

**FACULDADE DE TECNOLOGIA E CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS - FATECS
CURSO: ADMINISTRAÇÃO
LINHA PESQUISA: COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL
AREA: GESTÃO DE PESSOAS**

**MARICLÉIA JUSTINA NEVES
RA 21050441**

**SATISFAÇÃO NO TRABALHO- UM ESTUDO EM UMA
EMPRESA DE MATERIAIS DE CONSTRUÇÃO DO DF**

MARICLÉIA JUSTINA NEVES

**SATISFAÇÃO NO TRABALHO- UM ESTUDO EM UMA
EMPRESA DE MATERIAIS DE CONSTRUÇÃO DO DF**

Trabalho de Curso (TC) apresentado como um dos requisitos para conclusão do curso de Administração de Empresas da Faculdade de Tecnologia e Ciências Sociais Aplicadas- Centro Universitário de Brasília- UNICEUB, sob a orientação da professora, Érika Gagliardi.

BRASÍLIA

2013

MARICLÉIA JUSTINA NEVES

**SATISFAÇÃO NO TRABALHO- UM ESTUDO EM UMA
EMPRESA DE MATERIAIS DE CONSTRUÇÃO DO DF**

Trabalho de Curso (TC) apresentado como um dos requisitos para conclusão do curso de Administração de Empresas da Faculdade de Tecnologia e Ciências Sociais Aplicadas- Centro Universitário de Brasília- UNICEUB, sob a orientação da professora, Érika Gagliardi.

BRASÍLIA

2013

BANCA EXAMINADORA

Prof.(a) Orientador (a): Érika Gagliardi

Prof.(a) Examinador (a)

Prof.(a) Examinador (a)

SATISFAÇÃO NO TRABALHO: UM ESTUDO EM UMA EMPRESA DE MATERIAIS DE CONSTRUÇÃO DO DF

Maricléia Justina Neves

RESUMO

O presente trabalho tem por objetivo analisar o nível de satisfação no trabalho dos funcionários da empresa de materiais de construção localizada no DF. A partir da revisão bibliográfica, apresenta-se uma visão geral dos conceitos de satisfação no trabalho, seguindo apresentando as dimensões de satisfação no trabalho e resgata as teorias motivacionais, para explicar o que motiva o funcionário e leva a satisfação ou insatisfação e por fim, apresenta artigos científicos neste mesmo tema. O método de pesquisa utilizado foi à escala de satisfação no trabalho (EST), proposto por Siqueira (2008) contendo vinte e cinco itens, com relação a cinco dimensões (satisfação com os colegas, satisfação com o salário, satisfação com a chefia, satisfação com a natureza do trabalho e satisfação com as promoções), aplicado na empresa visando resolver o problema de pesquisa apresentado. Para a tabulação dos questionários utilizou-se o Excel, calculando os escores médios de cada dimensão analisando sobre a luz da teoria proposta no referencial teórico. Os resultados de pesquisas mostraram no geral os funcionários da empresa sentem indiferente em relação à satisfação no trabalho, sentindo nem satisfeito e nem insatisfeito com seu trabalho. Portanto, as dimensões que mais impactam no nível de satisfação dos funcionários, dimensão salário e promoção. Verificando, as dimensões colegas, seguida da dimensão satisfação com a chefia, relacionadas com satisfação no trabalho.

Palavras-chave: Satisfação. Trabalho. Dimensões de Satisfação.

1 INTRODUÇÃO

O ambiente de trabalho nas organizações tem se tornado cada vez mais complexo e competitivo, sendo assim, verificando a necessidade das organizações em oferecer boas condições de trabalho para seus funcionários. Contudo, o fato é que empresa que gera satisfação entre seus funcionários pode obter uma vantagem competitiva sobre as outras empresas do mercado. Entretanto verifica-se a necessidade das empresas adotarem medidas que deixe o funcionário satisfeito, animado e entusiasmado com o serviço desenvolvido na organização. Sendo assim, as melhores empresas podem repassar a satisfação e a lealdade de seus colaboradores em satisfação e lealdade de seus clientes (WAGNER III; WOLLENBECK, 2000).

Considerando que um dos principais fatores determinantes de satisfação dos funcionários no trabalho esta relacionada com a chefia, visto que, a satisfação dos funcionários é maior quando seu chefe é compreensivo e amigável, elogia seu desempenho, escuta as opiniões dos funcionários e mostra interesse pessoal por eles (ROBBINS, 2005). O autor salienta que bons chefes geram condições possíveis para que o ambiente de trabalho seja lugar prazeroso e no qual os colaboradores possam desenvolver e realizar seus potenciais. Contudo, o mesmo autor cita que é essencial que os líderes de uma empresa sejam conscientes de seu papel perante a motivação dos funcionários de sua equipe. Portanto, o autor salienta que o líder não motivará diretamente os colaboradores de sua equipe, mas será o responsável direto por criar as condições básicas para que eles possam alcançá-la. Atualmente, percebe-se grande necessidade por parte das empresas em se atentarem, em preparar líder para atuarem como um agente em busca da motivação dos seus colaboradores, pois nunca foi tão necessária a atuação conjunta dos chefes e de seus funcionários para a busca constante de resultados tanto para a empresa quanto para os mesmos.

Nesta perspectiva, percebe-se a preocupação de algumas organizações com seus funcionários em relação às condições estabelecidas no trabalho. No entanto, pelo fato das pessoas serem diferentes, terem necessidades distintas os gestores líderes, precisam estar atentos as necessidades de seus funcionários, para assim,

buscar atingir um grau de satisfação entre os mesmos e com isso, obter um ambiente agradável na empresa com funcionários motivados, com isso possibilitando reter os talentos e ter facilidade no recrutamento de pessoal.

Contudo a insatisfação do funcionário traz para empresa importantes efeitos, que requer atenção da mesma entre as quais se inclui a elevação da rotatividade, absenteísmo no trabalho prejudicando a produtividade da empresa e a sobrecarga dos outros funcionários que ficam na empresa (WAGNERIII; HOLLENBECK, 2000)

Sendo assim, o papel das organizações é oferecer um melhor ambiente de trabalho aos seus colaboradores para assim minimizar a rotatividade e o absenteísmo na organização. Portanto, a necessidade de adotar estratégias e medidas que visem combater agentes estressores no ambiente de trabalho, com foco no desenvolvimento de programas de promoção e proteção aos seus colaboradores, com visão em fazer com que o funcionário se sinta amparado pela empresa.

