

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
COORDENAÇÃO DE ADMINISTRAÇÃO

ALEXANDRE DE ALMEIDA CUNHA DIAS VIEIRA

**SATISFAÇÃO NO TRABALHO E COMPROMETIMENTO INSTITUCIONAL
DENTRE OS FUNCIONÁRIOS DO SETOR DE LOGÍSTICA EM UMA EMPRESA
DE COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS**

SÃO LUIS
2016

ALEXANDRE DE ALMEIDA CUNHA DIAS VIEIRA

**SATISFAÇÃO NO TRABALHO E COMPROMETIMENTO INSTITUCIONAL
DENTRE OS FUNCIONÁRIOS DO SETOR DE LOGISTICA EM UMA EMPRESA
DE COLETA DE RESIDUOS SÓLIDOS**

Monografia apresentado ao Curso de Administração da Universidade Federal do Maranhão como requisito obrigatório para obtenção do título de bacharel em administração.

Orientador: Prof. Ms. Miguel Mubarack Heluy

SÃO LUIS

2016

ALEXANDRE DE ALMEIDA CUNHA DIAS VIEIRA

**SATISFAÇÃO NO TRABALHO E COMPROMETIMENTO INSTITUCIONAL
DENTRE OS FUNCIONÁRIOS DO SETOR DE LOGISTICA EM UMA EMPRESA
DE COLETA DE RESIDUOS SÓLIDOS**

Monografia apresentado ao Curso de Administração da Universidade Federal do Maranhão como requisito obrigatório para obtenção do título de bacharel em administração.

Aprovada em ____/____/____

Nota: _____

BANCA EXAMINADORA

Orientador: Prof. Ms. Miguel Mubarak Heluy (Orientador)
Universidade Federal do Maranhão

1º Avaliador Universidade Federal do Maranhão

2º Avaliador Universidade Federal do Maranhão

SÃO LUIS

2016

Vieira, Alexandre de Almeida Cunha Dias

Satisfação no trabalho e comprometimento institucional dentre os funcionários do setor de logística em uma empresa de coleta de resíduos sólidos / Alexandre de Almeida Cunha Dias Vieira. – São Luís, 2016.

47f.

Monografia (Graduação) – Curso de Administração, Universidade Federal do Maranhão, 2016.

Orientadora: Prof. Msc. Miguel Mubarak Heluy

1. Clima organizacional. I. Título

CDU 658.3

AGRADECIMENTO

Agradeço em primeiro lugar a Deus, que me guiou por todo o percurso de minha vida e tornou possível a concretização de todas as etapas vitoriosas de minha existência.

À minha família maravilhosa, que foi o alicerce para tudo que construí e me impulsiona para sempre ir além.

E também agradeço a meu orientador pelo suporte e compreensão.

“Desenvolva as pessoas e elas desenvolverão a organização”

Idalberto Chiavenato

RESUMO

Sob a perspectiva da psicologia organizacional a satisfação é um fator que tem o poder de influenciar o funcionamento das organizações, além de contribuir para o aumento da produtividade, influenciando vários comportamentos responsáveis por efeitos graves na estabilidade da organização e na sua capacidade de sobrevivência. Os vínculos entre comprometimento e satisfação no trabalho tem sido objeto de muitos estudos, que direcionam tais questões para a interinfluência entre essas variáveis. Tendo em vista a importância de tais dimensões dentro do ambiente de trabalho o objetivo foi avaliar a satisfação e comprometimento no contexto laboral em uma empresa de coleta de resíduos sólidos e seus reflexos sobre a efetividade organizacional. Estudo transversal, abordagem quantitativa, estudo de caso. O questionário abrangeu itens referentes ao perfil sociodemográfico e profissional, comprometimento institucional e satisfação no trabalho. O questionário foi construído em escala de *Likert* de seis pontos. Os resultados demonstram que a empresa tem um quadro composto por jovens adultos, solteiros, nível médio e majoritariamente do sexo masculino. As características do trabalho encontradas revelam que a maioria dos funcionários do setor não possui estabilidade empregatícia. São em geral trabalhadores recentes e todos os funcionários contratos já foram promovidos ao longo de sua permanência na empresa. Os níveis de concordância e discordância mediante cada eixo investigado obteve resultados semelhantes em cada grupo de funções investigados.

Palavras-chave: Comprometimento, Satisfação, Clima organizacional, Estudo de caso.

ABSTRACT

From the perspective of organizational psychology satisfaction is a factor that has the power to influence the functioning of organizations, in addition to contributing to the increased productivity, influencing several behaviors responsible for severe effects on the stability of the Organization and on its survivability. The links between commitment and job satisfaction have been the subject of many studies, which direct such questions to the influence between these variables. In view of the importance of such dimensions within the work environment the objective was to evaluate the satisfaction and commitment in the labour context in a solid waste disposal and their reflections on the organizational effectiveness. Cross-sectional study, quantitative approach, case study. The questionnaire included items related to the demographic and professional profile, institutional commitment and job satisfaction. The questionnaire was constructed in six-point Likert scale. The results show that the company has a Board composed of young adults, singles, and mostly male. The characteristics of the job found show that most employees in the sector does not have employment stability. Are generally recent workers and contract employees have been promoted throughout his tenure at the company. Levels of agreement and disagreement by each axle investigated obtained similar results in each group investigated.

Keywords: Commitment , Satisfaction, Organizational climate, Case study

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Perfil sociodemográfico dos trabalhadores do setor de logística 2016 – Sexo.....	26
Gráfico 2	Perfil sociodemográfico dos trabalhadores do setor de logística 2016 – Estado Civil.....	26
Gráfico 3	Perfil sociodemográfico dos trabalhadores do setor de logística 2016 – Faixa etária.....	27
Gráfico 4	Perfil sociodemográfico dos trabalhadores do setor de logística 2016 – Escolaridade.....	28
Gráfico 5	Perfil laboral dos trabalhadores do setor de logística 2016 – Função no setor.....	28
Gráfico 6	Perfil laboral dos trabalhadores do setor de logística 2016 – Tempo na função.....	29
Gráfico 7	Perfil laboral dos trabalhadores do setor de logística 2016 – Promoção ao longo da carreira na empresa.....	30
Gráfico 8	Perfil laboral dos trabalhadores do setor de logística 2016 – Outros empregos.....	31
Gráfico 9	Perfil laboral dos trabalhadores do setor de logística 2016 – Carga horária semanal.....	31
Gráfico 10	Perfil laboral dos trabalhadores do setor de logística 2016 – Tempo de carreira na empresa.....	32
Gráfico 11	Avaliação das variáveis relacionadas ao eixo Clima Organizacional dentre os trabalhadores do setor de logística 2016.....	33
Gráfico 12	Avaliação das variáveis relacionadas ao eixo Comprometimento Institucional dentre os trabalhadores do setor de logística 2016	35
Gráfico 13	Avaliação das variáveis relacionadas ao eixo Satisfação no Trabalho dentre os trabalhadores do setor de logística 2016.....	38

SUMARIO

1	INTRODUÇÃO	11
2	BREVE CONCEITUAÇÃO SOBRE A EFETIVIDADE ORGANIZACIONAL E OS ELEMENTOS QUE A PREDISPÕEM	14
2.1	Clima Organizacional.....	15
2.2	Satisfação no trabalho.....	18
2.3	Comprometimento institucional.....	20
2.4	Correlação entre satisfação e comprometimento no trabalho.....	21
3	METODOLOGIA	24
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO	26
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	42
	REFERÊNCIAS ,.....	44
	APÊNDICES	

INTRODUÇÃO

O crescimento urbano aliado às demais transformações sociais trouxeram ao mundo contemporâneo a necessidade de alteração das relações sociais, principalmente nas que se referem ao binômio trabalho-homem, pois, sabe-se que atualmente o homem moderno demanda grande parte do seu tempo útil de vida dentro do ambiente laboral.

Portanto pressupõe-se que as relações que se estabelecem no ambiente de trabalho devem existir de maneira a favorecer o desempenho dos trabalhadores, que dedica a maior parte de seu tempo para tal função, assim como para tornar o local de trabalho satisfatório, influenciando assim o comprometimento do trabalhador mediante à organização. As relações interpessoais que se manifestam dentro de uma organização refletem no funcionamento operacional e na efetividade organizacional de qualquer empresa.

A satisfação no trabalho depende de uma gama de fatores, assim como o desempenho dos trabalhadores também depende do seu grau de motivação, mesmo que se trate de um componente subjetivo e pessoal, em geral as pessoas tendem a executar de modo mais eficaz seu trabalho na medida em que se sentem motivadas e satisfeitas.

Sendo assim, torna-se fundamental identificar os fatores que motivam as pessoas e a contribuição que estes fatores podem trazer para a qualidade do serviço oferecido. Muitos estudos têm legitimado essa linha de pensamento, e muitas definições têm sido concebidas a esse tema, que se constitui em uma área muito importante para administração.

A satisfação e comprometimento no trabalho pode garantir um diferencial estratégico, e o líder tem grande papel neste aspecto, pois uma liderança que ocorra através de um processo de co-responsabilização e estímulo do empoderamento dos colaboradores, gera o entendimento de sua importância nos processos de trabalho gerando um processo de identificação e assim resultados positivos para todos os envolvidos.

O líder participativo e a variabilidade da tarefa são fatores determinantes da satisfação e do comprometimento organizacional, ou seja, há evidências da

relação entre o estilo de liderança exercido em uma organização e essas duas variáveis (BASTOS, 1992; CAON, 2001).

Sob a perspectiva da psicologia organizacional a satisfação é um fator que tem o poder de influenciar o funcionamento das organizações, além de contribuir para o aumento da produtividade. Influenciando o comportamento do homem organizacional de modo a predizer a estabilidade da organização e sua capacidade de sobrevivência (NEVES, 1998).

De acordo com Caon (2001) os vínculos entre Comprometimento e Satisfação no trabalho têm sido objeto de muitos estudos. A literatura tem demonstrado evidências entre a relação que se estabelece entre o nível de satisfação no trabalho com o tipo e a intensidade de compromisso do empregado com a organização.

Tendo em vista a importância de tais dimensões dentro do ambiente de trabalho faz-se importante que as empresas procurem reconhecer os fatores que influenciam essas dimensões da efetividade organizacional dentre seus colaboradores.

Através do entendimento dos fatores particulares de cada perfil organizacional e da avaliação dos níveis de comprometimento e satisfação é possível a criação de estratégias para a construção de um ambiente laboral favorável.

Portanto o problema norteador desta pesquisa foi: como a satisfação no trabalho e comprometimento institucional dentre os funcionários do setor de logística, em uma empresa de coleta de resíduos sólidos, influencia a efetividade organizacional?

A escolha deste objeto de pesquisa se deu em virtude de o pesquisador estar na condição de colaborador da empresa no setor gerencial e a fim de colaborar para o desenvolvimento da organização.

Este trabalho objetivou: avaliar a satisfação e comprometimento no contexto laboral em uma empresa de coleta de resíduos sólidos e seus reflexos sobre a efetividade organizacional; Além de: Levantar o perfil dos sujeitos pesquisados e das características de trabalho; Avaliar o nível de satisfação com o trabalho e comprometimento institucional; Sugerir estratégias que possam melhorar os níveis de satisfação e comprometimento.

Investigação voltada para uma análise interna, tomando como base as necessidades dos colaboradores que ali se estabelecem como força motriz de todo o trabalho, tendo como objetivo demonstrar quais os aspectos que interferem na satisfação e comprometimento se afigura enquanto uma ferramenta de apoio aos no processo de tomada de decisões e de mudanças na organização, alicerçados nas demandas de quem operacionaliza a missão da organização.

