 2007).

As causas da satisfação no trabalho podem ser agrupadas em causas pessoais, resultam de fatores referentes ao colaborador, explicam a satisfação no trabalho e as causas organizacionais que resultam de fatores do ambiente de trabalho que são vivenciadas na organização, sendo estas consideradas com maior frequência. (MIRANDA, 2014).

Para Miranda (2014), as consequências da satisfação do trabalho são nomeadas pela produtividade e/ou desempenho profissional, rotatividade, empenho dos indivíduos, absenteísmo, comportamentos de cidadania organizacional, Síndrome de *Burnout*, bem-estar físico e psicológico, satisfação com os clientes e com a vida pessoal.

Segundo Cunha *et al.* (2003) existe um agrupamento de três modelos de investigação para o estudo da satisfação no trabalho que são os centrados nos indivíduos, centrados nas situações da organização e centrados na interação entre os indivíduos e as situações ocorridas dentro da organização referente a estes modelos. Os modelos centrados nos indivíduos visam destacar as emoções do indivíduo, como eles se posicionam diante de tais fatos, o que pensam, falam e como agem na interação com os demais indivíduos. Procura estimular

também a criatividade pessoal e o bom desempenho perante suas obrigações. Os modelos centrados nas situações da organização preconizam que as características da situação são o principal determinante da satisfação percebida, procuram identificar as características do contexto que mais se relacionam com os níveis de satisfação sentidos. Os modelos interacionais entre indivíduos e organização mostram que o comportamento das pessoas é coerente e que esta coerência resulta da construção psicossocial das situações.

2 - MÉTODO DO ESTUDO

2.1 - ABORDAGEM E CARACTERIZAÇÃO DO ESTUDO

Quanto à abordagem este estudo pode ser considerado quantitativo. Como característica, esta pesquisa é descritiva, a qual de acordo com Oliveira (2000) tem a finalidade de observação, registro e análise dos fenômenos, não adentrando, no entanto, no mérito do conteúdo.

Para esse estudo foi utilizada a técnica *survey*, a qual pode ser descrita como a obtenção de dados ou informações sobre características, ações ou opiniões de um determinado grupo de pessoas, indicado como representante de uma população alvo, por meio de um instrumento, normalmente um questionário. (FREITAS; *et. al.*, 2000). Para este estudo foi utilizado um instrumento de pesquisa desenvolvido por Siqueira (2008), denominado Escala de Satisfação no Trabalho (EST). Não foi realizado pré-teste, pois o referido instrumento já foi validado cientificamente pela autora, comprovando assim sua eficácia na busca pela avaliação do construto satisfação no trabalho.

A população estudada compreendeu 60 funcionários, os quais formam o quadro de pessoal existente na unidade de negócios da organização. A coleta de dados foi desenvolvida no próprio ambiente de trabalho, com a distribuição de questionários a todos os funcionários, dos quais 48 responderam ao instrumento de pesquisa, constituindo assim, uma amostra equivalente a 80% da população identificada para o estudo.

2.2 - ESCALA DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO - EST

A Escala de Satisfação no Trabalho (EST) é uma medida multidimensional, construída e validada com o objetivo de avaliar o grau de contentamento do empregado frente a cinco dimensões existentes no seu trabalho. Em sua fase de construção, foram elaborados 28 itens

para representar o contentamento no trabalho a partir de seis dimensões: (i) satisfação com o salário (cinco itens); (ii) satisfação com os colegas de trabalho (cinco itens); (iii) satisfação com a chefia (cinco itens); (iv) satisfação com as promoções (cinco itens); (v) satisfação com as promoções (cinco itens); (vi) satisfação com a natureza do trabalho (três itens). (SIQUEIRA, 2008).

Siqueira (2008) afirma que após o teste de clareza e compreensão das instruções e itens da EST, 287 colaboradores participaram do seu processo de validação. Sobre as respostas dos sujeitos, obtidas por meio de uma escala de 7 pontos (1 = totalmente insatisfeito; 2 = muito insatisfeito; 3 = insatisfeito; 4 = indiferente; 5 = satisfeito; 6 = muito satisfeito; 7 = totalmente satisfeito), foram realizadas análises dos componentes principais com rotações oblíqua e ortogonal.