A justificativa para a realização deste artigo se auxilia em três dimensões: acadêmico, aplicado e social. Sendo que a relevância acadêmica, por ser um tema que vem ganhando destaque para pesquisadores, sendo assim, Siqueira (2008) salienta que a satisfação no trabalho é um tema que tem estimulado a atenção de pesquisadores do comportamento organizacional desde as primeiras décadas do século XX, visto, que estudando o comportamento das pessoas dentro das organizações, pode ser uma estratégia necessária nas tomadas de decisões dentro das empresas. Em relação do ponto de vista aplicado, a pesquisa é relevante devido os resultados servirão de base para as tomadas de decisões dentro das empresas, sendo assim, Siqueira (2008) mostra que pesquisa sobre satisfação no trabalho contribui para interesses dos gestores das empresas, sendo que, a empresa tendo noção da satisfação de seus colaboradores no trabalho um componente da motivação que leva os funcionários a apresentarem indicadores de comportamento de trabalho importantes, tais como aumento da produtividade e desempenho, diminuição da rotatividade e do absenteísmo no trabalho, sendo assim, necessário para a tomada de decisão empresarial. Quanto à relevância social, o autor menciona que, “aferir níveis de satisfação dos trabalhadores poderia ser uma estratégia para monitorar o quanto as empresas conseguem, ou não, promover a saúde e bem-estar dos funcionários dentro e fora da empresa” (2008, p. 266), visto que funcionários satisfeitos com seu trabalho tendem ser satisfeitos fora da empresa.

Diante do exposto a pergunta norteadora da pesquisa é:

Qual nível de satisfação no trabalho dos funcionários da empresa de materiais de construção localizada no DF?

O objetivo geral visa em: analisar o nível de satisfação no trabalho dos funcionários da empresa de materiais de construção do DF. Para alcançar o objetivo geral foram traçados os seguintes objetivos específicos: apresentar conceitos de motivação e satisfação no trabalho na visão de diferentes autores encontrados na literatura; pesquisar estudos anteriores de satisfação no trabalho; aplicar o questionário de satisfação no trabalho na empresa de materiais de construção, para verificar quais dimensões que os funcionários estão satisfeitos ou insatisfeitos com seu trabalho.

A empresa estudada esta no mercado desde 1990 tem como atividade econômica principal: Comércio Varejista de Ferragens e Ferramentas, não contém filial, sendo de natureza jurídica sociedade empresaria limitada, atuando no setor de materiais de construção.

O método de pesquisa utilizado foi o proposto por Siqueira (2008) a escala de satisfação no trabalho (EST), contendo vinte e cinco itens, com relação a cinco dimensões (satisfação com os colegas, satisfação com o salário, satisfação com a chefia, satisfação com a natureza do trabalho e satisfação com as promoções), aplicado na empresa estudada, visando resolver o problema de pesquisa apresentado.

A estrutura do artigo se organizara da seguinte maneira: serão apresentados os dados teóricos, encontrados na literatura e pesquisas anteriores, apresentado o método de pesquisa e resultados e discussão da pesquisa. Por fim, serão apresentadas algumas conclusões obtidas desse estudo. Portanto, seguindo a seqüência: Introdução, Referencial teórico, Metodologia, Resultado e Discussão e Conclusão

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Para o desenvolvimento do estudo, serão apresentados logo abaixo: conceitos de motivação e teorias motivacionais, seguindo apresentando conceitos, aspectos e dimensões de satisfação no trabalho na visão de alguns autores encontrados na literatura e seguindo, mostrando pesquisas anteriores sobre satisfação no trabalho.

2.1 Motivação

A motivação é geralmente vista como um estado interior que leva uma pessoa a assumir determinado tipo de comportamento que se refere aos desejos ou necessidades do indivíduo em obter algum objetivo (SPECTOR, 2003).

Já Robbins (2005, p.132) define a motivação como um “resultado da interação do indivíduo com a situação”, o autor continua salientando que a motivação, sendo responsável pela intensidade de quanto esforço a pessoas gasta para realizar alguma tarefa, metas e atingir os objetivos traçados.

Conforme Schermerhorn; Hunt e Osborn (1999, p. 96) interpretam a motivação como “uma força interna responsável pelo nível, direção e persistência do esforço despendido no trabalho”.

A partir desses e de outros conceitos sobre motivação, varias teorias foram elaboradas com o objetivo de buscar explicar fatores que levam a motivação, a satisfação e a insatisfação dos indivíduos no trabalho. Nessa perspectiva Robbins (2005) cita as teorias que destacam as necessidades individuais das pessoas, mostrando o que é necessário oferecerem para o indivíduo se sentir realizado no trabalho. Uma das teorias apresentada pelo mesmo autor é da Maslow que parte da premissa que existe uma hierarquia de necessidades humanas sendo apresentadas em três tipos: as necessidades biológicas uma vez satisfeitas passam para as sociais e esta satisfeita passa para as psicológicas. Segundo o autor, estas necessidades são divididas em cinco fatores seguindo uma freqüência onde inicia das necessidades mais baixas ate as mais altas: fisiológicas, de segurança, social, auto-realização e auto-estima. Próxima teoria abordada pelo mesmo autor é de McClelland que destaca as necessidades de realização, associação e poder. O autor

menciona a teoria de dois fatores proposta por Herzberg quando os fatores higiênicos, que são denominados como extrínsecos desenvolvidos, evitam a insatisfação no trabalho e geralmente levam a satisfação. Segundo o autor, são apontadas como fatores higiênicos as políticas organizacionais, a segurança no cargo, a supervisão, o relacionamento, o salário, o status e condições no trabalho associados às necessidades de ordem inferior. Já os fatores de motivação, que são denominados de intrínsecos, estão associados à responsabilidade, à expectativa de crescimento, à autonomia de decisão, a compreensão do cargo, à realização e reconhecimento profissional, utilizar as habilidades pessoais e criação de objetivos e avaliações relacionada ao próprio cargo (ROBBINS, 2005).