Pesquisas do tipo estudo de caso têm fundamental importância para a sociedade e para a literatura científica da administração e da psicologia organizacional.

Tendo em vista que o administrador é por natureza um potencial líder e possui dentro de suas atribuições a chefia e liderança de uma equipe, faz-se importante delinear os aspectos e reflexos da satisfação e comprometimento dos colaboradores que lidera, pois o modo como as relações interpessoais se configuram em um contexto laboral têm o poder de predizer o desenvolvimento do processo de trabalho de modo geral, influenciando-o negativamente ou positivamente.

Este trabalho primeiramente irá abordar alguns conceitos sobre a efetividade organizacional e os fatores que lhe influenciam de modo direto ou indireto como o clima organizacional, a satisfação no trabalho e o comprometimento organizacional, assim como a relação entre tais fatores.

Em seguida o capítulo referente a metodologia utilizada. No terceiro capítulo abordou-se os resultados obtidos na pesquisa, bem como a discussão com o referencial teórico disponível na literatura.

O último capítulo versa sobre as considerações finais obtidas com o trabalho assim como o emprego das sugestões conforme o desvelado na população investigada.

1. BREVE CONCEITUAÇÃO SOBRE A EFETIVIDADE ORGANIZACIONAL E OS ELEMENTOS QUE A PREDISPÕEM

A evolução da sociedade e das relações, como dito anteriormente, incutiu no âmbito dos negócios demandas contínuas em virtude do aumento da competitividade. Continuamente, as organizações buscam novos modelos estruturais que sejam flexíveis e capazes de para atender às crescentes demandas do mundo moderno a fim de manter seus focos estratégicos e impetrarem vantagens competitivas.

Na sociedade contemporânea, a organização concerne em uma conformação social característica, pois, está presente em todas as dimensões da vida do homem contemporâneo. De acordo com Bilhim (1996), as organizações existem para que a sociedade consiga realizar os seus objetivos, pois, de acordo com o autor as demandas modernas são inatingíveis para um indivíduo sozinho.

Para Overholt (2000) a busca por modelos flexíveis e altamente adaptáveis às condições variáveis do mercado é a chave para o sucesso de uma organização, visto que a sobrevivência e o crescimento de uma empresa são determinados por sua habilidade em adaptar-se às mudanças do mercado.

De acordo com o autor:

Para criar flexibilidade, os executivos precisam não só entender o processo de mudança, mas também a estratégia de mudança. Os passos para a estratégia de mudança são: Determinar e selecionar o desenho organizacional que se encaixa melhor na estratégia da empresa (adequação). Avaliar se os funcionários da organização conseguem trabalhar bem no desenho escolhido. Desenvolver um plano de ação (estratégia) para reequilibrar (criando uma nova congruência) a organização na nova configuração (OVERHOLT, 2000, p. 69).

Para que haja mudança é necessário compreender à priori o modo como as variáveis organizacionais se desenrolam dentro da organização.

De acordo com Bertucci (2000) a efetividade organizacional se refere ao modo como uma organização realiza sua missão, atinge seus objetivos e se adequa às mudanças no ambiente.

A definição de efetividade organizacional se relaciona por indicadores organizacionais de desempenho, como os de produtividade, eficiência, eficácia, dentre outros assim como também se relacionam com a gestão de pessoas e

agregação de valores, de acordo com Moraes (2004) esses fatores se relacionam diretamente à necessidade de mecanismos de sobrevivência das organizações. .

De acordo com Nogueira (1982) para que as organizações obtenham uma real efetividade é fundamental que empenhe forças no que tange à gestão de pessoas, pois, a efetividade organizacional só pode ser atingida quando as potencialidades de seus colaboradores são exploradas, de acordo com o autor é necessário sistematizar o planejamento visando a qualificação dos indivíduos.

Embora o conceito de efetividade varie conforme o enfoque adotado, de acordo Scott (2003) a mensuração da efetividade vai incluir aspectos com os fatores de satisfação e motivação dos colaboradores (SCOTT, 2003).

De acordo com Cameron (1978 apud Amorim e Abib, 2010) a efetividade varia conforme o ponto de análise, sua avaliação vai desde o nível das características organizacionais, ambientais até o comportamento individual dos colaboradores, todos interferindo na efetividade global da organização.

2.1. Clima Organizacional

De acordo com Bennis (1996) o clima organizacional é definido como um conjunto de valores ou atitudes que afetam a maneira como as pessoas se relacionam umas com as outras e com a organização.

Embora o conceito seja simples e direto, o clima organizacional não se constitui como uma faceta simplória das dimensões organizacionais, pois, possui uma apresentação difusa e complexa, sem contornos definidos, devido a estas características se torna por vezes mal compreendida pelos administradores.

A importância de estudar o clima organizacional de acordo com Oliveira (1994 apud Tachizawa; Ferreira e Fortuna, 2001), é que existem diversos climas internos se manifestando simultaneamente em uma mesma organização. Dessa forma, se torna necessária a avaliação e conhecimento de tais manifestações no ambiente corporativo de modo a aumentar as chances de sucesso no planejamento assim como tornar os processos de trabalho mais eficientes.

Mesmo que a apresentação do clima organizacional seja subjetiva nas organizações é notório que a forma como se manifesta é capaz de gerar um impacto real na efetividade organizacional, pois, de acordo com Tachizawa; Ferreira e Fortuna (2001) há uma influência comportamental visto que de acordo com os

autores entende-se que o clima organizacional se constitui como a qualidade ou propriedade do ambiente institucional que é percebida pelos membros da organização.

Ainda de acordo com os autores:

(...) Em consequência, a otimização do trabalho das pessoas poderá ser crescente, na medida em que programas específicos mantenham a sua motivação e desenvolvam a sua capacitação. Portanto, a otimização do trabalho das pessoas está diretamente ligada ao melhor desempenho financeiro da organização (TACHIZAWA, FERREIRA E FORTUNA, 2001, P. 124).

Como citado anteriormente, embora de definição simples o clima organizacional é complexo devido a sua característica de determinação multifatorial, de acordo com Chiavenato (2003) existem dimensões do clima: a estrutura organizacional se constitui como uma delas, pois, é capaz de gerar liberdade ou raios de ação para os indivíduos através de regras, regulamentos, age direcionando o processo de trabalho através do perfil operacional da organização mesmo mantendo o empoderamento do trabalhador mediante sua função. Outra dimensão é constituída pelas recompensas, visto que através delas a organização pode reforçar de modo negativo ou positivo seus colaboradores pelos resultados alcançados.

Chiavenato (2003) também menciona a dimensão calor e apoio, que se constitui pelo modo como a organização é capaz de manifestar a cooperação e companheirismo com seus colaboradores ou ainda expressar negativismo. A responsabilidade é outra face do clima organizacional, pode reprimir ou incentivar o comportamento dos colaboradores através da negação de iniciativa, restrição quanto à decisão pessoal, dentre outros. Outra dimensão se constitui pelo risco, se configura como a situação de trabalho geradora de estímulo no sentido de assumir novos desafios e no capaz de estimular ações protecionistas.

De acordo com Tachizawa; Ferreira; Fortuna (2001) as pesquisas de clima organizacional são capazes de avaliar a cultura organizacional, verificar a percepção dos colaboradores sob a empresa, dimensionar o grau de satisfação, padrões de produtividade e envolvimento dos colaboradores.

Faz-se necessária a avaliação do ambiente organizacional e das relações que ali se estabelecem, seja para conhecer os comportamentos gerenciais da empresa ou as percepções dos colaboradores sobre o ambiente de trabalho, a fim

de que se obtenha sucesso no alcance as metas e objetivos, tanto de caráter pessoal como organizacional.

A pesquisa de clima organizacional pode abrir precedente para outras variáveis organizacionais, inclusive pode servir de base à instauração de avaliações de desempenho, por exemplo.

Esse tipo de análise tende a gerir as pessoas de modo mais eficiente, visto que embasa decisões administrativas, impactando na efetividade organizacional. Visando melhorar a efetividade organizacional é importante que a comunicação entre líderes e liderados tenha um fluxo de informação ascendente para que o trabalhador tenha noção do seu desempenho e sinta-se reconhecido. Esse *feedback* torna o trabalho eficiente. Para Spector (2006, p.112) “Os funcionários precisam saber quando estão apresentando bom desempenho, de modo que possam mantê-los e quando não mostram desempenho satisfatório, para que modifiquem seu procedimento”.

De acordo com Luz (2003) existem diversas estratégias de avaliação do clima organizacional, dentre elas menciona momentos em que possa haver contato dos dirigentes com os empregados, entrevistas no ato de desligamento, a presença de uma ouvidoria ou programas de sugestões e ressalva o valor da pesquisa de clima organizacional.

A pesquisa de clima se constitui como a estratégia de maior potencial avaliativo, pois, possibilita visualizar problemas futuros, além de ofertar aos funcionários a possibilidade de exprimirem suas observações e sentimentos acerca da organização. É realizada geralmente por meio de questionário. As variáveis pesquisadas envolvem informações sobre o trabalho realizado, o salário percebido, os benefícios oferecidos, a interação departamental, liderança e o estilo de gestão, o processo de comunicação, as oportunidades de realização profissional e de promoções/crescimento profissional, o relacionamento com os colegas e com os superiores, sobre o nível de segurança com o trabalho, os procedimentos de decisão, as condições ambientais do trabalho, a participação dos funcionários na empresa, as políticas de pagamento salarial, a transparência dos objetivos da organização, o nível de reconhecimento da empresa, o ritmo competitivo da empresa, a qualidade das diretrizes e estratégias organizacionais, o grau de valorização dos empregados, nível de comprometimento dos funcionários com a empresa e o estímulo do trabalho em equipe e se a organização contribui para a

motivação dos empregados e sobre os fatores ambientais que desmotivam os funcionários (LUZ, 2003).

Para Fleury e Sampaio (2002), o clima de uma organização se refere à visão que os colaboradores têm da imagem da empresa onde trabalham. O clima organizacional deve alicerçar-se na confiança entre patrão e empregado, líderes e liderados, e ter como princípio a flexibilidade para a resolução dos problemas dentro da organização (TORRES; OLIVEIRA, 2007).

E a maneira como o gestor utiliza os dados da pesquisa de clima é fundamental para que desempenhe ações de sucesso, pois nela pode estar a chave para um diferencial competitivo.

2.2. Satisfação no trabalho

A satisfação no trabalho e os fatores que a determinam têm sido alvo de estudos há muitas décadas. Um dos alicerces conceituais para o estudo da satisfação no trabalho são as teorias propostas por Maslow, com a famigerada pirâmide das necessidades humanas básicas, bem como a teoria dos dois fatores de Herzberg na década de 50.

O que torna difícil a compreensão exata do conceito de satisfação é o fato de que ela se insere em um campo de estado subjetivo, variando de acordo com cada pessoa e de caráter circunstancial, pois, é influenciada por fatores internos e externos ao ambiente laboral (FRASER, 1983 apud MARTINEZ E PARAGUAY, 2003).

Atualmente, este campo de estudo é um dos mais importantes para a administração, pois, a avaliação e compreensão do *modus operandi* do homem organizacional é um dos componentes de sucesso de uma empresa.