Segundo a autora após a rotação oblíqua, o conjunto de 25 itens retidos compôs os conceitos de satisfação. As qualidades psicométricas da EST, dentro de uma abordagem fatorial, podem ser atestadas pela pureza de seus cinco componentes, pelas altas cargas fatoriais de seus 25 itens cujos valores ficaram entre 0,49 a 0,88, como também pela homogeneidade semântica existente entre os itens de cada componente. Adicionalmente, foram obtidos índices satisfatórios de precisão para cada um dos seus cinco componentes. (SIQUEIRA, 2008). O Quadro 1 apresenta as dimensões, definições e itens que compõem a escala psicométrica utilizada neste estudo.

Dimensões	Definições	Itens
Satisfação com os colegas	Contentamento com a colaboração, a amizade, a confiança e o relacionamento mantido com os colegas de trabalho.	1, 6, 14, 17 e 24
Satisfação com o salário	Contentamento com o que recebe como salário se comparado com o quanto o indivíduo trabalha, com sua capacidade profissional, com o custo de vida e com os esforços feitas na realização do trabalho.	5, 8, 12, 15 e 21
Satisfação com a chefia	Contentamento com a organização e capacidade profissional do chefe, com o seu interesse pelo trabalho dos subordinados e entendimento entre eles.	2, 9, 19, 22 e 25
Satisfação com a natureza do trabalho	Contentamento com o interesse despertado pelas tarefas, com a capacidade de elas absorverem o colaborador e com a variedade das mesmas.	7, 11, 13, 18 e 23
Satisfação com as promoções	Contentamento com o número de vezes que já recebeu promoções, com as garantias oferecidas a quem é promovido, com a maneira de a empresa realizar promoções e com o tempo de espera pela promoção.	3, 4, 10, 16 e 20

QUADRO 1. DIMENSÕES, DEFINIÇÕES, ITENS E ÍNDICES DE PRECISÃO DA EST Adaptado de Siqueira (2008)

2.3 - APLICAÇÃO, APURAÇÃO DOS RESULTADOS E INTERPRETAÇÃO DA EST

Siqueira (2008) explica o processo de aplicação, apuração e interpretação dos resultados. Para a aplicação da EST, seja em sua forma completa ou em sua versão reduzida, poderá ser feita de forma individual ou coletiva. Deve-se atentar para que os respondentes tenham entendido as instruções e o modo de assinalar suas respostas. É necessário assegurar também que o ambiente de aplicação seja tranquilo e confortável, com tempo para aplicação livre.

A interpretação dos resultados, tanto os obtidos a partir da forma completa quanto aqueles da versão reduzida, deverá considerar que quanto maior for o valor do escore médio, maior será o grau de contentamento ou satisfação do empregado com aquela dimensão de seu trabalho. Assim, valores entre 5 e 7 tendem a indicar satisfação. Por outro lado, valores entre 1 e 3,9 tendem a sinalizar insatisfação, enquanto valores entre 4 e 4,9 informam um estado de indiferença, ou seja, nem satisfeito, nem insatisfeito.

2.4 - TÉCNICA DE ANÁLISE DOS DADOS ALÉM DA EST

Os dados obtidos foram tabulados e analisados com a aplicação de técnicas de estatística descritiva e inferencial. Para Dancey e Reidy (2006), as estatísticas são essencialmente maneiras de descrever, comparar e relacionar as variáveis. A estatística descritiva tem como objetivo básico sintetizar uma série de valores de mesma natureza, permitindo dessa forma que se tenha uma visão ampla da variação desses valores, organiza e descreve os dados de três maneiras: por meio de tabelas, de gráficos e de medidas descritivas. (FIELD, 2009).

Para os dados coletados foram também aplicadas técnicas de análise bivariada e multivariada (análise de correlação e testes de hipóteses), buscando verificar a correlação entre as dimensões do construto satisfação no trabalho, bem como testar hipóteses. A definição das técnicas aplicadas observou o atendimento dos pressupostos elencados pela literatura.

3 - APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Nesta seção são apresentados os dados que foram coletados pelo instrumento utilizado, assim como a análise e discussão, face a teoria escolhida como base do estudo. Encontra-se dividido pela caracterização do ambiente de estudo, o perfil da amostra estudada, os resultados inerentes a EST e a análise ampliada sobre as variáveis estudadas.

3.1 - PERFIL DA AMOSTRA ESTUDADA

A amostra foi constituída por 48 colaboradores pesquisados dentro do seu ambiente de trabalho, o que corresponde com 80% da população identificada. A fim de identificar o perfil dos colaboradores da organização, quanto ao gênero, os dados da amostra resultaram em que 41,7% são do sexo feminino, e 58,3% são do sexo masculino.