Dando continuidade nas teorias motivacionais, a teoria de fixação de objetivos, apresenta o fato quanto mais difícil for o objetivo, mais exigência no nível de produtividade, sendo quanto mais difícil o objetivo mais alto o nível de desempenho (ROBBINS, 2005). Outra teoria motivacional citada por Robbins (2005) é a do planejamento do trabalho, apresenta evidências de que a maneira como os elementos do trabalho são organizados pode aumentar ou diminuir a motivação, destacando esses elementos como: a variedade de habilidade; Identidade da tarefa; significância; autonomia e feedback. Próxima teoria citada pelo autor é da equidade proposta por J. Stacy Adams, a satisfação dos funcionários é resultado da justiça percebida por estes, quando fazem comparações entre os esforços pretendidos no trabalho (esforço, educação, lazer, competência) e as recompensas recebidas (salário real, benefícios recebidos, aumentos e recompensas sociais) e quando os funcionários também fazem comparações com outros funcionários que servem como referências. Segundo o autor, neste modelo o processo de recompensa envolve o nível social, econômico e psicológico. Seguinte teoria motivacional é da expectativa proposta por Victor Vroom, o mesmo autor explica que o colaborador se sente motivado quando acreditam que o seu desempenho resultara em recompensas organizacionais, como bonificações e aumento de salário ou promoção satisfazendo suas metas pessoais.

Visto que, foi discutido sobre motivação para focar na satisfação, devido a satisfação ser um componente da motivação, sendo que, necessidades do indivíduo quando satisfeita, tende à motivação (ROBBINS, 2005). Portanto, através das teorias motivacionais apresentada pelo autor, busca identificar o que leva um funcionário se sentir motivado e satisfeito com seu trabalho. Contudo, funcionários

satisfeitos tende ser motivados, portanto a importância de conhecer sobre motivação e suas teorias motivacionais para assim estudar a satisfação no trabalho.

Assim, como abordado acima o assunto motivação e teorias motivacionais, a seguir, de acordo com a literatura, será exposto conceitos de satisfação, alguns aspectos e dimensões relacionados ao trabalho e ao indivíduo, capazes de provocar a satisfação ou insatisfação dos mesmos.

2.2 Satisfação no Trabalho

Para Spector (2003) satisfação no trabalho refere-se aos sentimentos dos indivíduos com relação a diversos aspectos relacionados ao serviço.

Já Siqueira (2008) se refere à satisfação no trabalho como situações prazerosas que o indivíduo vivencia na organização em cinco dimensões como relações com colegas, supervisores, salários, promoção e próprio trabalho.

Concordando com Siqueira e Spector, Muchinsky (2004) menciona a satisfação no trabalho, com sentimentos que a pessoa tem sobre seu trabalho em relação algumas dimensões.

Os autores Wagner III; Hollenbeck (2000) enfatizam que o colaborador da empresa pode estar satisfeito com seu supervisor ou com seu colega devido eles o ajudarem a atingir alguns resultados valorizados dentro da organização.

Já Siqueira (2008) salienta em sua literatura a devida importância dos gestores em avaliar os retornos ofertados pela empresa em forma de salários e promoção, a convivência com colegas e as chefias e a realização das tarefas o quanto estes fatores propiciam gratidão de seus funcionários.

Nessa linha de raciocínio o autor Muchinsky (2004) salienta que a satisfação no trabalho é um tema de grande interesse de estudo dos psicólogos, sendo observado há cem anos, onde a condição de trabalho era precária, com longas horas de trabalho, não usufruíam de benefícios como férias, horas extras, seguros saúde, INSS entre outros benefícios. O mesmo autor questiona o fato de que as condições que os trabalhadores antes não tinham em seus trabalhos, atualmente as pessoas desfrutam, sendo assim, imaginariam que estes trabalhadores da atualidade com todas estas condições e benefícios estariam satisfeitos com seu serviço, contudo não é isto que acontece, sendo que os trabalhadores relacionam satisfação no trabalho com várias dimensões que levam a satisfação ou insatisfação

dos mesmos. Isto acontece devido que alguns funcionários valorizam e sentem prazer em desfrutar ou fazer algo na empresa, onde para outros seria desagradável ou chato, pois existem diferenças de expectativas entre os indivíduos, assim ocorrendo diferentes reações.

Assim, os autores Wagner III e Hollenbeck (2000) denominam a satisfação no trabalho como um sentimento de prazer que é obtida ao realizar o trabalho e assim permite a realização de valores importantes ao próprio trabalho. Os autores apontam que existem três elementos para definir satisfação no trabalho são: valores, importância dos valores e percepção. O primeiro elemento é que a satisfação no trabalho é uma função de valores existente na mente das pessoas. O segundo elemento da satisfação no trabalho citado pelos autores é a importância, observando que as pessoas não se diferenciam apenas nos valores, mas na importância que dão a esses valores, e essas diferenças são importantes para determinar seu grau de satisfação no trabalho. Contudo, o autor cita que uma pessoa pode julgar mais importante a segurança no trabalho e já outro indivíduo pode valorizar um trabalho que permite viajar bastante e ainda outra pessoa pode valorizar um trabalho mais divertido. Portanto como citado pelo autor pessoas atribuem importância aos seus valores. O outro elemento citado pelo autor é a percepção, visto que, a satisfação estabelece a percepção do indivíduo com a situação atual em relação aos seus valores.

Contudo, as pessoas diferenciam uma das outras em suas preferências de trabalho devido às diferenças em suas expectativas de desenvolvimento e seus níveis de desejo no trabalho, sendo que algumas pessoas sentem insatisfeitas com trabalhos que exige responsabilidade, já outras podem associar a responsabilidade como uma fonte motivadora, sendo assim, trabalhos desafiadores pode ser fonte de satisfação para alguns indivíduos por sentirem realizados em completar uma tarefa difícil, outros podem ver estas recompensas como insignificantes (MUCHINSKY, 2005).

Portanto, Spector (2003) aborda satisfação no trabalho, a partir de dois enfoques: o global e o de facetas. O autor define o enfoque global da satisfação como um sentimento único e geral em relação ao trabalho; e de facetas, discutindo os diferentes aspectos do trabalho, como as recompensas (salários e benefícios), as pessoas relacionado ao funcionário (gerentes e colegas), as condições de trabalho e sua natureza em geral.