Dentre os estudiosos que se concentram nesta área de conhecimento pôde-se perceber a concordância em compreender a satisfação como uma característica intrínseca do trabalhador e também sobre a complexidade do que de fato influencia positivamente ou negativamente sob os níveis de satisfação de um trabalhador. Dentre as diversas teorias sobre a satisfação no trabalho, percebe-se a presença de diversos fatores, desde fatores da dimensão pessoal até os referentes as características do processo de trabalho e da organização (BERGAMINI, 1990).

Para Bergamini (1990) a satisfação no trabalho pode ser caracterizada por um estado psicológico resultante da percepção individual de cada trabalhador sobre seu processo de trabalho e em que nível as variáveis do mesmo podem atender ou não aos valores que para ele são tidos como importantes, quando há sinergia entre esses pontos pode-se então definir o grau de satisfação deste trabalhador mediante a seu processo de trabalho.

De acordo com Davis e Newstrom (1998), a satisfação se caracteriza enquanto um conjunto de sentimentos, favoráveis ou desfavoráveis, também de acordo com a percepção do trabalhador mediante seu trabalho. Pode ser individual ou pode representar um grupo. Este sentimento se configura enquanto sensível e mutável. De acordo com os autores a satisfação organizacional está ligada com a vida pessoal do trabalhador, o que implica em dizer que a insatisfação em ambas as partes pode gerar consequências negativas a outra, ocorrendo o *efeito de permeação* em ambas as direções.

De acordo com o que relata Spector (2006) em uma conceituação que hibridiza as teorias posteriores, a satisfação no trabalho se afigura como uma característica tanto pessoal quanto relacionada ao sentimento em relação às facetas que permeiam a organização e seu ambiente basicamente sob dois enfoques: o global (sentimento único e geral) e o enfoque de facetas (fatores de satisfação distintos, como: salário, supervisão, natureza do trabalho, oportunidades de promoção, companheiros de trabalho, comunicação, benefícios, condições de trabalho e segurança).

De modo geral, caracteriza-se como um conjunto de atitudes que reflete o grau de contentamento de um trabalhador para com seu trabalho. Ainda de acordo com o autor, a satisfação no trabalho tem relação com importantes o sucesso da empresa assim como do trabalhador quanto à qualidade de vida, longevidade e comprometimento com a organização, o que de modo geral impacta na efetividade organizacional.

Como se pôde observar grande parte da literatura que aborda a satisfação no trabalho ocorre a partir dos anos 50 e com maior notoriedade dentre os anos 80 a 90, vale a ressalva, como menciona Robbins (2005), de que o interesse nesta área de conhecimento provinha da demanda em criar meios de aumento da produtividade e lucratividade organizacional e não necessariamente

sobre o enfoque de cuidado para com o trabalhador e atendimento de suas necessidades no ambiente de trabalho.

De acordo com Büssing et al. (1999), os estudos sobre satisfação no trabalho não possuem alicerce teórico coerente, visto que em muitos estudos verificaram-se altos níveis de satisfação mesmo em condições de trabalho inadequadas, com insalubridade e absenteísmo.

Cunha *et al* (2007) corrobora quando nos diz que a sociedade moderna clamava por novas formas de desenvolver, motivar e reter o capital humano. Ainda de acordo o autor os fatores predisponentes da satisfação envolvem as políticas e práticas organizacionais assim como as características individuais e da função que o trabalho desempenha.

Porém, a premissa de que a satisfação é um *continuum* em construção, presente na leitura de Büssing et al (1999), ainda é válida, visto que a satisfação exerce uma dinamicidade, sendo que sofre mutação em virtude dos distintos fatores que a permeiam e do modo como os mesmos interagem na sua determinação.

2.3. Comprometimento institucional

De acordo com Maciel e Camargo (2011) O estudo do comprometimento institucional teve início na década de 60, onde os estudos de Becker que mencionavam o vínculo instrumental do empregado com a organização, de acordo com o autor a permanência dos trabalhadores na organização se dava em prol do dito julgamento utilitário, ou seja, em prol da decorrência comparativa entre benefícios do relacionamento e os custos associados à sua desistência. Como por exemplo, presença de comprometimento institucional vinculada aos benefícios de fundos de pensão e aposentadoria.

Para Spector (2006) embora existam várias conceituações sobre comprometimento institucional, todas convergem para o entendimento de que se relaciona a diversas variáveis, dessa forma o conceitua como fortemente relacionado com a satisfação do trabalho na empresa, porém há grandes diferenciações.

De acordo com Mowday e colaboradores (1979, apud SPECTOR, 2006), o comprometimento organizacional é formado pela aceitação dos objetivos da empresa; pela disposição para trabalhar com dedicação pela organização e pelo desejo de permanecer na organização. Ressaltando assim a natureza afetiva do comprometimento.

A teoria mais utilizada até hoje é data os anos 90, quando Meyer e Allen (1991) o conceituaram enquanto um estado psicológico de natureza atitudinal, capaz de refletir as formas com que as pessoas pensam sobre seu relacionamento com a organização, a partir de três dimensões: comprometimento afetivo; comprometimento instrumental e o comprometimento moral ou normativo.

2.4. Relação entre satisfação e comprometimento no trabalho

As correlações entre a dimensão da satisfação e do comprometimento têm sido pesquisadas dentro da avaliação da efetividade organizacional. Visto o valor que ambos possuem para que a organização tenha sucesso.

Na década de 90, Bastos em sua pesquisa, menciona vários estudos que investigaram a validade desta correlação, um dos achados interessantes da pesquisa é a evidencia de que o *modus operandi* do líder é um dos principais influenciadores para o grau das variáveis supracitadas (BASTOS, 1992).

Ainda de acordo com Bastos (1992) o nível de comprometimento dos trabalhadores tende a ser mais elevando dentre os que exercem controle de seu desempenho, ou seja, dos que são mais empoderados em seu ambiente de trabalho. Os relatos de Bastos corroboram para o fato de que o compromisso, a satisfação e autocontrole são variáveis não somente próximas, mas se interinfluenciam dentro do ambiente laboral.

O comprometimento organizacional pode ser avaliado por diferentes vertentes, um de seus conceitos avalia que o comprometimento é composto por três fatores, que de acordo com Mowday e colaboradores (1979 apud SPECTOR, 2006) dentre eles a aceitação dos objetivos organizacionais, disposição para trabalhar com constância pela empresa assim como o desejo de permanecer na organização.

A teoria de Mayer e Allen, como dito anteriormente, julga o comprometimento a partir de três tipos, como vimos no capítulo anterior: afetivo, contínuo e normativo (MEYER; ALLEN; SMITH, 1993 apud SPECTOR, 2006).

O estudo do comprometimento dentro do cenário da efetividade organizacional e a importância de tal variável em uma instituição se deve ao fato de que o baixo comprometimento em geral tende a gerar absenteísmo ou até mesmo o abandono do posto de trabalho.

De acordo com Siqueira e Gomide (2004) o envolvimento com o processo de trabalho e com a instituição empregadora se constitui enquanto uma vantagem competitiva no âmbito organizacional, pois, tende a conduzir os trabalhadores para o crescimento pessoal e ao alcance de metas. Os fatores que predispõe tal relação variam desde variáveis de personalidade até características do cargo e dos líderes. O modo como cada trabalhador se envolve dentro do ambiente de trabalho determina laços emocionais e afetivos que podem interferir na satisfação geral. De modo geral o comprometimento pode ser concebido como uma posição individual modulada por elementos contextuais.

Nos estudos de Whitman, Rooy e Viswesvaran (2010) o conceito de satisfação é adotado como um estado de composição afetiva e cognitiva em relação à experiência de trabalho, permeado fundamentalmente por funções psicológicas na estruturação de esquemas, conclusões, formas de resolver problemas, organizar pensamentos e desenvolver ações e comportamentos. Sendo assim, a relação entre satisfação e comprometimento afetivo, visto que a satisfação do indivíduo no trabalho influencia positivamente seu comprometimento afetivo.

Para Robbins (2005) a satisfação tende a impactar no trabalhador o desejo ou não de permanecer na organização, porém, ressalta que na relação entre satisfação e rotatividade no trabalho devem ser considerados outros fatores, vale lembrar que Meyer e Allen (1991) relacionam a vontade de permanecer na organização como vinculada ao comprometimento, pois, de acordo com Siqueira e Gomide (2004) quanto maior o envolvimento do trabalhador com a organização, maior será sua identificação e seu empenho pelas atividades, bem como sua zelo em desempenhar de modo eficaz e eficiente suas tarefas.

A insatisfação podem gerar além do abandono do emprego, ações de negligência ou tentativas de melhorar as condições de trabalho (ROBBINS, 2005) e

ambas as ações também se relacionam com o nível de comprometimento com a organização.

De acordo com a pesquisa de Maciel e Camargo (2011) a satisfação atua como mecanismo unificador do processo de avaliação da organização de modo geral e influência de modo determinante as três dimensões do comprometimento, mencionados por Meyer e Allen.

Os autores entendem que as relações são significativas por diferentes motivos, em cada dimensão. No afetivo, ela representa a conexão emocional do indivíduo com a organização. Na instrumental a satisfação se apresenta como vantagem a ser perdida, e para a dimensão moral se configura como contribuições desse modo concluem que a satisfação no trabalho atua como um antecedente atitudinal do comprometimento (MACIEL E CAMARGO, 2011).

1. METODOLOGIA

Estudo transversal, abordagem quantitativa e caráter descritivo, pois irá apenas descrever a realidade encontrada sem avaliar as variáveis condicionantes de modo determinante. Constituiu-se em um estudo de caso, pois segundo Gil (2002) este é o tipo de pesquisa que propicia uma avaliação ampla e detalhada do objeto em questão através de um estudo mais específico. Este estudo adotará como instrumentos a observação participante e questionário.

Embora o objeto também careça de uma abordagem qualitativa, em virtude das limitações temporais e outras, a abordagem relevante para a pesquisa em discussão se ateve à abordagem quantitativa, pois, de acordo com Fonseca (2002) as pesquisas quantitativas são mais objetivas e recorrem à linguagem matemática para descrever as causas de um fenômeno.

O instrumento de pesquisa adotado se ateve ao questionário cujos eixos de análise incluídos foram: perfil sociodemográfico e profissional, comprometimento institucional e satisfação no trabalho.

O questionário foi construído em escala de *Likert* de seis pontos, com três níveis de concordância ou discordância variando de: concordo plenamente, concordo, concordo parcialmente e discordo plenamente, discordo e discordo parcialmente, a fim de observar e mensurar o nível de concordância e discordância dos funcionários em relação às assertivas de cada eixo. As assertivas foram elaboradas em consultas à pesquisas de clima organizacional e instrumentos já validados sobre comprometimento e satisfação no trabalho.

O campo da pesquisa foi uma empresa de coleta de resíduos sólidos urbanos, atuante no município de São Luís no Estado do Maranhão, a SLEA - São Luís Engenharia Ambiental S/A, localizada na rua doze, n 01, quadra G, lote 01 – Bairro Distrito Industrial, pertence ao grupo Vital Engenharia Ambiental.

A missão da SLEA é

Satisfazer os consumidores de nossos serviços por meio da gestão de resíduos e atividades correlatas, com qualidade, tecnologia, disponibilidade de investimentos e valorização socioambiental, atendendo às expectativas dos acionistas.

Os valores são:

TRABALHO – O valor que enobrece e dignifica. Sem o trabalho, nada se consegue, nada se constrói.

QUALIDADE – O que precisa ser feito tem que ser bem feito. Fazer o certo e bem feito da primeira vez.

LEALDADE – Empresa e colaborador devem ter os mesmos objetivos.

CONFIABILIDADE – Honrar os compromissos. Fazer o que foi combinado, no modo e no prazo.