Quanto ao cargo ocupado dos respondentes, verifica-se que 60,4% ocupam cargos administrativos, 33,3% atuam na área de vendas e 6,3% fazem parte do quadro gerencial da organização.

Constatou-se o nível de escolaridade dos colaboradores, onde a maioria 43,8% declarou ter concluído o ensino médio, 29,2% possuem pós-graduação, 12,5% indicaram ter finalizado ou não finalizado a graduação e 2,1% dos colaboradores possuem apenas o ensino fundamental.

A pesquisa também buscou verificar o estado civil dos respondentes. Identificou-se que a maioria dos colaboradores 54,2% pertence ao estado civil casado, 43,8% indicaram ser solteiros e outros 2,1% são divorciados.

Dentre os colaboradores pesquisados, identificou-se a faixa de renda dos respondentes. Os dados apresentados mostram que 60,4% dos mesmos possuem uma renda de até três salários mínimos, 35,4% indicarem ter uma renda de três a cinco salários mínimos e 4,2% dos colaboradores apresentam renda superior a cinco salários mínimos.

3.2 - SATISFAÇÃO NO TRABALHO

Esta seção tem como objetivo apresentar os resultados que foram obtidos a partir das variáveis utilizadas na avaliação da satisfação no trabalho realizada pelos colaboradores da empresa Scherer Autopeças S/A, unidade de negócios de Francisco Beltrão.

3.2.1 – Comportamento das variáveis utilizadas

O instrumento de pesquisa utilizado - Escala de Satisfação no Trabalho (EST) foi submetido à análise de confiabilidade. A técnica estatística aplicada foi o coeficiente *Alfa* (α) de *Cronbach*, o qual mensura a consistência interna dos construtos e suas variáveis intervalares que compõem o instrumento aplicado em uma pesquisa. Um valor elevado de *alfa* (α) é constantemente usado como confirmação de que os itens estão relacionados com um construto.

Ao analisar o nível de confiabilidade dos resultados obtidos pelos questionários, a partir do valor do coeficiente (*alpha de Cronbach*), obteve-se o resultado de 0,92 (Apêndice 2), resultado considerado alto, proporcionando a veracidade interna dos construtos mensurados.

Analisou-se, também, o comportamento dos dados por meio dos testes estatísticos *Kolmogorov-Smirnov* e *Shapiro-Wilk* (Apêndice 2) e observou-se que não apresentam uma distribuição normal. Perante essa condição, os testes estatísticos utilizados foram os não-paramétricos.

3.3.2 - Avaliação da satisfação no trabalho de acordo com a EST

A avaliação da satisfação no trabalho será apresentada considerando os resultados obtidos a partir das cinco dimensões que compõem a EST, sendo: (i) satisfação com os colegas de trabalho; (ii) satisfação com salários; (iii) satisfação com a chefia; (iv) satisfação com a natureza do trabalho; e (v) satisfação com as promoções. (SIQUEIRA, 2008).

3.3.2.1 - Satisfação com os colegas.

Esta dimensão avalia a satisfação no trabalho considerando aspectos como, contentamento com a colaboração, a amizade, a confiança e o relacionamento mantido com os colegas de trabalho. A Tabela 1 apresenta os resultados para esta dimensão.

TABELA 1 – DIMENSÃO - SATISFAÇÃO COM COLEGAS

Grau de percepção	Qtde.	%	(X)	(S)
Insatisfeito (entre 1 e 3,9)	05	10,42	3,36	0,297
Indiferente (entre 4 e 4,9)	06	12,50	4,37	0,367
Satisfeito (entre 5 e 7)	37	77,08	6,12	0,703
Total	48	100	-	-

FONTE: Dados da pesquisa (2016)

Conforme os dados apresentados na Tabela 1, o grau de satisfação com os colegas, resultou em que 77,08% dos participantes estão satisfeitos com seus colegas, 12,50% se sentem indiferentes e, outros 10,42% estão insatisfeitos.

Robbins (2009), explica que o fato das pessoas enxergarem em seu ambiente de trabalho, um local onde suas necessidades de interação social possam ser satisfeitas. Tendo isso em vista, os colaboradores buscam construir relações amigáveis, de confiança e de reciprocidade com seus colegas.