Entretanto, uma pessoa apresenta diferentes níveis de satisfação em relação às varias dimensões, visto que, uma pessoa pode estar muito insatisfeita com salário e vantagens e, ao mesmo tempo satisfeita com a dimensão supervisor e colegas, verificando assim, a importância das abordagens para o estudo da satisfação, sendo a de faceta considerada a mais completa para o estudo da satisfação (SPECTOR, 2003).

Sendo assim, serão discutidos a seguir alguns aspectos ou dimensões que estão relacionados ao trabalho que levam à satisfação ou insatisfação dos funcionários, citado por Wagner III; Hollenbeck (2000) e Spector (2003).

O ambiente físico da empresa sendo um aspecto, que pode estimular reações emocionais negativas nos funcionários, visto que, extremas temperaturas podem prejudicar as atitudes no serviço; que algumas tarefas que exigem certa iluminação do ambiente e quando não estando iluminado adequadamente, pode ser um fator de insatisfação no trabalho e verificando ainda que características físicas do ambiente de trabalho, como limpeza, instalações e riscos à saúde representam um elemento determinante para a realização das tarefas e para influencia na satisfação dos funcionários no trabalho (WAGNER III; HOLLENBECK, 2000).

Já em relação ao ambiente social, os mesmo autores citam, os supervisores e colegas são fontes primárias de satisfação, pois o funcionário pode estar satisfeito com seu supervisor ou colegas porque eles o ajudam a atingir alguns resultados dentro da empresa.

Os mesmos autores continuam, citando o aspecto complexidade da tarefa, mostrando que em pesquisas em geral divulgam uma relação positiva entre esta fonte e satisfação. Dessa forma o tédio gerado por algumas tarefas simples e repetitivas e sem desafios, para muitos funcionários resultam em frustrações que por sua vez, manifesta-se em insatisfação.

Ainda em relação aos aspectos do trabalho Spector (2003) cita o salário, sendo que pode ter pessoas satisfeitas com pequenos salários enquanto outras com salário alto não estando satisfeito, sendo assim, relaciona a satisfação com esta variável, quando atribui a justiça na distribuição dos mesmos e não com a quantia recebida. O autor salienta satisfação com o salário é também feita, quando o funcionário compara seu salário com de outro que exerce a mesma função, em vez do salário de qualquer outra pessoa.

Em relação aos aspectos pessoais da satisfação do trabalho, Spector (2003) cita alguns.

O autor apresenta o aspecto gênero, mostrando que cada vez mais as mulheres estão presentes no mercado de trabalho, executando tarefas que tradicionalmente eram realizadas somente por homens. Entretanto a maior parte dos estudos que comparam homens e mulheres em relação à satisfação com o trabalho revelou pequenas diferenças. Na pesquisa de Greenhaus; Parasuraman e Wormley (1990 apud SPECTOR, 2006 p. 238) “não encontraram diferenças significativas quanto ao gênero em seu estudo, apesar da distribuição do trabalho não ser a mesma em sua amostra para ambos os gêneros”, visto que os homens têm a vocação de ocupar funções gerenciais e as mulheres, funções administrativas. Continuando os mesmos autores citam que, que as mulheres tendem ser mais facilmente satisfeitas com o trabalho do que os homens, mas as razões para isso não são claras.

Já em relação à idade, Spector (2006) afirma que muitos estudos mostram que funcionários mais velhos estão mais satisfeitos com seu trabalho do que os mais jovens, sendo assim, o autor cita que pessoas mais velhas têm melhores condições e recompensas no serviço, devido ter mais tempo de serviço.

Quanto à relação cultural e a satisfação, este mesmo autor afirma que varias pesquisas demonstram que o nível de satisfação não é universal, existindo diferenças significativas relacionadas a importantes variáveis no trabalho em diferentes países, destacando valores culturais: individualismo/ coletivismo, masculinidade, distanciamento do poder e prevenção quanto a incertezas.

Ainda com relação às características pessoais, o autor salienta que “estudo tem mostrado que pessoas com o mesmo tipo de emprego e condições de trabalho bastante similares podem variar consideravelmente quanto à sua satisfação” (2006, p.229), levando alguns pesquisadores a adotarem uma perspectiva da personalidade. Contudo, o autor salienta tem indivíduos que são dispostas para gostar de seu trabalho, enquanto outras são dispostas a não gostar.

Quanto à personalidade, o autor afirma que a percepção de que a satisfação no trabalho pode ser causada em parte pela personalidade, sendo as primeiras pesquisas feitas por Hawthorne. Portanto, “uma das limitações de todos esses estudos é que eles demonstram que a Personalidade é importante, sem especificar a natureza dos muitos traços específicos de personalidade que têm relação com a

Satisfação no Trabalho” (JUDGE, 1992 apud SPECTOR, 2003, p. 236). Contudo, segundo o autor os pesquisadores têm oferecido uma atenção particular a dois traços específicos: Afetividade Negativa e o Locus de Controle.

Já afetividade negativa segundo o mesmo autor é a proporção de uma pessoa vivenciar emoções negativas, como ansiedade e depressão, em varias situações, gerando assim a insatisfação. Segundo o autor, algumas pesquisas mostram que a relação entre afetividade negativa e a satisfação no trabalho ocorre porque o indivíduo com grande afetividade negativa tem grandes chances de experimentar e vivenciar em seu trabalho essas emoções negativas, tornando assim, o trabalho de forma negativa.

Em relação ao Locus de controle, o autor salienta é a situação que as pessoas acreditarem ou não que dominam as eventualidades em sua vida, pois as pessoas que acreditam controlar essas eventualidades são chamadas de internas e as que acreditam que o destino, sortes ou outros fatores controlam essas eventualidades são as chamadas de externas, sendo que as pessoas internas são mais satisfeitas com seu trabalho que as externas.

De acordo com Spector (2003), os problemas ligados à Insatisfação no Trabalho são efeitos potenciais, que geram um aumento do absenteísmo, uma rotatividade mais elevada, uma diminuição do desempenho, efeitos importantes sobre a saúde e bem-estar dos funcionários.