O setor objeto de pesquisa foi o setor logístico denominado Sala Técnica: responsável por auxiliar a operação, dando total suporte as suas ações, assim como ser o elo direto entre o gerencial e o operacional.

A sala técnica da SLEA é o setor responsável por contratos que tenham impacto direto sobre a limpeza urbana e recolhimento de resíduos, desde locação de maquinário até locação de imóveis.

Outra função atribuída a esse setor é a interpretação e posterior repasse de informações financeiras aos setores encarregados sobre receitas e custos relacionados à empresa (aqui entram custos gerenciais e operacionais).

Os dados da gerência demonstravam um quantitativo de oito colaboradores do setor de logística. Foram abordados sete indivíduos, que totalizaram a amostra, pois todos aceitaram participar da pesquisa. Foram garantidos o anonimato e confidencialidade das respostas de cada participante.

A coleta de dados ocorreu em fevereiro de 2016. Os critérios de inclusão foram: estar alocado na instituição há pelo menos três meses e aceitar participar da pesquisa. Os critérios de exclusão: recusa de 1 a 3 tentativas de abordagem e questionários devolvidos em branco.

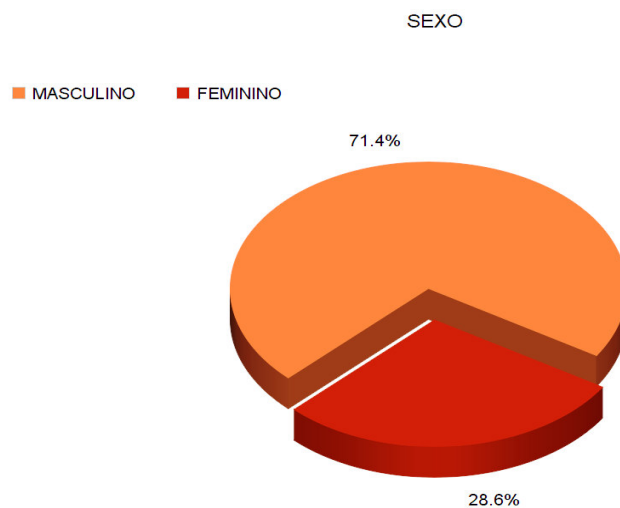
A análise dos dados quantitativos foi concretizada através do software Microsoft Excel®, utilizado para descrever a realidade estudada sob a forma de porcentagens simples e frequência. Os dados foram descritos em figuras e tabelas.

2. RESULTADOS E DISCUSSÃO

No que se refere ao perfil dos trabalhadores do setor de logística da organização investigada com uma amostra representativa contabilizando sete indivíduos.

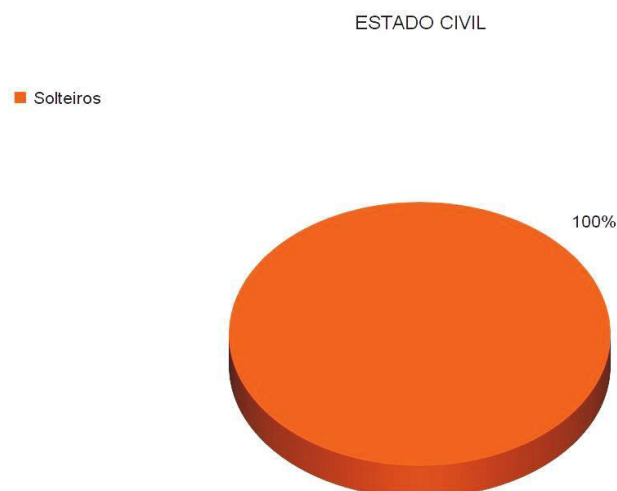
Quanto ao sexo: Gráfico 1, identificou-se que os respondentes são majoritariamente masculinos, pois apenas 28,6% (2) são mulheres e 71,4% (5) homens. No que se refere ao estado civil: 100% (7) são solteiros (Gráfico 2).

Gráfico 1 - Perfil sociodemográfico dos trabalhadores do setor de logística 2016 – Sexo



Fonte: elaboração própria

Gráfico 2: Perfil sociodemográfico dos trabalhadores do setor de logística 2016 – Estado civil



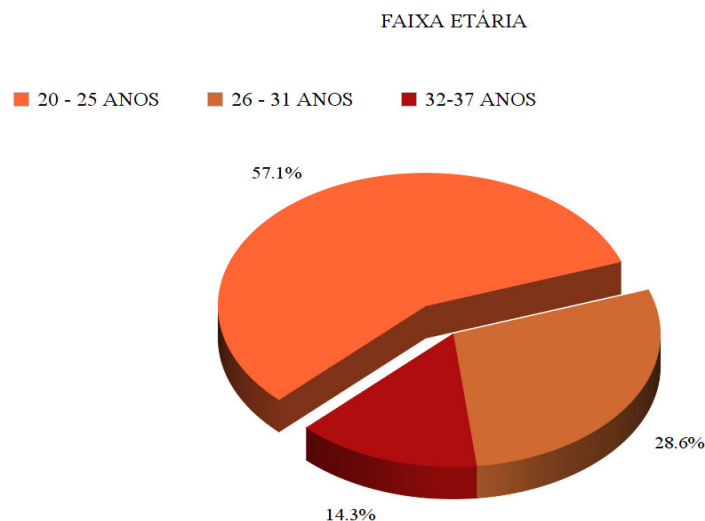
Fonte: elaboração própria

De acordo com Spector (2006) a interação de fatores pessoais como: personalidade, gênero, idade, dentre outros influenciam o nível satisfação global dos trabalhadores.

Para Mowday; Porter e Steers (1982) no que se refere á influencia do gênero nos aspectos organizacionais, o comprometimento institucional tende a ser maior dentre as mulheres, e ainda maior nas casadas.

A idade, apresentada no Gráfico 3, demonstra que 57,1% (4) possuem idade entre 20 a 25 anos; 28,6% (2) têm entre 26 a 31 anos e apenas 14,3% (1) está na faixa etária de 32 a 37 anos.

Gráfico 3: Perfil sociodemográfico dos trabalhadores do setor de logística 2016 – Faixa etária



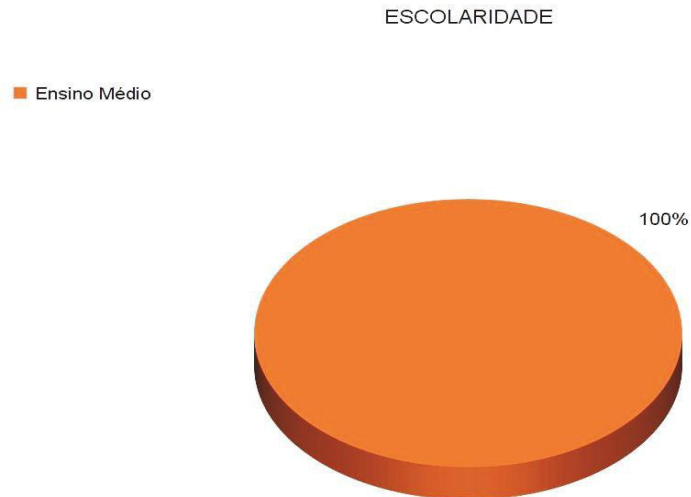
Fonte: elaboração própria

De acordo com Bastos (1994) quanto mais idade um funcionário têm mais comprometido tende a ter, em virtude do número maior de trocas entre o trabalhador e a organização, a premissa permanece verdadeira e mais intensa no que se refere aos colaboradores com maior tempo na organização, maior nível ocupacional e maior salário.

A pesquisa de Gomez-García et al (2013) sugere que trabalhadores mais jovens, levados pelo desejo de aprender e de obter experiências tendem a avaliar como positivos aspectos que os trabalhadores mais velhos apontariam como causas de insatisfação.

O nível de instrução identificou que todos os trabalhadores possuem o ensino médio (Gráfico 4).

Gráfico 4: Perfil sociodemográfico dos trabalhadores do setor de logística 2016 – Escolaridade

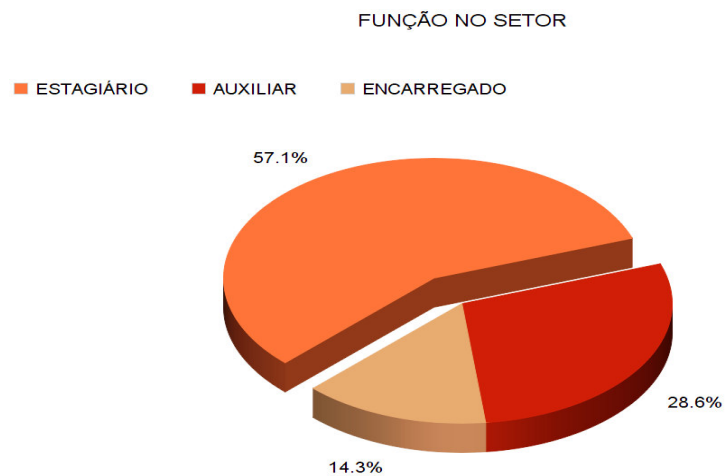


Fonte: elaboração própria

De modo geral a empresa tem um quadro composto por adultos jovens e solteiros, com educação em nível médio e majoritariamente do sexo masculino.

Quanto às questões do perfil do cargo de trabalho (Gráfico 5) percebeu-se que a maioria dos trabalhadores têm vínculo de estagiário 57,1% (4), sendo os demais 28,6% (2) auxiliares e um líder 14,3% (1) ocupando o cargo de encarregado.

Gráfico 5 - Perfil laboral dos trabalhadores do setor de logística 2016 – Função no setor



Fonte: elaboração própria

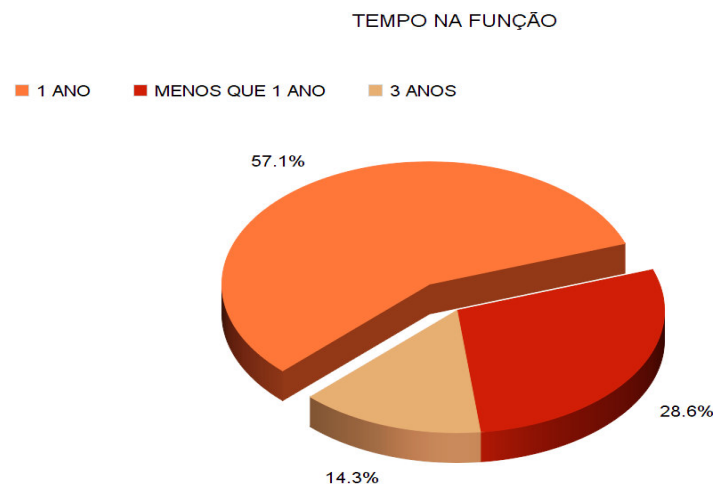
Cabe ressaltar que o encarregado de sala técnica é o líder e responsável por coordenar os serviços de engenharia, planejamento, acompanhamento e orçamento de operação, análise de custos, elaboração de medições do cliente e de terceiros, relatórios gerenciais e análises de resultado econômico financeiro.

Os auxiliares de sala técnica são os responsáveis pelo acompanhamento de processos de medição, assim como elaboração dos processos de pagamento de terceiros, alimentação de sistema, contato com terceiros e clientes, ponte entre operação e a gerência.

Ao estagiário de sala técnica compete a construção do processo de medição, digitação de documentos (contratos, aditivos, ofícios, dentre outros), acompanhamento de processos junto às secretarias, alimentação de sistema, acompanhamento de processos internos da empresa.