Esse resultado também pode ser analisado com base em Wagner III e Hollenbeck (1999), os quais apontam que o bom relacionamento com os colegas de trabalho é fator primordial na determinação da satisfação. Os colaboradores podem estar satisfeitos com seus colegas porque os resultados valorizados pelos indivíduos podem ser atingidos com a ajuda dos mesmos ou; porque compartilham valores, atitudes e filosofias.

3.3.2.2 - Satisfação com o salário.

A satisfação com o salário tem por objetivo avaliar o contentamento com o que recebe como salário, se comparado com o quanto o indivíduo trabalha, com sua capacidade profissional, com o custo de vida e com os esforços feitos na realização do trabalho. (SIQUEIRA, 2008). Os resultados são apresentados na Tabela 2.

TABELA 2 – DIMENSÃO - SATISFAÇÃO COM SALÁRIO

Grau de percepção	Qtde.	%	(X)	(S)
Insatisfeito (entre 1 e 3,9)	19	39,58	2,81	0,910
Indiferente (entre 4 e 4,9)	13	27,08	4,14	0,310
Satisfeito (entre 5 e 7)	16	33,33	5,76	0,621

Total	48	100	-	-
-------	----	-----	---	---

FONTE: Dados da pesquisa (2016)

Em relação a satisfação com salário apresentou um grau de insatisfação alto, no qual 39,58% dos indivíduos respondentes acreditam que ganham menos do que deveriam ganhar em consequência ao tanto que trabalham, 33,33% dos respondentes relatam que se encontram satisfeitos com o salário que recebem, e outros 27,08% indicaram ser indiferentes quanto ao valor do salário que recebem.

De acordo com Ferreira e Siqueira (2005), quando o indivíduo sente que foi valorizado pelo salário recebido, ocorre a satisfação no trabalho e seu envolvimento com as tarefas tende a acontecer naturalmente. Ao contrário, a insatisfação e a indiferença ocorrem quando não há sentimento de justiça em relação à remuneração recebida e as demandas do cargo, do nível de habilidades individuais requeridas e dos padrões de remuneração que o mercado prática.

3.3.2.3 - Satisfação com a chefia

De acordo com Siqueira (2008), esta dimensão avalia o grau de satisfação dos indivíduos com a chefia, analisando o nível de contentamento com a organização e capacidade profissional do chefe, com o seu interesse pelo trabalho dos subordinados e entendimento entre eles. A Tabela 3 apresenta os resultados para esta dimensão.

TABELA 3 – DIMENSÃO - SATISFAÇÃO COM A CHEFIA

Grau de percepção	Qtde.	%	(X)	(S)
Insatisfeito (entre 1 e 3,9)	04	8,33	2,50	1,322
Indiferente (entre 4 e 4,9)	10	20,83	4,05	0,327
Satisfeito (entre 5 e 7)	34	70,83	6,00	0,685
Total	48	100	-	-

FONTE:

Dados da pesquisa (2016)

Conforme observa-se na Tabela 3, o grau de satisfação relacionado a chefia da organização apresenta uma porcentagem relativamente alta de indivíduos satisfeitos, 70,83% dos respondentes consideram que possuem bons chefes ao seu lado, outros 20,83% não concordam e nem discordam da capacidade de comandar que seus superiores possuem e por fim 8,33% dos indivíduos estão insatisfeitos com seus chefes e/ou com a maneira que os mesmos realizam seu trabalho.

Para Chiavenato (2015), um ambiente com comunicação aberta com a chefia é fonte de satisfação no trabalho, sendo que um dos itens importantes que elevam a altos índices de satisfação é ter uma chefia compreensiva e responsável.

Wagner III e Hollenbeck (1999) apontam o relacionamento com os supervisores como sendo a principal fonte de satisfação ou frustração para o indivíduo. Segundo estes autores, a satisfação acontece pelo fato de colaborador e chefe apresentarem valores, atitudes ou filosofias parecidas ou porque os resultados valorizados pelos funcionários podem ser atingidos com a ajuda dos mesmos.

3.3.2.4 - Satisfação com a natureza do trabalho.

Nesta dimensão analisou-se a satisfação relacionando o contentamento com o interesse despertado pelas tarefas, com a capacidade de elas absorverem o colaborador e com a variedade das mesmas. A Tabela 4 apresenta os resultados para esta dimensão.