Assim, o autor destaca que, a Satisfação no Trabalho tem relação com a Satisfação na Vida em geral, tendo visto que, essa ligação pode indicar o nível de felicidade e bem-estar geral da pessoa.

Outra questão considerada pelo autor refere-se ao papel da Satisfação na Saúde e no bem-estar, de um modo geral do individuo. Segundo o mesmo autor, existe a expectativa de que o aumento da Satisfação no trabalho resulte em pessoas mais saudáveis e bem determinadas.

Em relação ao desempenho o mesmo autor salienta, o individuo se desempenhara através de influências individuais como (habilidade e experiência), apoio por parte da empresa (recursos e tecnologia) e esforço.

Quanto à rotatividade o autor, afirma que a insatisfação é um fator que leva o funcionário a sair do seu emprego. Logo a probabilidade de funcionário insatisfeito demitir-se do trabalho é maior que os estão satisfeitos com seu trabalho.

Em questão ao absenteísmo que é um dos efeitos da insatisfação no trabalho, sendo uma proporção que funcionários insatisfeitos tendem a faltar o serviço. Conforme Spector (2003), as pessoas que não gostam do seu trabalho tem maior probabilidade de se ausentar do seu serviço do que as que gostam.

Conforme Robbins (2005), funcionários insatisfeitos são mais propensos a ausentar no trabalho. O mesmo autor salienta o impacto do absenteísmo com a produtividade, pois a ausência de um funcionário pode gerar acúmulo de trabalho para os que estão presentes e prejudicar a produção, visto que, funcionários felizes são mais produtivos e tendem a se ausentar menos. O autor cita que as empresas com funcionários mais satisfeitos tendem a ser mais eficazes do que aquelas que seus funcionários são menos felizes, onde organizações felizes são mais produtivas.

Contudo, as empresas que desejam entender o nível de satisfação de seus funcionários necessitam fazer regularmente pesquisas na empresa com seus colaboradores, buscando identificar fatores que gera a satisfação ou insatisfação dos funcionários da empresa e assim buscar maneiras, atitudes ou ferramentas necessárias que eliminam a insatisfação e elevam a satisfação dos mesmos.

A pesquisa sobre satisfação no trabalho avaliou nove dimensões da satisfação, oito analisaram as facetas populares, feita com 24713 funcionários de varias organizações dos Estados Unidos, obteve de resultado, que as pessoas se sentem bastante satisfeitas com seus supervisores, colegas e com o tipo de tarefa que executa e estão menos satisfeito com prêmios, salários e promoções e outras vantagens (SPECTOR, 1985 apud SPECTOR, 2006).

No estudo de Rebouças, Abelha, Legay e Lovisi (2008), investigaram a satisfação e o impacto do trabalho em 133 profissionais de quatro serviços de saúde mental do Rio de Janeiro. Para coletar os dados foi utilizado questionário sobre características sócio-demográficas e do trabalho com as escalas SATIS-BR, IMPACTO-BR. A pesquisa mostrou que, não foram encontradas diferenças estatisticamente significativas nos níveis de satisfação e impacto do trabalho entre profissionais que atuam em serviços comunitários e em ambiente hospitalar. O resultado da pesquisa mostra que as condições de trabalho foram apontadas como maior insatisfação no trabalho, seguidas por participação da equipe no serviço, qualidade dos serviços prestados ao paciente e relacionamento no serviço. Mostrou também que o nível de escolaridade influencia na satisfação, mostrando que quanto maior a escolaridade, menor a satisfação. Para isso os autores, explicam que

profissionais mais qualificados tem uma maior expectativa sobre o trabalho. Nas questões qualitativas revela que o suporte fornecido pelos colegas da equipe é o fator mais mencionado como fonte de satisfação e o que mais contribui para minimizar o impacto do trabalho. Esta pode ser a explicação para os resultados observados na emergência e no ambulatório, já que a atuação nestes setores costuma acontecer de forma mais individualizada, com menos troca entre os profissionais. Segundo os autores o estudo mostrou a importância de se realizar investimentos para elevar o nível de satisfação dos profissionais dos serviços de saúde mental.

Já na pesquisa de Aleixo (2001), que pesquisou o nível de satisfação no trabalho, entre 456 funcionários de 14 hotéis de João Pessoa. Para coletar os dados foi utilizado um questionário do tipo estruturado não disfarçado, composto por 31 questões dividido em duas partes, sendo que a primeira as perguntas relacionados aos dados demográficos e a segunda parte relacionada às variáveis do trabalho. Nos resultados da pesquisa identificou que de modo geral os funcionários dos hotéis de João Pessoa estão satisfeitos com seus trabalhos. A pesquisa mostrou que relacionamento com colegas e perspectiva foi às variáveis indicativas de satisfação, no entanto autonomia e salário foram as variáveis indicativas de insatisfação no trabalho, cabendo à variável salário o maior índice de insatisfação. O autor mostra que nos resultados que a maioria dos funcionários não tem excessos na carga de trabalho, que o turno de trabalho é satisfatório, desenvolvem um trabalho interessante e que requer habilidades e conhecimentos, não desenvolvem tarefas além de suas funções e trabalham de acordo com sua capacidade. Entretanto, sentem falta de treinamento e de reconhecimento por parte do hotel. Sobre relacionamento mostra que relacionamento com colegas foi o componente que mais contribuiu para a satisfação, enquanto investimento do hotel em relacionamento foi que mais contribuiu para a insatisfação. Na variável salário a incidência da insatisfação foi predominante. A componente liberdade de decisão no trabalho teve um índice de insatisfação. Sendo assim o autor concluiu que no conjunto dos hotéis de João Pessoa verifica-se a forte presença dos fatores higiênicos, e principalmente de motivação, que os funcionários estão satisfeitos com o trabalho.

3 METODOLOGIA

Primeiro foi realizada uma revisão bibliográfica, sobre o tema estudado, com a finalidade de fornecer dados já produzidos por vários autores e investigou pesquisas anteriores sobre satisfação no trabalho.