Quando investigado o tempo de permanência na função (Gráfico 6) a maior parte 57,1% (4) executa as funções do cargo há 1 ano, 28,6% (2) menos que 1 ano e 14,3% (1).

Gráfico 6 - Perfil laboral dos trabalhadores do setor de logística 2016 – Tempo na função

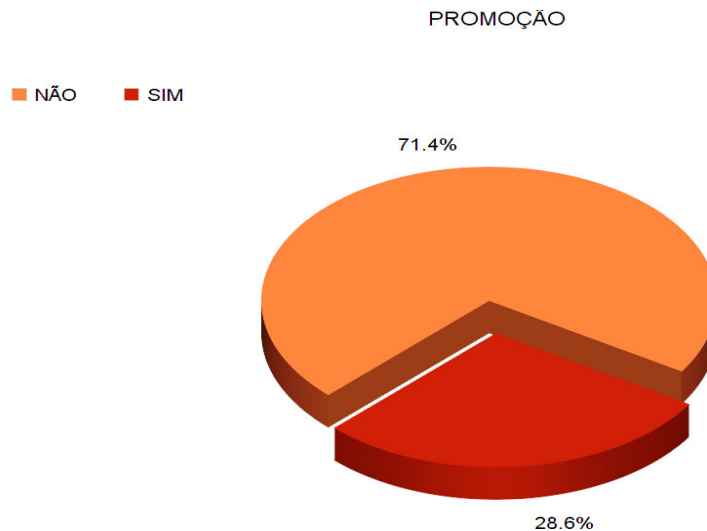


Fonte: elaboração própria

De acordo com Mottaz (1988 apud Ribeiro Filho e Honório, 2013) o tempo de trabalho não exerce influência significativa sobre as dimensões do comprometimento, pois parte da premissa de que os trabalhadores buscam permanentemente no trabalho novos desafios, recompensas e valores.

Quando questionados sobre a presença de promoção (Gráfico 7) durante o tempo de trabalho na empresa 28,6% (2) referiram que já foram promovidos e 71,4% (5) nunca foram promovidos.

Gráfico 7 - Perfil laboral dos trabalhadores do setor de logística 2016 – Promoção ao longo da carreira na empresa



Fonte: elaboração própria

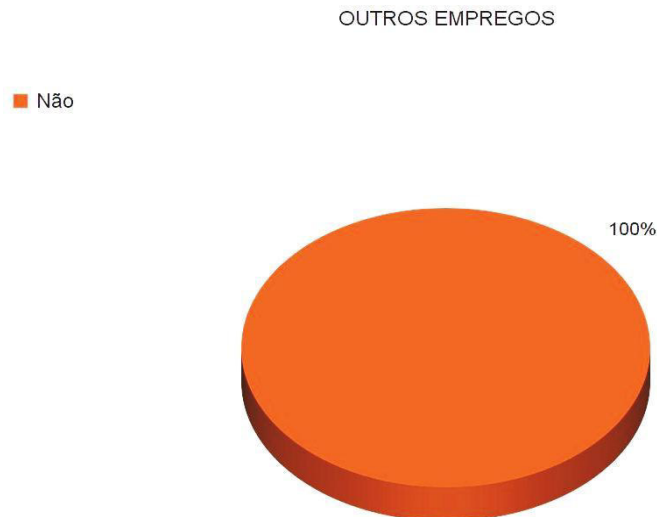
As características do trabalho encontradas revelam que a maioria dos colaboradores do setor não possui estabilidade empregatícia, visto que a maior parte são estagiários e apenas 3 (42,9%) são contratados. São em geral trabalhadores recentes e todos os funcionários contratados já foram promovidos ao longo de sua permanência na empresa.

De acordo com Krumm (2005) dentro da psicologia organizacional o enriquecimento do cargo é um fator determinante tanto da satisfação quanto da motivação. Menciona também sobre a equidade, visto que em geral os trabalhadores desejam equilíbrio e justiça entre seus esforços na empresa e resultados com os demais colaboradores, porém o autor ressalta que a percepção é subjetiva e nem sempre se aproxima da realidade.

O comprometimento instrumental se realizado à avaliação positiva dos resultados durante a carreira, como a posição alcançada dentro da organização e outras vantagens como benefícios para trabalhadores com maior tempo à exemplo dos planos de carreira e aposentadoria (SIQUEIRA, 2001)

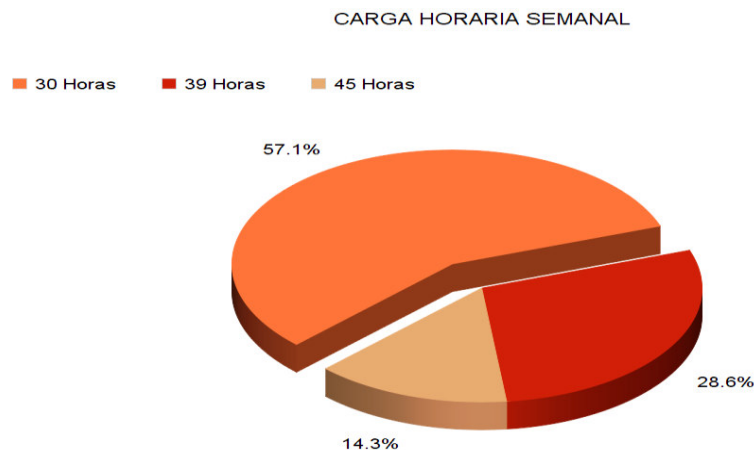
Nenhum dos trabalhadores referiu ter outros empregos (Gráfico 8). Quanto à carga horária de trabalho (Gráfico 9) identificou-se que cada função desempenha horas semanais diferentes, sendo que 57,1% (4) refere trabalhar 30 horas semanais, 28,6% (2) 39 horas semanais e 14,3% (1) 45 horas.

Gráfico 8: Perfil laboral dos trabalhadores do setor de logística 2016 – Outros empregos



Fonte: elaboração própria

Gráfico 9: Perfil laboral dos trabalhadores do setor de logística 2016 – Carga horária semanal



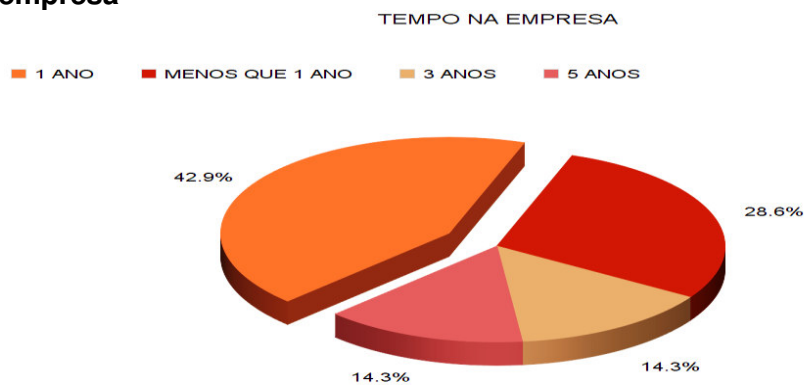
Fonte: elaboração própria

Os funcionários sem vínculo empregatício estável e de caráter temporário executam menos horas semanais e o líder é o que trabalha mais horas na semana em comparação a todos os outros trabalhadores do setor.

No que se refere ao tempo total de carreira na empresa (Gráfico 10) identificou-se que neste setor não existem funcionários com um vínculo superior a 5 anos, visto que 42,9% (3) trabalham na organização a 1 ano, 28,6% (2) menos que 1 ano, 14,3% (1) trabalham a 3 anos e 14,3% (1) a 5 anos.

Vale salientar que a empresa é recente no município e possui 5 anos desde sua instalação, levando em consideração o tamanho do setor investigado e que grande parte dos trabalhadores estão sob o regime de estágio, existem funcionários empregados desde a instalação da empresa investigada.

Gráfico 10: Perfil laboral dos trabalhadores do setor de logística 2016 – Tempo de carreira na empresa



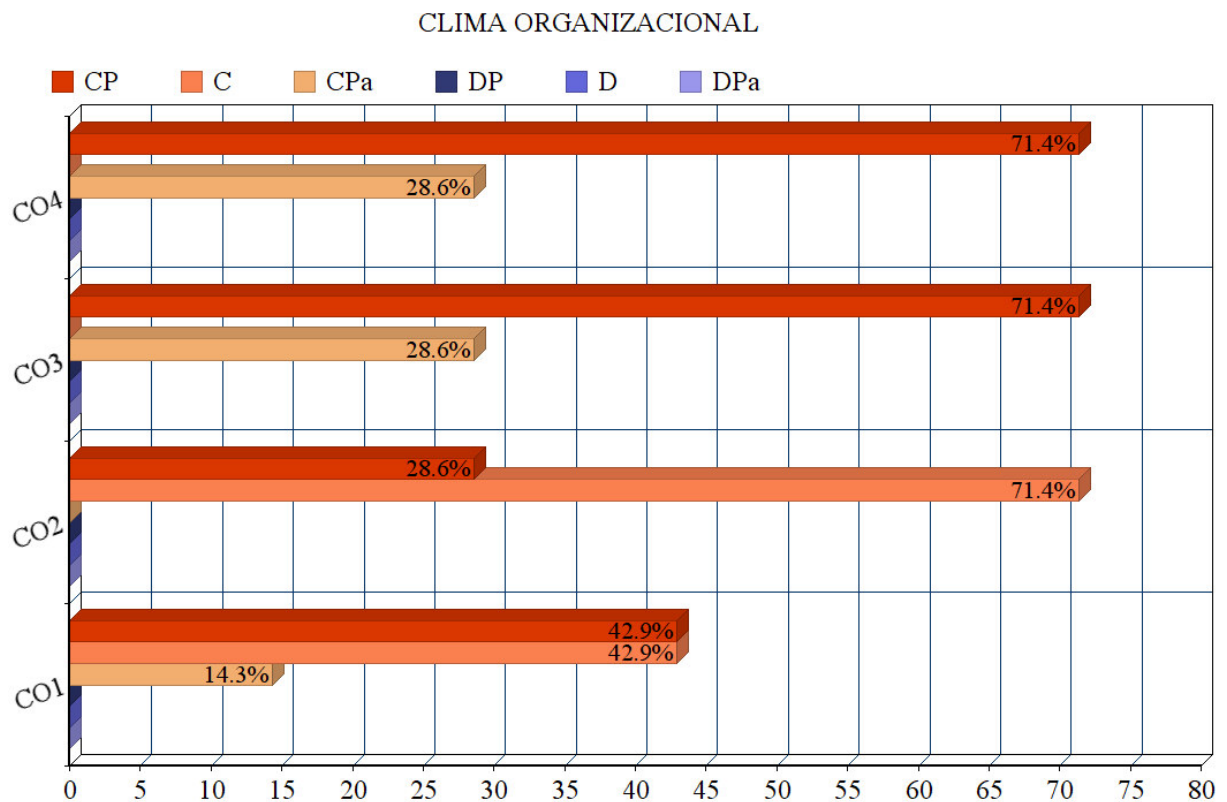
Fonte: elaboração própria

Foram avaliados três eixos, o primeiro se referiu a assertivas ligadas a fatores do clima organizacional (Gráfico 11).

- CO1 - Existe respeito, cooperação e ajuda mútua entre os colegas no seu setor, formam um grupo integrado.
- CO2 - O clima entre os funcionários é favorável para o trabalho
- CO3 - Meu superior reconhece meu potencial.
- CO4 - Meu superior está disposto a usar sua autoridade para ajudar-me a resolver os problemas no trabalho.