TABELA 4 – DIMENSÃO - SATISFAÇÃO COM A NATUREZA DO TRABALHO

Grau de percepção	Qtde.	%	(X)	(S)
Insatisfeito (entre 1 e 3,9)	05	10,42	3,32	0,672
Indiferente (entre 4 e 4,9)	14	29,17	4,14	0,214
Satisfeito (entre 5 e 7)	29	60,42	5,92	0,673
Total	48	100	-	-

Fonte: Dados da pesquisa (2016)

A Tabela 4 demonstra o grau de satisfação favorável em relação a natureza do trabalho, na qual 60,42% dos indivíduos indicaram esta satisfeitos em relação as tarefas que desempenham na organização, enquanto 29,17% responderam se sentir indiferentes em relação ao interesse que suas tarefas lhe oferecem e os demais indivíduos, outros 10,42% não

se sentem satisfeitos com as tarefas que desempenham e também com a pouca variedade de tarefas que possuem.

De acordo com Martinez e Paraguay (2003), essa dimensão da satisfação no trabalho diz respeito a uma atividade laboral que seja pessoalmente e simultaneamente interessante e significativa; capaz de conduzir ao sucesso e produzir um sentimento de realização, criar possibilidade de uso de habilidades e capacidades, propiciar o crescimento pessoal e profissional; envolver certa variedade de tarefas, exigir responsabilidade e apresentar determinado grau de autonomia na tomada de decisões, clareza de papéis. O ambiente deve proporcionar ausência de conflito de papéis, uma avaliação positiva do desempenho no trabalho, harmonia e integração interpessoal, ausência de fadiga física e de monotonia.

3.3.2.5 - Satisfação com as promoções.

A dimensão satisfação com as promoções apresenta uma análise dos aspectos relacionados ao contentamento com o número de vezes que já recebeu promoções, com as garantias oferecidas a quem é promovido, com a maneira de a empresa realizar promoções e com o tempo de espera pela promoção. Os resultados para esta dimensão são apresentados na Tabela 5.

TABELA 5 – DIMENSÃO - SATISFAÇÃO COM AS PROMOÇÕES

Grau de percepção	Qtde.	%	(X)	(S)
Insatisfeito (entre 1 e 3,9)	14	29,17	2,55	0,994
Indiferente (entre 4 e 4,9)	13	27,08	4,37	1,214
Satisfeito (entre 5 e 7)	21	43,75	5,78	0,701
Total	48	100	-	-

FONTE: Dados da pesquisa (2016)

Diante dos resultados da Tabela 5 pode-se inferir que a variável satisfação com as promoções teve um grau de percepção positivo, pois 43,75% dos respondentes estão satisfeitos com as promoções que receberam até hoje na organização, outros 29,17% estão insatisfeitos com as promoções oferecidas pela organização, e 27,08% não concordam e nem discordam com as promoções que são ofertadas pela mesma.

Segundo Robbins (2009), a satisfação surge quando os colaboradores enxergam que as decisões relacionadas às promoções são justas e merecidas. Para Martinez e Paraguay (2003), a satisfação com as promoções inclui a presença de oportunidades, justiça e clareza tanto no sistema de promoções quanto no plano de cargos e salários, além de um regime de avaliação das disponibilidades, uma vez que nem todos os colaboradores almejam a promoção ou estão preparados para ela. A esse fator pode ser acrescido o reconhecimento, isto é, a necessidade humana de receber créditos pelas realizações, elogios, desde um anúncio público na empresa até comentários informais.

Considerando os resultados a partir das dimensões da EST verificou-se que em quatro dimensões: *satisfação com os colegas de trabalho*, *satisfação com a chefia*, *satisfação com a natureza do trabalho* e *satisfação com as promoções*, os resultados sugerem a satisfação dos funcionários. Para a dimensão *satisfação com salários*, os resultados apontam um significativo grau de insatisfação com os valores que recebem como salário, se comparado com o quanto este funcionário trabalha, com sua capacidade profissional, com o custo de vida e com os esforços feitos na sua atividade laborativa.

3.3.3 - Análise dos resultados além da EST

Com o objetivo de analisar o relacionamento entre as dimensões que fazem parte do instrumento de pesquisa, buscou-se avaliar a satisfação no trabalho perante a percepção dos indivíduos respondentes, a partir disso foi realizada a correlação entre as cinco dimensões que compõem a EST, bem como, com a variável satisfação geral, que também foi verificada pelo instrumento de pesquisa.