3.1 Histórico da Empresa

A empresa estudada é privada de médio porte está no mercado de Brasília desde 1990, situada em uma cidade satélite. Tem como atividade econômica principal: Comércio Varejista de Ferragens e Ferramentas, não contém filial, sendo de natureza jurídica sociedade empresaria limitada, atuando no setor de materiais de construção e representada por dois sócios desde o início da empresa. Tem como missão: “Fazer um bom trabalho para nossos consumidores, funcionários e sendo o melhor fornecedor de materiais de construção” e com visão: “Tornar-se referencia no mercado de materiais de construção do DF”.

3.2 Participantes de Pesquisa

A pesquisa foi realizada com a mostra de dezessete (17) participantes que corresponde ao universo de funcionários da empresa estudada. Do total, 11 eram homens e seis mulheres, atuando nos cargos de operadora de caixa, serviços gerais, vendedor, auxiliar administrativo, comprador, almoxarifado, gerente de loja e supervisora geral. No geral a pesquisa revelou que os funcionários são em sua maioria do sexo masculino, jovens na faixa etária de 25 a 40 anos. Em relação ao tempo de serviço dos funcionários, até um ano de serviço tinham três (3) deles, entre 1 a 3 anos contém nove (9) e entre 4 a 5 anos existindo cinco funcionários . Outro dado importante a se considerar é o nível de escolaridade dos participantes, e existindo uma razoável distribuição dos participantes, um funcionário com o ensino fundamental, três com ensino médio incompleto, doze participantes tinham ensino médio completo e um com nível superior. Em relação ao estado civil dos participantes verificam-se seis solteiros, nove casados e dois funcionários se enquadram em outros.

3.3 A Escala de Satisfação no Trabalho- EST

O instrumento utilizado foi à escala de satisfação no trabalho- EST. Segundo Siqueira (2008, p.268) esta escala “é uma medida multidimensional, construída e validada com o objetivo de avaliar o grau de contentamento do trabalhador frente a cinco dimensões do seu trabalho”. A autora mostra que na fase de estruturação, foram criados 28 itens para mostrar o contentamento no trabalho através de seis dimensões: satisfação com o salário (cinco itens), satisfação com colegas de trabalho (cinco itens), satisfação com a chefia (cinco itens), satisfação com as promoções (cinco itens), satisfação com a natureza do trabalho (cinco itens) e satisfação com a estabilidade no trabalho (três itens). A mesma autora salienta que para o processo de validação foi feito um teste com 287 trabalhadores e as respostas dos participantes sendo obtidas por meio de uma escala de 7 pontos (1= totalmente insatisfeito; 2= muito insatisfeito; 3= insatisfeito; 4= indiferente; 5= satisfeito; 6= muito satisfeito e 7= totalmente satisfeito).

Continuando com o instrumento utilizado na pesquisa, Siqueira (2008) salienta, quando utilizado a escala com vinte e cinco (25) itens, composto com os conceitos de satisfação com os colegas de trabalho (fator 1, cinco itens, $\alpha= 0,86$), satisfação com o salário (fator 2, cinco itens, $\alpha= 0,92$), satisfação com a chefia (fator 3, $\alpha= 0,90$), satisfação com a natureza do trabalho (fator 4, $\alpha= 0,82$) e satisfação com as promoções (fator 5, $\alpha= 0,87$).

Contudo, no estudo utilizou-se o questionário completo da escala com vinte e cinco itens.

3.4 Coleta de Dados

Primeiramente a pesquisadora entrou em contato com a supervisora geral da empresa por telefone, explicando sobre o tema de pesquisa e assim pedindo autorização para aplicar o questionário. No segundo momento foi à entrega do questionário aos funcionários. Quando entregue o questionário aos funcionários foi explicado o objetivo da pesquisa, explicando o caráter sigiloso das informações e informando sobre a participação voluntária. Posteriormente os respondentes devolviam o questionário em uma data combinada. Contudo, os questionários foram entregues aos funcionários da empresa no dia 14 de março de 2013 (quinta-feira) no

período vespertino e recolhido no dia 16 de março de 2013 (sábado), deixando um envelope para serem colocados quando finalizados.

3.5 Análise

Para analisar os questionários utilizou-se o Excel para a tabulação dos resultados, fazendo o cálculo dos escores médios utilizando de média para cálculo dos itens e analisando os resultados sobre a luz das teorias expostas no referencial teórico e das pesquisas anteriores realizadas sobre satisfação no trabalho.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

As informações coletadas através dos questionários individuais foram analisadas com base na literatura pertinente. A seguir, foi feita uma análise detalhada das variáveis e dos seus componentes.

Tabela 1- Características sociodemográficas dos funcionários da empresa de materiais de construção.

VARIÁVEIS	FREQUENCIA	PERCENTUAL
SEXO		
Feminino	6	35,29
Masculino	11	64,71
SITUAÇÃO CONJUGAL		
Casado	9	52,94
Solteiro	6	35,29
Outros	2	11,77
ESCOLARIDADE		
Ensino Fundamental	1	5,88
Ensino Médio Incompleto	3	17,65
Ensino Médio Completo	12	70,59
Superior Completo	1	5,88
TOTAL	17	100

Fonte: Da Autora

Participaram do estudo 17 participantes, que corresponde o universo de funcionários da empresa. Não foram observadas diferenças significativas entre os respondentes quanto a sexo, idade, estados civil e escolaridade.

Os participantes apresentaram a idade entre os 25 a 40 anos e com tempo de serviço até um ano de serviço tinham três (3) deles, entre 1 a 3 anos existiam (9) e entre 4 a 5 anos cinco funcionários . A maioria era do sexo masculino, a maior parte exercia cargos operacionais e com o ensino médio completo.

Em relação à escolaridade, na pesquisa de Rebouças, Abelha, Legay e Lovisi (2008), mostraram que o nível de escolaridade influencia na satisfação, identificando que quanto maior a escolaridade, menor a satisfação. Entretanto, na pesquisa feita na empresa de materiais de construção, não identificou esta influencia de escolaridade, devido à maioria dos participantes não conter um nível de escolaridade alto, obtendo em sua maioria o ensino médio completo, sendo assim, exercendo cargos operacionais e assim, não identificando diferença significativa entre essa variável e satisfação.