Quando indagados quanto sua concordância sobre a existência de respeito, cooperação e ajuda mútua entre os colegas no seu setor e a presença de um grupo integrado (CO1), os resultados revelaram um nível geral de concordância e nenhum trabalhador referiu discordar em qualquer nível sobre tal fato, pois, 42,9% (3) concordam, 42,9% (3) concordam plenamente e 14,3% (1) parcialmente.

Gráfico 11: Avaliação das variáveis relacionadas ao eixo Clima Organizacional dentre os trabalhadores do setor de logística 2016



Fonte: elaboração própria

Para Barnard (1979) a cooperação entre trabalhadores é construída de acordo com a variável satisfação, pois de acordo com o autor a disposição para a cooperação do trabalhador em seu ambiente laboral varia mediante à satisfação de suas necessidades, visto que excluir a satisfação da relação entre comprometimento e cooperação gera um hiperdimensionamento de um fator sobre o outro.

Krumm (2005) menciona a teoria *Existence, Relatedness e Growth* (ERG), que julga que as necessidades de existência, relacionamento e crescimento atuam em conjunto motivando o comportamento individual, dentro do ambiente de trabalho isto se torna evidente quando avaliado a forma como os trabalhadores se relacionam entre si e como um grupo com um relacionamento saudável gera um grupo cooperativo e, conseqüentemente, comprometido na dimensão afetiva e satisfeito.

No que se refere à concordância sobre a presença de um clima favorável para o trabalho entre os funcionários (CO2), percebeu-se que também não houve qualquer nível de discordância dentre os trabalhadores, pois, 71% (5) concordam plenamente e 28,6% (2) concordam. No estudo de Bandeira; Marques e Veiga

(2000) o ambiente de trabalho se revelou fortemente ligado ao comprometimento afetivo, em primeiro lugar, e normativo, em segundo.

De acordo com Silva (2003) a insatisfação surge no trabalhador em virtude dos fatores ligados especificamente ao do ambiente de trabalho, diferente da satisfação, que tende a se relacionar com os aspectos específicos do processo de trabalho na maioria das vezes.

Sobre a percepção que o superior direto reconhece o potencial do trabalhador investigado (CO3), os resultados demonstraram que não houve novamente qualquer discordância e que 71,4% (5) concordam plenamente e que 28,6% (2) concordam parcialmente.

De acordo com McClelland (1972), um dos determinantes principais do clima organizacional se concentra nos estilos de liderança e administração, pois são os fatores que influenciam o padrão comportamental dos trabalhadores para afiliação, poder ou realização na organização.

Além do reconhecimento do potencial do trabalhador pelo líder é de fundamental importância a identificação das competências, pois, de acordo com Chiavenato (2008) o apontamento e estímulo das habilidades e competências são fundamentais para o crescimento do trabalhador na organização, o autor faz menção sobre a tendência crescente da gestão por competências dentro das organizações.

De acordo com o estudo de Puente-Palacios, Vieira e Freire (2010) no que se refere ao fator do reconhecimento e a autonomia não participarem da explicação do comprometimento afetivo se apoia no fato de que o vínculo afetivo com a equipe de trabalho com os quais compartilham o cotidiano não é influenciado pela percepção de retribuição do seu esforço por parte da organização.

Quando questionados sobre a percepção da disposição do seu superior direto em usar sua autoridade para ajudar os trabalhadores a resolver os problemas no trabalho (CO4), demonstrou-se que também não houve discordância e que 71,4% (5) concordam plenamente e 28,6% (2) parcialmente.

Para Cruz (2002), as recompensas sociais e psicológicas, a exemplo dos elogios (palavras que transmitam incentivos e demonstrem compreensão, parceria e afeto) tendem a tornar os trabalhadores mais comprometidos e dispostos a realizar seus objetivos na organização.

De acordo com o estudo de Bandeira; Marques e Veiga (2000) o relacionamento com a chefia é importante também para as dimensões normativa e afetiva do comprometimento, assim como o ambiente social de trabalho.

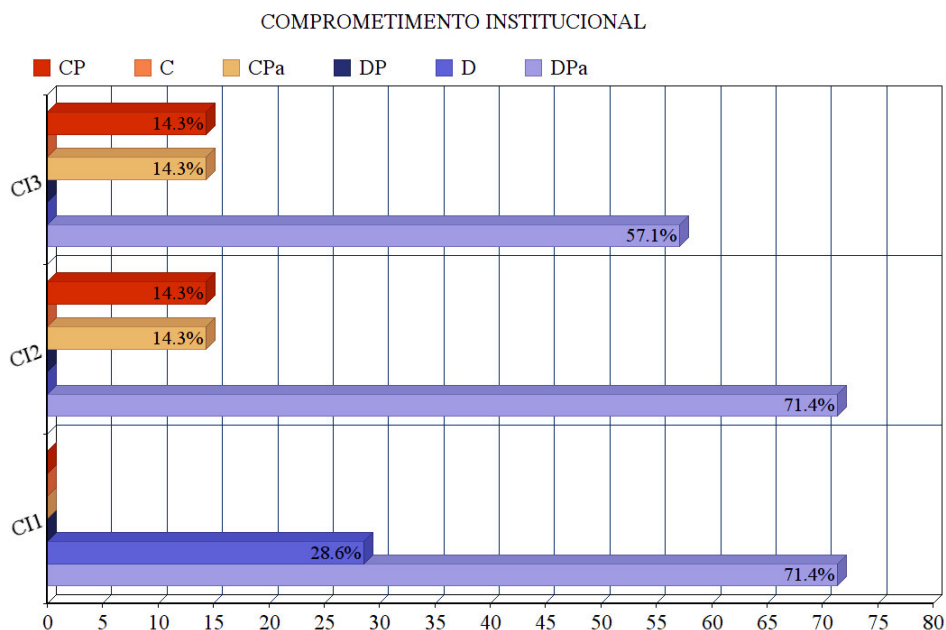
Maximiano (2000) lembra que a comunicação constitui a base de qualquer liderança eficaz, pois, tal instrumento possui a função e o poder de persuadir os liderados, mas também é capaz de gerar inspiração e motivação.

Davis e Newstrom (1998) corroboram, pois afirmam que os líderes por meio da comunicação podem filtrar ou delongar a exposição de uma informação. Ainda de acordo com os autores, os líderes dispõem de diversos recursos como, *feedback* de desempenho, apoio social e através da comunicação podem estabelecer políticas de portas abertas e promover reuniões de modo com que todos os membros possam participar de modo efetivo, o que pode constituir um fator influenciador da satisfação e do comprometimento.

Portanto a eficácia da organização tende a ser maior quando há um clima organizacional que corresponda aos anseios de seus membros e que direcione a motivação dos trabalhadores de modo atitudinal para os objetivos organizacionais (McCLELLAND, 1972).

No eixo com assertivas relacionadas ao comprometimento institucional dos trabalhadores (Gráfico 12):

Gráfico 12: Avaliação das variáveis relacionadas ao eixo Comprometimento Institucional dentre os trabalhadores do setor de logística 2016



Fonte: elaboração própria

Onde:

- CI1 - Eu ficaria feliz em passar o resto da minha carreira nesta organização
- CI2 - Esta organização tem um grande valor para mim.
- CI3 - A organização dá muitas oportunidades para desenvolver meu potencial.

Quando questionados se estariam felizes em passar o resto da carreira na organização (CI1) não houve qualquer nível de concordância, todos os trabalhadores discordaram, sendo que 28,6% (2) discordaram e 71,4% (5) discordaram parcialmente.

Meyer, Allen, e Smith (1993 apud Maciel e Camargo, 2011, p.4) ressaltam que:

Empregados com forte comprometimento afetivo permanecem na organização, porque eles querem; aqueles com comprometimento instrumental permanecem, porque eles precisam; e aqueles com comprometimento normativo permanecem na organização, porque eles sentem que são obrigados.

Na pesquisa de Maciel e Camargo (2011) os autores apontam que o comportamento cooperativo do trabalhador é regido pela dimensão moral do comprometimento, pois quando ponderadas as dimensões instrumental e afetiva demonstrou maior influência sobre a satisfação no trabalho. De acordo com os autores:

O homem cooperativo pode ser definido à luz das dimensões do comprometimento organizacional do seguinte modo: **aqueles que cooperam o fazem não porque sustentam laços emocionais e forte identificação que se refletem num tipo de ligação afetiva, nem em função dos benefícios comparados aos custos associados a sua saída, mas, sobretudo em razão da crença de que é sua obrigação** agir conforme padrões esperados de comportamento impostos pela sociedade e reconstruídos por seus elementos constituintes, ou seja, tanto dentro quanto fora das organizações (MACIEL E CAMARGO, 2011, p.17, grifo nosso).

Desse modo, pode-se dizer que os vínculos afetivos gerados entre trabalhador e organização embora pertençam à dimensão afetiva do comprometimento, tendem a ter maior influência sobre a satisfação do trabalhador, portanto o trabalhador pode desempenhar suas atividades de modo efetivo, porém regido sob a perspectiva da norma social, da obrigação de fazê-lo, entretanto, faz-se

a inferência de que em longo prazo esse comportamento gere conflitos emocionais e estresse.

Krumm (2005) ressalta que o comprometimento e o desempenho altamente motivados no ambiente de trabalho tendem a gerar satisfação.

Quando indagados sobre se a organização tinha grande valor para o trabalhador (CI2), identificou-se que a maioria discordou em algum nível, sendo que 14,3%(1) concordaram plenamente, 14,3% (1) parcialmente e 71,4% (5) discordaram parcialmente.

De acordo com Siqueira e Gomide (2004) a natureza do vínculo que ocorre quando o indivíduo internaliza os valores da organização, se envolve com seus papéis de trabalho, identificando-se com os objetivos, desejando permanecer na organização.

Para Rego e Souto (2002) o comprometimento afetivo diminui as intenções de abandono da organização por parte do trabalhador, devido a manifestação de comportamentos de cidadania e superior desempenho, o que não demonstra ser verdade para a dimensão do comprometimento instrumental. O vínculo psicológico e afetivo que se desenvolve entre trabalhador e organização gera a vontade dos trabalhadores em cooperarem para os objetivos organizacionais, através da demonstração de ações que revelam maior disposição em melhorar seu desempenho.

Sobre a presença de oportunidades para desenvolvimento do potencial dos trabalhadores na organização (CI3), os resultados demonstraram que a maioria discorda, sendo que 14,3% (1) concordam plenamente, 14,3% (1) parcialmente, 14,3% (1) discordam plenamente e 57,1% (4) discordam parcialmente.