Para Field (2009), os coeficientes de correlação como o *Momento-Produto de Pearson*, disponibiliza uma síntese numérica da direção e intensidade da relação linear entre duas variáveis, que neste caso são os construtos – neste caso as dimensões. O Coeficiente de Correlação de Pearson (r) pode variar entre (-1) e (+1). O sinal indica se a correlação é positiva ou negativa.

Essa análise consiste em observar qual é a intensidade da relação utilizada por meio do Coeficiente (r). Field (2009) propõe essa análise da seguinte forma: de 0,10 a 0,29 ou de -0,10 a -0,29 a intensidade é pequena, de 0,30 a 0,49 ou -0,30 a -0,49 intensidade média, e de 0,50 a

1,0 ou -0,50 a -1,0 a intensidade do coeficiente é alta. A intensidade da relação independe do sinal que ela possui, pois o mesmo indica somente a direção da relação.

A interpretação das dimensões do coeficiente de correlação pode ser ampliada, pois pode ser elevado ao quadrado (r^2), portanto tem-se o coeficiente de determinação (R^2), o qual é uma medida da quantidade de variação existente em uma variável sendo explicada por outra. (FIELD, 2009). A Tabela 6 apresenta os resultados das correlações entre as variáveis que foram selecionadas para a análise.

TABELA 6 – CORRELAÇÃO ENTRE AS VARIÁVEIS

Dimensões Correlacionadas		Satisfação Geral	Satisfação com colegas	Satisfação com salário	Satisfação com chefia	Satisfação com a natureza do trabalho	Satisfação com promoções
Satisfação Geral	<i>Pearson Correlation</i>	1					
	<i>Sig. (2-tailed)</i>						
Satisfação com colegas	<i>Pearson Correlation</i>	,356*	1				
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,013					
Satisfação com salário	<i>Pearson Correlation</i>	,456**	,395**	1			
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,001	,005				
Satisfação com chefia	<i>Pearson Correlation</i>	,417**	,455**	,564**	1		
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,003	,001	,000			
Satisfação com a natureza do trabalho	<i>Pearson Correlation</i>	,379**	,547**	,468**	,459**	1	
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,008	,000	,001	,001		
Satisfação com promoções	<i>Pearson Correlation</i>	,424**	,348*	,482**	,317*	,394**	1
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,003	,015	,001	,028	,006	
	<i>N</i>	48	48	48	48	48	48

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed). **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

FONTE: *Output SPSS (2016)*

Conforme resultados das correlações entre as dimensões e a satisfação geral, observa-se que todas as correlações apresentaram o valor $p < 0,05$ (*Sig. 2-tailed*), ou seja, uma significância estatística dentro dos parâmetros aceitáveis para a área das ciências sociais aplicadas.

Avaliando a correlação entre as dimensões pode-se identificar que a satisfação geral possui correlação positiva e intensidade média com a dimensão satisfação com salário (0,456). Ampliando a análise conforme propõe Field (2009), aplicando-se o coeficiente de

determinação (R^2), 20,79% da variação da variável *satisfação geral* é explicada pela variação da dimensão *satisfação com salário*.

Na correlação da dimensão *satisfação com a chefia* pode-se perceber que ocorre uma correlação alta e positiva com a dimensão *satisfação com o salário* (0,564). Dessa maneira, 31,80% da variação da dimensão *satisfação com a chefia* é explicada pela variação da dimensão *satisfação com o salário*.

Avaliando a dimensão *satisfação com a natureza do trabalho* verifica-se uma correlação alta e positiva com a dimensão *satisfação com os colegas* (0,547). Isso significa que 29,92% da variação da dimensão *satisfação com a natureza do trabalho* é explicada pela variação da dimensão *satisfação com os colegas*.

A dimensão *satisfação com a natureza do trabalho* apresentou uma correlação positiva e intensidade média com a dimensão *satisfação com o salário* (0,468) e com a dimensão *satisfação com a chefia* (0,459). Isso sugere que 21,90% da variação da variável *satisfação com a natureza do trabalho* é explicada pela variação da dimensão *satisfação com o salário*, e 21,06% da variação da variável *satisfação com a natureza do trabalho* é explicada pela variação da dimensão *satisfação com a chefia*.

A variável *satisfação com as promoções* obteve uma intensidade média com a dimensão *satisfação com o salário* (0,482). De modo que, 23,23% da variação da variável *satisfação com as promoções* é explicada pela variação da dimensão *satisfação com o salário*. As demais correlações apresentaram (r^2) positivos e de intensidade moderada, não resultando em nenhuma correlação de intensidade fraca.