Quanto à variável sexo, na pesquisa de Greenhaus;Parasuraman e Wormley (1990 apud, SPECTOR, 2006), não encontraram diferenças significativas quanto ao gênero em seu estudo, visto que os homens têm a vocação de ocupar funções gerenciais e as mulheres, funções administrativas. Segundo o mesmo autor, isso sugere que as mulheres podem se satisfazer mais facilmente com o trabalho do que os homens, mas as razões para isso não são claras. Contudo, assim como na pesquisa citada por Spector, não encontrou um resultado significativo, pois a empresa é composta em sua maioria pelo sexo masculino, sendo assim, encontra-se o nível de insatisfação maior entre eles, assim, observou um nível de insatisfação maior entre eles do que as mulheres, estas em sua maioria atuando em cargos administrativos.

Já em relação à idade, Spector (2006) afirma que muitos estudos mostram que “trabalhadores mais velhos estão mais satisfeitos com seu trabalho do que os mais jovens” (2006, p.238), sendo assim o mesmo autor salienta que, pessoas mais velhas têm melhores condições e recompensas no serviço, devido estar mais tempo no trabalho. Tendo em vista, que na empresa estudada, não encontrou esta diferença, devido os funcionários não trabalharem muito tempo na empresa, observando que o tempo de serviço dos funcionários não passa de cinco anos.

Tabela 2- Respostas dadas pelos funcionários em relação às variáveis colegas de trabalho, chefe, salário, promoção e natureza do trabalho.

VARIÁVEIS	ESCORE MÉDIO
COLEGAS	5,1261
CHEFE	5,0014
SALARIO	3,2432
PROMOÇÃO	2,8550
NATUREZA DO TRABALHO	4,1049

Fonte: Da Autora

A interpretação dos resultados, segundo Siqueira (2008) que quanto maior for o valor do escore médio, maior será o grau de satisfação do funcionário com aquela variável de seu trabalho. Assim, a autora salienta que valores entre 5 e 7 indica satisfação e já os valores entre 1 e 3,9 tende a insatisfeito com o trabalho e entre 4 e 4,9 indiferente com o trabalho não se encontra satisfeito e nem insatisfeito.

Em relação à variável relacionamento com colegas, nas pesquisas de Aleixo (2001) e Rebouças, Abelha, Legay e Lovisi (2008), verificaram que esta variável foi a que mais contribuiu para a satisfação dos participantes das pesquisas. Na empresa de materiais de construção, assim como, nas pesquisas citadas à cima, esta variável, foi o componente que mais contribuiu para a satisfação dos funcionários, observando que obteve um escore médio de 5,1063 sendo assim, existindo satisfação do funcionário no trabalho com esta variável. Percebe-se, que o relacionamento entre a maioria dos funcionários da empresa, vai além do trabalho, sendo que, fora da empresa, os mesmos têm um contato social de amizade, freqüentando a mesma igreja e os mesmos ambientes sociais. Dessa forma, influenciando na execução das tarefas, percebendo que na maioria das vezes existe uma ajuda mutua entre eles nas tarefas do trabalho em geral.

Quanto à variável chefe, na pesquisa Aleixo (2001) identificou que, o relacionamento com colegas e superiores é satisfatório e a maneira como se relacionam no hotel tem uma influência positiva no resultado do trabalho. Observando que, também os autores Wagner III e Hollenbeck (2000) salientam que, os supervisores e colegas servem como duas fontes primárias de satisfação, sendo que o funcionário pode estar satisfeito com seu supervisor ou colegas porque eles o ajudam a atingir alguns resultados dentro da empresa. Contudo, considerando-se os dados obtidos, os funcionários da empresa de materiais de construção, estão satisfeitos com seus supervisores, logo o resultado do estudo com essa variável, foi

de 5,094 evidenciando satisfação dos funcionários com esta dimensão. Percebe-se, que o relacionamento dos funcionários com seu supervisor, são de respeito e admiração, visto que, a supervisora da empresa, possui experiências profissionais e tem formação superior em psicologia, sendo assim, obtendo carisma e entendimento em pessoas, por conseqüência, cativando o respeito e admiração dos funcionários da empresa.

Já em relação à variável salário, na pesquisa Aleixo (2001) esta variável foi a que teve o maior índice de insatisfação. Já Spector (2003) salienta que pode ter pessoas satisfeitas com pequenos salários enquanto outras com salário alto não estando satisfeito. Contudo, no resultado da pesquisa em relação a esta variável, adquiriu o escore médio de 3,1764, que tende a insatisfação do funcionário com esta variável. Percebe-se, que a empresa oferece baixos salários e comissões, pagando o mínimo exigido pelo sindicato da categoria. A análise desta variável aponta para a divergência entre salário e atividades desempenhadas, até mesmo quando acrescido de comissões; o salário continua baixo quando comparado aos que são pagos por outras empresas. Percebe-se, que principalmente os funcionários que atuam nas vendas, demonstram constante insatisfação em relação ao salário, quando comparam com o de outras pessoas que trabalham em grandes empresas que pagam o salário base e comissões altas, devido às vendas também serem grandes e sendo assim, ganham mais. Mas, segundo a maioria dos funcionários, estes problemas não prejudicam o desempenho nas tarefas.

De acordo com a tabela 2, verifica-se que a variável promoção, obteve um escore médio de 3,6544, que tende a insatisfação dos funcionários. Na pesquisa de Aleixo (2001) verificou satisfação predominou nesta variável em todos os componentes. Observando que, na pesquisa de Aleixo, o desenvolvimento profissional foi o componente que mais contribuiu para a satisfação e desenvolvimento pessoal foi o que menos contribuiu. Contudo o autor salienta que, os hotéis permitem um desenvolvimento profissional e pessoal, fazendo a promoção de seus funcionários, baseados no desempenho e apóiam o funcionário que pretende estudar. Entretanto, verifica-se que na empresa estudada de materiais de construção o resultado com esta variável foi diferente ao encontrado na pesquisa de Aleixo, visto que, predominou a insatisfação em relação a essa variável. Percebe-se, que a empresa estudada não possui política de promoção para seus funcionários e também não oferece incentivo e possibilidades de crescimentos para os mesmos.