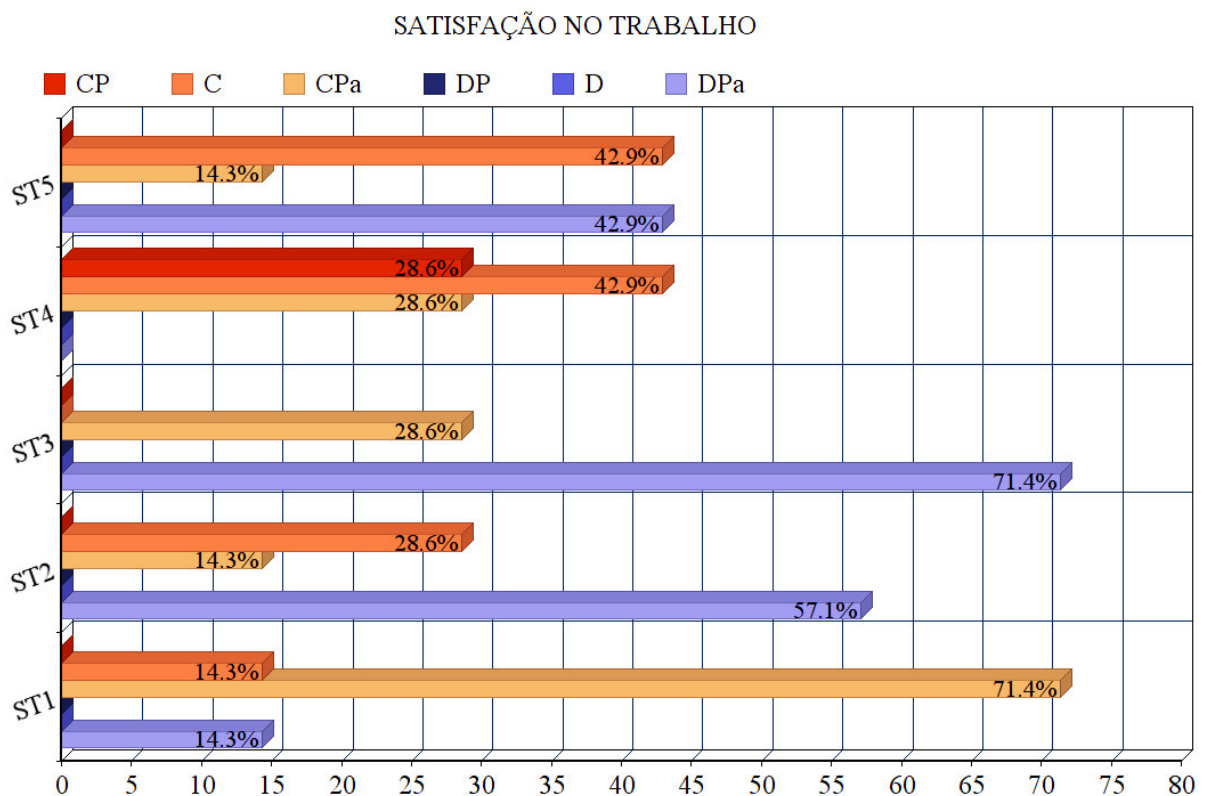
Para Bandeira; Marques e Veiga (2000) a confiança do trabalhador na função que executa tem uma relação clara com a motivação. É essencial para melhorar este aspecto para assegurar participação dos colaboradores como pilares de inovação e aumento da produtividade.

De acordo com o estudo de Bandeira; Marques e Veiga (2000) revelou-se que todas as variáveis de recursos humanos influenciam as dimensões normativa e afetiva do comprometimento com correlações significativas, onde as mais importantes se concentram nos índices revelados nas atividades de treinamento e desenvolvimento, sendo que tais atividades tendem a determinar os tipos de comprometimento apontados.

Faz-se importante lembrar que para Meyer e Allen (1991) os elementos que determinam o comprometimento organizacional não são os mesmos para as três dimensões mencionadas pelos autores, e que na dimensão afetiva as características pessoais e a experiência laboral são fundamentais e que na instrumental, sobressaem-se os benefícios adquiridos ao longo da carreira e que na dimensão moral, os processos de socialização são os que contam.

No eixo que avaliou as assertivas relacionadas à satisfação no trabalho (Gráfico 13):

Gráfico 13: Avaliação das variáveis relacionadas ao eixo Satisfação no Trabalho dentre os trabalhadores do setor de logística 2016



Fonte: elaboração própria

Onde:

- ST1 - O trabalho que eu faço é muito importante para mim.
- ST2 - Meu salário é justo para o trabalho que executo.
- ST3 - Eu sinto que o meu trabalho é satisfatório.
- ST4 - A empresa oferece boas condições de trabalho

- ST5 - Na maioria dos dias eu sinto uma sensação de realização no trabalho que faço.

Quando investigado se o trabalho exercido tinha importância para o trabalhador (ST1), percebeu-se que a maioria concorda no menor nível de concordância, pois 14,3% (1) concordam, 71,4% (5) parcialmente e 14,3% (1) discordam parcialmente.

De acordo com Spector (2006) o trabalhador pode ser satisfeito com o seu trabalho em geral, apesar de não estar satisfeito com algum aspecto dele em específico, ou seja, ela pode ser avaliada sob a perspectiva de um enfoque global, embora também possa ser avaliada sob a égide multifatorial, de acordo com Spector (2006, p.229): “os diferentes aspectos do trabalho, como as recompensas, outras pessoas relacionadas a ele – supervisores e colegas – as condições de trabalho e a natureza do trabalho em si”.

No que refere ao sentimento de justiça entre o salário recebido em relação ao trabalho que executa (ST2), demonstrou-se que a maioria não concorda, pois 28,6% (2) concordam, 14,3% (1) concordam parcialmente e 57,1% (4) discordam parcialmente.

Mottaz (1988 apud Ribeiro Filho e Honório, 2013) afirma que os trabalhadores que têm maior exigência sobre os parâmetros de remuneração e desafios no trabalho são as que na maioria das vezes desejam maior autonomia e crescimento profissional dentro da organização.

Para Sweeney (1990) o salário tem maior ligação com a dimensão normativa do comprometimento. De acordo com Spector (2006) a satisfação do trabalhador em virtude do fator salário não se relaciona diretamente ao valor, mas à justiça de sua distribuição. De acordo com a pesquisa de Zenteno-Hidalgo e Silva (2013) o vínculo instrumental possui o foco direcionado para as trocas no ambiente de trabalho como: salário, tempo investido, entre outras. Dessa forma, um dos aspectos apontados como mais importante é a política salarial.

Ainda para Zenteno-Hidalgo e Silva (2013) o pagamento se relaciona com sentimentos de satisfação e justiça e mencionam que para manter um bom ambiente de trabalho não é necessário apenas um alto nível de remuneração, mas que sejam associados a conceitos de justiça, por exemplo, uma política sem grandes diferenças nos níveis salariais por categoria, ou status.

Já para Cruz (2002) as recompensas materiais, como o salário, nem sempre são os fatores mais importantes na determinação do nível de satisfação no trabalho, para a autora outros fatores podem ser mais importantes, como o desenvolvimento profissional, a estabilidade empregatícia e a segurança.

Quando questionadas sobre a percepção de que seu trabalho é satisfatório (ST3), a maioria discorda 29% (2) concorda parcialmente e 71,4% (5) discordam parcialmente. No que se refere as condições de trabalho que a empresa oferece (ST4), todos concordaram em algum nível sobre as boas condições, visto que 28,6% (2) concordaram plenamente, 42,9% (3) concordaram e 28,6% (2) plenamente.

Para Robbins; Judge e Sobral (2010) a variável satisfação no trabalho se relaciona diretamente com o comportamento do individuo na organização, pois determina a cidadania organizacional, visto que os trabalhadores que possuem maiores índices de satisfação fazem bons comentários sobre a organização e geralmente exercem ações que demonstram a cooperação e contribuição com os demais empregados e podem superar suas funções regulares em virtude do desejo de alcançar resultados positivos.

O aparecimento do comprometimento é circunstancial e se caracteriza como um dos comportamentos almejavéis da produtividade e efetividade organizacional (SPECTOR, 2006).

A satisfação é capaz de gerar padrões comportamentais importantes no ambiente de trabalho, é quem determina a predisposição dos trabalhadores para a execução das ações necessárias para alcançar um objetivo. Os comportamentos mais relevantes são: o desempenho no trabalho, a rotatividade e o absenteísmo (SPECTOR, 2006).

Quando investigado sobre o sentimento de realização no trabalho executado (ST5) houve um equilíbrio entre a discordância e a concordância, 42,9% (3) concordam, 14,3% (1) concordam plenamente e 42,9% (3) discordam parcialmente.

A relação entre desempenho e satisfação possui duas vertentes: a primeira é a de que um trabalhador deve estar satisfeito para que otimize seu desempenho. A segunda é de que o trabalhador que desempenha bem suas tarefas tende a fazê-lo por estar satisfeito com as recompensas (SPECTOR, 2006).

Os resultados demonstraram que os níveis de concordância e discordância mediante cada eixo investigado obteve resultados semelhantes em cada grupo de funções investigados, infere-se que tal resposta ocorra em virtude do perfil de trabalho de cada tipo de função executada no setor.

Whitman, Rooy, e Viswesvaran (2010) conceituam a satisfação global, uma variável latente, como produto da qualidade percebida em todas as características da organização somadas às respostas afetivas dos trabalhadores.

Sendo assim, a satisfação se reduziria à soma dos benefícios em face aos custos de saída no âmbito do comprometimento instrumental, mas também dizem que os benefícios e vantagens obtidos ao longo da carreira na organização, reciprocidade, podem se relacionar a um sentimento de dolo quando se deparam com a possibilidade de desligamento, o que demonstra compor a dimensão moral do comprometimento ligada ao desejo de permanecer na organização.

Vale ressaltar que algumas práticas de recursos humanos exercem o poder de predizer o comprometimento afetivo e normativo (BANDEIRA, MARQUES e VEIGA, 2000).

Práticas organizacionais aliadas de modo integrado resultam em estímulo ao comprometimento com a organização. Para tal é importante que haja o atendimento das expectativas elencadas quando o trabalhador se vinculou à organização, assim como fornecer a benefícios aos trabalhadores, como planos de carreira e promoção além de políticas de reconhecimento e recompensas de modo equânime (BASTOS e LIRA, 1997).

Outros pontos que podem aperfeiçoar as ações de melhoria da efetividade organizacional podem incluir: enfatizar a responsabilidade individual e o empoderamento; estabelecimento de metas acertadas mutuamente entre líderes e liderados (LIZOTE E VERDINELLI, 2013)

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa demonstrou que a SLEA apresenta um quadro funcional no setor logístico, predominância de trabalhadores do sexo masculino, composto por adultos jovens solteiros e escolarizados até o ensino médio. Devido ao maior número de trabalhadores possuírem vínculo de estágio, poucos funcionários estão sob o regime contratual.

De modo geral sobre a avaliação das variáveis organizacionais que influenciam a efetividade organizacional, no que tange ao clima organizacional foi possível concluir que de modo genérico pôde-se constatar um clima organizacional favorável e com elementos positivos, visto que a discordância sobre as assertivas foram basicamente inexistentes.

O clima organizacional e os fatores relacionados ao ambiente de trabalho tendem a influenciar em diversas variáveis organizacionais, como a satisfação e comprometimento.

Entretanto, os fatores ligados ao clima organizacional investigado não demonstraram predispor os níveis de satisfação de modo significativo, visto que, os resultados obtidos nesse eixo de análise demonstraram que os trabalhadores investigados sentem em menor nível de concordância que seu trabalho é importante e a maioria não considera a política salarial justa e nem considera seu trabalho satisfatório. Não houve diferenças significativas relacionadas às respostas entre os funcionários sob regime de contrato das fornecidas pelos estagiários.

Já no que se refere ao comprometimento institucional, os trabalhadores investigados demonstraram níveis maiores de discordância em todas as assertivas ligadas ao comprometimento, revelando não ter vínculos afetivos com a organização e nem demonstram desejar permanecer na organização ao longo de sua vida profissional assim como não identificam na empresa oportunidade de desenvolver seu potencial profissional.

O comprometimento e a satisfação demonstram, na população investigada, terem maiores influências entre si do que as questões ligadas ao clima organizacional, visto que embora o clima seja favorável, em geral os funcionários não demonstram satisfação ou comprometimento institucional.