Diante das correlações observadas cabe destacar, que essas correlações podem sugerir que ações que potencializem aumento ou redução em variáveis que compõem as dimensões poderão resultar em correlações diferenciadas entre as dimensões, ou seja, podem contribuir para o poder de explicação entre as dimensões utilizadas para a avaliação da satisfação no trabalho.

Buscou-se verificar também se há diferenças entre as variáveis ou grupos, elaborando hipóteses quanto à *satisfação geral* com a satisfação no trabalho. Primeiramente verificou-se a seguinte hipótese:

H_0 : A *satisfação geral* = entre homens e mulheres

H_A : A *satisfação geral* \neq entre homens e mulheres

Diante da não normalidade dos dados para testar essa hipótese fez-se uso do teste “*U de Mann Whitney*” o qual é utilizado como alternativa para os testes de médias (test-*t*), comparando as medianas dos dois grupos, servindo especificamente nos casos de amostras pequenas ou que não são normais. (FIELD, 2009).

O resultado apresentado pelo teste foi de $p=0,219$ (Apêndice 2), sendo este resultado $p>0,05$, neste caso não se rejeita a hipótese H_0 , ou seja, não existe diferença entre a satisfação geral e os gêneros participante do estudo.

Ainda no comparativo entre as variáveis, procurou identificar se há diferenças entre a *satisfação geral* e a faixa de renda indicada pelos indivíduos pesquisados. Foi elaborada a seguinte hipótese:

H_0 : A média da satisfação geral = entre as faixas de renda

H_A : A média da satisfação geral \neq entre as faixas de renda

Para testar esta hipótese foi utilizado o teste de “*Kruskal-Wallis*”. Para Field (2009), esse teste permite que ocorra a comparação de mais de 2 grupos, neste caso são representados por três grupos. Sendo: (I) até 3 salários mínimos; (II) de 3 a 5 salários mínimos; (III) acima de 5 salários mínimos.

O resultado apresentado foi de $p=0,013$ (Apêndice 2), sendo este resultado $p<0,05$, neste caso se rejeita a hipótese H_0 , ou seja, existe diferença entre a *satisfação geral* e a faixa de renda dos indivíduos pesquisados. Verificou-se então que a diferença estaria entre os grupos (I) até 3 salários mínimos e (II) de 3 a 5 salários mínimos. Assim estes dois grupos tem a percepção diferente apontada pelas médias quanto se trata da satisfação geral com o trabalho.

Este teste também foi aplicado para comparar as medias da *satisfação geral* com o estado civil. O resultado do teste foi $p=0,622$, sendo este $p>0,05$, ou seja, não há diferença entre a *satisfação geral* e o estado civil de cada funcionário participante do estudo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A satisfação no trabalho é a variável dependente mais estudada na literatura organizacional, pois pode influenciar o funcionamento da organização e contribuir para o aumento da produtividade. O comprometimento organizacional e a satisfação do colaborador com o trabalho são positivos tanto para o colaborador quanto para a organização.

O presente trabalho buscou demonstrar para os gestores a importância da avaliação da satisfação no trabalho de seus colaboradores, poderão identificar quais são os aspectos que mais pesam para os indivíduos em relação ao seu trabalho e onde estão as lacunas que devem ser melhoradas e mais valorizadas por eles. O estudo demonstrou também a importância da satisfação no trabalho, considerando a concepção dos indivíduos em relação ao grau de satisfação que possuem dentro da organização.

A abordagem utilizada para esse estudo foi a quantitativa, com características de pesquisa descritiva. A técnica utilizada para a coleta dos dados foi o *survey*. A população estudada compreende 60 (sessenta) funcionários, os quais formam o quadro de pessoal existente na organização. A amostra foi composta por 48 indivíduos pesquisados dentro do seu ambiente de trabalho, o que correspondeu com 84% da população estimada. O instrumento de pesquisa utilizado nesse estudo foi baseado no modelo validado como EST, elaborado por Siqueira (2008).

Considerando os resultados a partir das dimensões da EST verificou-se que em quatro dimensões: *satisfação com os colegas de trabalho*, *satisfação com a chefia*, *satisfação com a natureza do trabalho* e *satisfação com as promoções*, os resultados sugerem a satisfação dos funcionários. Para a dimensão *satisfação com salários*, os resultados apontam um significativo grau de insatisfação com os valores que recebem.