Tendo em visto, que a empresa não oferece treinamento e desenvolvimento para seus funcionários, assim, não obtendo a possibilidade de crescimento dentro da empresa. Contudo, percebe-se o absenteísmo na empresa, observando uma frequência de ausência por parte dos funcionários, por motivos não tão relevantes, sendo assim, gerando desmotivação do funcionário e assim, a tendência em faltar o trabalho e gerando insatisfação com o trabalho.

Já em relação à dimensão natureza do trabalho, o escore médio encontrado foi de 4,1885, visto que, tende a indiferença com o trabalho, o funcionário não se encontra satisfeito e nem insatisfeito com o trabalho. Os autores Wagner III e Hollenbeck (2000) salientam que pesquisas em geral, divulgam uma relação positiva entre complexidade da tarefa e satisfação. Dessa forma os autores citam que, o tédio gerado por algumas tarefas simples e repetitivas e sem desafios, para muitos funcionários resultam em frustrações que por sua vez, manifesta-se em insatisfação. Percebe-se, que na empresa, existem alguns cargos que são compostas por tarefas simples e repetitivas, assim como os autores citam acima, essas tarefas gera tédio e assim, resultam em frustração e levam a insatisfação. Portanto, verifica-se que o resultado de indiferença ocorre, pois, na empresa existem cargos que exigem tarefas repetitivas, que podem levar a insatisfação e os que não exigem tarefas tão repetitivas, que estão propensos a levar a satisfação em relação a esta variável.

5 CONCLUSÃO

O presente estudo objetivou analisar o nível de satisfação no trabalho dos funcionários da empresa de materiais de construção do DF. Visto que, o objetivo do trabalho foi alcançado, chegando à conclusão de que, na empresa de materiais de construção do DF, no geral os funcionários sentem indiferente com relação à satisfação, sentindo nem satisfeito nem insatisfeito com seu trabalho. Percebendo, satisfação dos funcionários em relação às dimensões satisfação com os colegas e satisfação com a chefia, identificando satisfeitos. Contudo, verifica-se que, em relação às dimensões satisfação com o salário e satisfação com as promoções, os funcionários demonstraram-se insatisfeitos, o que mostrou que essas são as dimensões que mais impactam em seu nível de satisfação. Já em relação à dimensão natureza do trabalho, apresentou indiferença dos colaboradores, sentido

nem satisfeito e nem insatisfeito no trabalho em relação a esta dimensão. Verificando que, as dimensões que os colaboradores apresentaram mais satisfeitos foram satisfação com colegas, seguida da dimensão satisfação com a chefia. Além disso, conclui-se que, neste estudo o nível de escolaridade, idade e sexo não apresentaram significância para a pesquisa.

Portanto, através dos resultados apresentados, propõem que a empresa crie políticas de promoções, ofereça possíveis benefícios, para assim, buscar a satisfação de seus colaboradores. Além disso, mostra a necessidade da empresa rever suas políticas salariais, tomando como referência o mercado de trabalho. Ter salários competitivos e oferecer benefícios para os colaboradores da empresa é necessário para que a mesma atraia novos colaboradores no recrutamento e retenha os talentos. Propõem que a empresa ofereça treinamento e desenvolvimento para seus funcionários dentro de suas condições financeiras, apesar de ser pequena empresa e não dispor de muitos recursos financeiros pode optar por ferramentas disponíveis no mercado que não demandam de muito recurso financeiro para assim, oferecer desenvolvimento para os colaboradores, sendo fator para promoção e benefícios, podendo gerar satisfação e motivação dos funcionários.

Em relação à contribuição do trabalho se refere à identificação do nível de satisfação dos funcionários, identificando as dimensões que mais impactam na satisfação dos colaboradores de uma empresa. Portanto, identificando as dimensões que tem mais impacto na satisfação dos funcionários, as empresas podem assim, buscar alternativas que auxiliará na tomada de decisão, com isso visando oferecer que colaboradores se sintam mais satisfeitos e assim, mostra um melhor desempenho, maior produtividade e sejam mais comprometidos com a empresa.

Para agenda futura, sugere-se que seja feita uma pesquisa com o intuito de relacionar o nível de satisfação no trabalho dos funcionários de uma empresa de pequeno porte com uma de grande porte do mesmo setor localizada no DF, com o objetivo de verificar se as dimensões de satisfação no trabalho alteram em relação ao tamanho (estrutura) da empresa. Sendo proposta também, que realizem mais pesquisas sobre satisfação no trabalho no setor do comércio, pois a maioria dos artigos publicados foi feitos no setor de saúde, podendo fazer uma analogia da satisfação dos funcionários nos distintos setores de atuação.

REFERÊNCIAS

ALEIXO, Nelson da Silva Junior. Satisfação no trabalho: Uum Estudo entre os Funcionários dos Hotéis de João Pessoa. **Psico-USF**, João Pessoa, v.6, n.1, p.47-57, jan./jun. 2001. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/pusf/v6n1/v6n1a07.pdf>>. acesso em 22 de mar de 2013.

MUCHINSKY, Paul M. **Psicologia Organizacional**. São Paulo; Pioneira Thomson Learning, 2004.

REBOUÇAS, Denise et al. O Trabalho em Saúde mental:. Hum Estudo de Satisfação e Impacto **Cad. Saúde Pública** , Rio de Janeiro, v 24, n. 3, mar 2008. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2008000300016&lng=en&nrm=iso>. acesso em 09 mar 2013.<http://dx.doi.org/10.1590/S0102-311X2008000300016>.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional**. São Paulo, 11 ed.; Pearson Prentice Hall, 2005.

SCHERMERHORN JR, John R.; HUNT G, Janes E OSBORN, Richard N. **Fundamentos de Comportamento Organizacional**. Porto Alegre; Bookman, 1999.

SIQUEIRA, Mirlene, Maria, MATias; TAMAYO, Alvaro. **Medidas do Comportamento Organizacional**: ferramenta de diagnostico e de gestão. Porto Alegre; Artmed, 2008.

SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas Organizações**. São Paulo; Saraiva, 2003.

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

WAGNER III, John A.; HOLLENBECK, John R. **Comportamento Organizacional: Criando Vantagem Competitiva**, São Paulo. Editora Saraiva, 2000.