Dessa forma, percebe-se que a empresa necessita otimizar seus processos no que tange a gestão de pessoas para melhorar a efetividade organizacional, visto pode compor um diferencial estratégico.

Para tal é importante que se delineie um enfoque no âmbito dos recursos humanos para que se obtenha efetividade. Unir ações de modo coerente implica em alinhar as ferramentas dos recursos humanos com auxílio da psicologia organizacional de modo a alinhar os agentes do processo de trabalho com os propósitos e objetivos estratégicos da organização, onde a gestão de pessoas pode assumir um valor estratégico.

Para que isto ocorra, a empresa deve ser capaz de prover meios de desenvolver o potencial de seus trabalhadores por intermédio de capacitações e do provimento de um ambiente de aprendizado e alinhamento com os objetivos da organização.

Espera-se que os resultados obtidos neste trabalho suscitem discussões acadêmicas, mas que também sirvam como ferramenta para a construção de práticas gerenciais que possam prover elementos relacionados às variáveis organizacionais pesquisadas na empresa objeto de avaliação.

REFERÊNCIAS

- AMORIM, André Luis. M.; ABIB, Gustavo. Comunicação Organizacional e Efetividade Organizacional: Estudo de Caso em uma Cooperativa Paranaense. In: Encontro de Estudos Organizacionais – Florianópolis. **ENEO/ANPAD**, 2010, Encontro de Estudos Organizacionais - ENEO 2010. Rio de Janeiro, 2010.
- BANDEIRA, Mariana Lima; MARQUES, Antônio Luiz; VEIGA, Ricardo Teixeira. As dimensões múltiplas do comprometimento organizacional: um estudo na ECT/MG. **Rev. adm. contemp.**, Curitiba , v. 4, n. 2, p. 133-157, Aug. 2000 . Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-65552000000200008&lng=en&nrm=iso>. access on 20 Mar. 2016. <http://dx.doi.org/10.1590/S1415-65552000000200008>.
- BASTOS, A. Virgilio Bittencourt., BORGES-ANDRADE, J. E. **Padrões de comprometimento com o trabalho em diferentes contextos organizacionais**. In: ENCONTRO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 23, 1999, Foz do Iguaçu. (Anais). Rio de Janeiro, 1999.
- BASTOS, A. Virgilio Bittencourt.; LIRA, Sidnei Barbosa. Comprometimento no trabalho: um estudo de caso em uma instituição de serviços na área de saúde. **Organizações e Sociedade**, Salvador, v.4, n.9, p. 39-64, 1997.
- BENNIS, Warren. **A formação do líder**. São Paulo: Atlas, 1996.
- BERGAMINI, Cecília Whitaker. **Motivação nas organizações**. São Paulo. 1997.
- BERTUCCI, Janete L. O. **Estratégia e desempenho organizacional em instituições de ensino superior**: as PUCs brasileiras em busca de Efetividade. [Tese Doutorado em Administração] Universidade Federal de Minas Gerais: Belo Horizonte. 2000.
- BEZERRA, Aline de Sousa. **Clima organizacional: fatores que influenciam na Empresa xyz**. Monografia apresentada ao Curso de Bacharelado em Administração da Universidade Federal do Piauí – UFPI, 2011.
- BÜSSING, Arndt. et al. A dynamic model of work satisfaction: qualitative approaches. **Human Relations**. v. 52, n. 8, p. 999-1003, 1999.
- CAON, Korine Dekker De. **Comprometimento Organizacional e Satisfação no Trabalho: Um estudo nas empresas do Sistemas “S” de Santa Catarina**. (Monografia). Florianópolis 2001.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

CRUZ, Márcia de Macedo. Análise de Três Estilos de Comprometimento Organizacional em uma Empresa do Setor de Construção Civil. **ENANPAD**, 2002

DAVIS, Keith; NEWSTROM, John W. **Comportamento Humano no trabalho**: uma abordagem psicológica. v 1. São Paulo: Pioneira, 1998.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2007.

GÓMEZ-GARCÍA, Carmen Isabel, SOLANO-RUÍZ, María del Carmen, CARRILLO-GARCÍA, César, MARTÍNEZ-ROCHE, María Emilia, Influência do gênero e da idade: satisfação no trabalho de profissionais da saúde. **Revista Latino-Americana de Enfermagem** 2013. Disponível em : <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281429401017>> Acesso em: 21 de mar 2016.

KRUMM, Diane. **Psicologia do Trabalho**: Uma introdução à Psicologia Industrial/Organizacional. Rio de Janeiro: LTC, 2005.

LIZOTE, Suzete Antonieta; VERDINELLI, Miguel Angel. Relações entre fatores organizacionais e comprometimento: um estudo com docentes de ensino superior. SEGET 2013.

MACIEL, Cristiano de Oliveira; CAMARGO, Camila. Comprometimento, satisfação e cooperação no trabalho: evidências da primazia dos aspectos morais e das normas de reciprocidade sobre o comportamento. **Rev. adm. contemp.** Curitiba , v. 15, n. 3, p. 433-453, June 2011 . Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-6552011000300005&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 20 Mar. 2016.

MASCARENHAS, André O. **Gestão estratégica de pessoas**. Editora Cengage Learning. São Paulo, 2008.

MAXIMIANO, Antônio Cesar Amaru. **Teoria Geral Da Administração**: da escola científica à competitividade na economia Globalizada. São Paulo: Atlas, 2000.

MCCLELLAND, David C. **A sociedade competitiva**: realização e progresso social. Rio de Janeiro: Expressão e Cultura, 1972.

MEYER , J. P.; ALLEN, N. J. A three-component conceptualization of organizational commitment. **Human Resource**, 1-61-89, 1991.

MOWDAY, Richard. T.; PORTER, Lyman W.; STEERS, Richard.. **Employee-organization linkages**: the psychology of commitment, absenteeism and turnover. New York: Academic Press, 1982.

NEVES, Augusto Lobato. **Motivação para o trabalho: dos conceitos às aplicações**. 1ª edição. Lisboa: MR – Artes Gráficas, Lda. 1998

OVERHOLT, Miles H. Flexibilidade e vantagem competitiva. **HSM Management**, n.18, p. 68-72, 2000.

PUENTE-PALACIOS, Katia; VIEIRA, Rafaella de Andrade; FREIRE, Raphael Andrade Nunes. O IMPACTO DO CLIMA NO COMPROMETIMENTO AFETIVO EM

EQUIPES DE TRABALHO. **Aval. psicol.**, Porto Alegre , v. 9, n. 2, p. 311-322, ago. 2010. Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-04712010000200015&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em 20 mar. 2016.

REGO, Arménio; SOUTO, Solange. Comprometimento organizacional - um estudo luso-brasileiro sobre a importância da justiça. **ENANPAD**, 2002.

RIBEIRO FILHO, Josias Gomes; HONÓRIO, Luiz Carlos. Comprometimento Organizacional: comparando docentes efetivos e temporários de uma Instituição de Ensino Superior **ENEO/ANPAD**, 2013.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

ROBBINS, Stephen P.; JUDGE, Timothy A.; SOBRAL, Filipe. **Comportamento Organizacional: teoria e prática no contexto brasileiro**. 14^a ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

SCOTT, Richard W. **Organizations: rational, natural, and open systems**. 5. ed., Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education, 2003.

SILVA, Neli Terezinha da. **Clima Organizacional: Uma Proposta dos Fatores a Serem Utilizados para Avaliação do Clima de Uma Instituição de Ensino Superior**. [Dissertação de Mestrado em Engenharia de Produção]. Florianópolis: UFSC, 2003.

SIQUEIRA, Milerne M. M. Comprometimento organizacional afetivo, calculativo e normativo: evidências acerca da validade discriminante de três medidas brasileiras. In: **Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração** 25, 2001, Campinas. ANPAD, 2001.

SIQUEIRA, Milerne M. M.; GOMIDE JR. **Vínculos do indivíduo com o trabalho e com a organização**. In: J. C. Zanelli, J. E. Borges-Andrade, A. V. B. Bastos (orgs.). *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil*. Porto Alegre: Artmed, 2004.

SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas Organizações**. São Paulo: Saraiva, 2006.

SWEENEY, Anthony P. Distributive justice and pay satisfaction: A field test of an equity theory prediction. **Journal of Business and Psychology**, 4(3), 329-341, 1990.

TACHIZAWA, Takeshy; FERREIRA, Victor Cláudio Paradela; FORTUNA, Antônio Alfredo Mello. **Gestão de pessoas: uma abordagem aplicada às estratégias de negócios**. 2. ed. Editora FGV. Rio de Janeiro, 2001.

ZENTENO-HIDALGO, Ángela Carola; DURAN SILVA, Cristian Andrés. Fatores e práticas de alto desempenho que influenciam no ambiente corporativo: análise de um caso. **Innovar**, Bogotá, v. 26, n. 59, jan. 2016. Disponível em <http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512016000100010&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em 20 mar. 2016

APÊNDICES

APÊNDICE A

QUESTIONÁRIO

PERFIL (sublinhe as respostas)

1. Qual é o seu sexo? Masculino Feminino
2. Faixa etária: 20-25 - 26-31 - 32-38 39 – 44 Mais de 45
3. Qual é o seu estado civil?
 - () Casado (a)
 - () Vive com um companheiro(a)
 - () Solteiro(a)
 - () Divorciado(a)
 - () Viúvo(a)
4. Qual é a sua maior titulação de ensino?

5. Qual é a sua função? _____
6. Há quanto tempo você trabalha nesta função? (semanas, meses, anos) ____
7. Você já foi promovido? Sim Não
8. Quantas horas você normalmente trabalha em uma semana nesta instituição?
_____Horas
9. Você trabalha em outro lugar ou exerce alguma atividade nas folgas? Sim Não
10. Há quanto tempo você trabalha nesta instituição? (semanas, meses, anos) _____

Por favor classifique conforme as alternativas:

DP=Discordo Plenamente **D**=Discordo **DPa**=Discordo Parcialmente
CPa=Concordo Parcialmente **C**=Concordo **CP**=Concordo Plenamente

CLIMA ORGANIZACIONAL						
11.	Existe respeito, cooperação e ajuda mútua entre os colegas no seu setor, formam um grupo integrado	DP	D	DPa	CPa	C CP
12.	O clima entre os funcionários é favorável para o trabalho	DP	D	DPa	CPa	C CP
13.	Meu superior reconhece meu potencial.	DP	D	DPa	CPa	C CP
14.	Meu superior está disposto a usar sua autoridade para ajudar-me a resolver os problemas no trabalho.	DP	D	DPa	CPa	C CP
COMPROMETIMENTO COM A INSTITUIÇÃO						
15.	Eu ficaria feliz em passar o resto da minha carreira nesta organização	DP	D	DPa	CPa	C CP
16.	Esta organização tem um grande valor para mim.	DP	D	DPa	CPa	C CP
17.	A organização dá muitas oportunidades para desenvolver meu potencial.	DP	D	DPa	CPa	C CP
SATISFAÇÃO NO TRABALHO						
18.	O trabalho que eu faço é muito importante para mim.	DP	D	DPa	CPa	C CP
19.	Meu salário é justo para o trabalho que executo.	DP	D	DPa	CPa	C CP
20.	Eu sinto que o meu trabalho é satisfatório.	DP	D	DPa	CPa	C CP
21.	A empresa oferece boas condições de trabalho	DP	D	DPa	CPa	C CP
22.	Na maioria dos dias eu sinto uma sensação de realização no trabalho que faço.	DP	D	DPa	CPa	C CP