Os resultados apresentaram correlações significativas entre as variáveis, nas quais analisou que a *satisfação geral* tem correlação positiva e intensidade alta com a maioria das dimensões utilizadas no estudo. Verificou-se ainda por meio de testes de hipóteses se há diferenças entre as variáveis ou grupos com a *satisfação geral* no trabalho. Os resultados apontaram que não existe diferença entre a *satisfação geral* com os gêneros e o estado civil, porém entre *satisfação geral* e faixa de renda existe diferença de percepção entre os grupos estudados.

Ressalta-se, ainda, as importantes contribuições deste estudo para ampliar o conhecimento sobre o tema no campo da pesquisa organizacional, pois possibilitam entendimento sobre os construtos que compõem a satisfação no ambiente de trabalho,

proporcionando aos gestores conhecimento do comportamento das variáveis estudadas, podendo suportar decisões na área de gestão de pessoas.

Como limitação do estudo ressalta-se que foi realizado em um corte transversal, sendo que estudos longitudinais podem resultar em novas contribuições tanto teórica como empírica. Ressalta-se também que os resultados obtidos pelo estudo são válidos apenas para a amostra estudada em uma única unidade de negócio, não cabendo possíveis generalizações. Como sugestão para futuras pesquisas sugere-se a ampliação em outras unidades de negócios da organização com objetivo de ampliar o conhecimento sobre a satisfação no trabalho na opinião de seus funcionários.

REFERÊNCIAS

FERREIRA, M. L. C. B; SIQUEIRA, M. M. M. Antecedentes de intenção de rotatividade: estudo de um modelo psicossocial. **Organizações em Contexto**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 2, p. 47-67, dez. 2005.

FIELD, A. **Descobrimo a estatística usando o SPSS**, 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

FREIRE, J. R. S. **Comprometimento organizacional e satisfação no trabalho: uma análise da gestão de recursos humanos**. Tese de Doutorado, Universidade de Brasília, Brasília, 1999.

FREITAS, H.; OLIVEIRA, M.; SACCOL, A. Z.; MASCAROLA, J. O método de pesquisa *survey*. São Paulo: **Revista de Administração**, v. 35, n. 3, p. 105-112, Julho/Setembro. 2000.

LIMA, A. J; ZILLE, L. P; SOARES, M. G. Um olhar sobre a satisfação no trabalho: Estudo em organização multinacional do setor de usinagem no estado de Minas Gerais. Salvador: **Revistas Unifacs**, v. 16, n. 3, p. 310-325, Set. 2015.

MARTINEZ, M. C.; PARAGUAY, A. I. B. Satisfação e saúde no trabalho: aspectos conceituais e metodológicos. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, São Paulo, v. 6, p. 79-99, 2003.

MARTINEZ, M. C. **As relações entre a satisfação com aspectos psicossociais no trabalho e a saúde do trabalhador**. 2002. 255 f. Dissertação (Mestrado em Saúde Ambiental) – Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2002.

MARTINS, M. C. F. Clima Organizacional. In: **Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão**. SIQUEIRA, M. M. M. (Org.). Porto Alegre: Artmed, 2008.

MIRANDA, M. A. C. **Satisfação no trabalho: uma medida às instituições particulares de solidariedade social em São Miguel, Açores.** 2014. 76 f. Dissertação (Mestrado em Gestão/MBA) – Universidade dos Açores. Ponta Delgada, 2014.

OLIVEIRA, Silvio. L., **Tratado de metodologia científica.** 2. ed. São Paulo: Pioneira, 2000.

ROBBINS, S. P. **Fundamentos do comportamento Organizacional.** 8. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.

SCHERER AUTOPEÇAS S/A. **História Empresa.** 2016. Disponível em: <<http://www.scherer-sa.com.br/empresa.php>>. Acesso em: Out. 2016.

SILVA, R. B. **Para uma análise da satisfação com o trabalho.** Sociologia, Problemas e Práticas, 1998.

SIQUEIRA, M. M. M. **Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão.** Porto Alegre: Artmed, 2008.

SIQUEIRA, M. M. M. **Proposições e análise de um modelo para comportamento de cidadania organizacional.** Curitiba: ANPAD, 2003.

VIEIRA, V. A. **Uma análise dos antecedentes da satisfação no trabalho de uma empresa madeireira.** São Paulo: Revista de Gestão USP, 2007.

WAGNER III, J. A.; HOLLENBECK, J. R. **Comportamento organizacional.** São Paulo: Saraiva, 1999.