



Centro Universitário de Brasília - UniCEUB
Curso: Administração

FÁBIO YOSHIO AOTO

Ra: 21100282

**SATISFAÇÃO NO TRABALHO: UM ESTUDO
REALIZADO EM UM SUPERMERCADO DE BAIRRO
NO DISTRITO FEDERAL**

BRASÍLIA

2016

FÁBIO YOSHIO AOTO

**SATISFAÇÃO NO TRABALHO: UM ESTUDO
REALIZADO EM UM SUPERMERCADO DE BAIRRO
NO DISTRITO FEDERAL**

Monografia apresentada ao Centro
Universitário de Brasília –
UNICEUB, como requisito para
obtenção do título de graduação
em Administração, sob orientação
do (a) prof (a) Érika Gagliardi.

Brasília

2016

FÁBIO YOSHIO AOTO

**SATISFAÇÃO NO TRABALHO: UM ESTUDO
REALIZADO EM UM SUPERMERCADO DE BAIRRO
NO DISTRITO FEDERAL**

COMISSÃO EXAMINADORA

Prof. Érika Costa Vieira Gagliardi

Prof. Nome do Membro da Banca 1

Prof. Nome do Membro da Banca 2

Brasília, ____ de _____ de 2016

Resumo

Este artigo tem como objetivo apresentar a percepção dos colaboradores sobre o tema Satisfação no Trabalho, utilizando diferentes fatores e variáveis. Além disso, foram apresentadas as causas da satisfação e insatisfação no trabalho dos colaboradores, assim como uma relação entre teoria e a prática apresentada. Para conceituar o tema, foram utilizadas as teorias de vários autores, dentre eles os mais utilizados foram Robbins, Viapiana e Walger, pois foram os principais autores que abordaram esse assunto. Além da utilização de outros, que realizaram pesquisas referentes ao tema em locais diferentes, podendo assim coletar informações diferentes relacionados ao tema. Para a coleta de dados, foi utilizado um questionário, elaborado por Siqueira, onde continham 25 perguntas divididas em cinco blocos, onde cada bloco representava as seguintes variáveis: Satisfação com o salário; Satisfação com a chefia; Satisfação com as promoções; Satisfação com a natureza do trabalho. Com isso, as informações foram coletadas, teve seus resultados calculados utilizando-se de cálculos estatísticos, seus devidos gráficos foram criados e analisados a luz da teoria dos autores.

Palavras Chave: satisfação no trabalho, satisfação, trabalho.

1 – INTRODUÇÃO

O presente artigo visa verificar a percepção acerca da Satisfação no Trabalho. Um tema de grande importância para empresários, pois com uma pesquisa de satisfação, pode se notar o quanto os colaboradores estão satisfeitos com seus respectivos trabalhos, pois os mesmos estando satisfeitos, é uma grande ajuda para mante-los dentro da empresa, pois, Viapiana (2014), usando a pesquisa realizada por Donato em 2011, diz que 48% dos brasileiros estão insatisfeitos com o trabalho.

A escolha do tema Satisfação no Trabalho, em um supermercado, se justifica como sendo um tema que possui uma importância muito alta para os funcionários e para os empresários, pois é com uma simples pesquisa de satisfação os empresários podem ter uma noção do grau de satisfação que os colaboradores possuem, diminuindo assim a rotatividade e a insatisfação dos mesmos. Serve também para que os próprios possam demonstrar o grau de satisfação que possuem em relação ao seu trabalho ou sobre alguma variável. A pesquisa foi de suma importância, pois, pode se perceber que a satisfação no trabalho não está ligada somente em questões como salário ou carreira, mas pelos relacionamentos que existem no ambiente de trabalho. No âmbito científico, a pesquisa contribui para que as pessoas possam compreender que a satisfação no trabalho não está ligada somente em questão financeiras, mas também em questões afetivas e emocionais.

Esse artigo teve como problema, analisar a percepção dos funcionários acerca da satisfação no trabalho. Para isso foi necessário à aplicação de um questionário para os colaboradores, com isso, pode se obter os dados que foram utilizados para a criação dos gráficos que foram analisados a luz da teoria, com a finalidade de demonstrar o grau de satisfação que os colaboradores possuem.

A pergunta que norteia essa pesquisa é a seguinte: Qual a percepção dos funcionários acerca da Satisfação no Trabalho? A pesquisa teve como objetivo geral a seguinte frase: Avaliar a percepção dos funcionários acerca da Satisfação no Trabalho. E para alcançar o objetivo geral, foram desenvolvidos os seguintes objetivos específicos que são: analisar a satisfação dos colaboradores com a chefia e colegas; analisar a satisfação dos funcionários com o salário e as promoções; analisar a satisfação dos funcionários com a natureza do trabalho.

Essa pesquisa é de caráter descritivo, pois estabelece uma relação entre as variáveis responsáveis pela satisfação com os colaboradores. Além de servir como um estudo das características que um grupo possui como: sexo; idade; nível de escolaridade.

A presente pesquisa é composta pela seguinte composição. O capítulo 1 foi destinado a explicação dos conceitos acerca do tema. Já no capítulo 2 se refere à parte do método, onde está descrito como foi e com quem foi realizada a pesquisa. O capítulo 3 se refere à parte da análise dos resultados, onde foram construídos os gráficos referentes a cada uma das variáveis e a respectiva análise de cada gráfico utilizando das teorias dos autores.

2 – REFERENCIAL TEÓRICO

Nesse artigo, haverá um entendimento acerca do tema Satisfação no Trabalho, e quais são as percepções dos colaboradores acerca do tema.

2.1 - Conceitos

Segundo Siqueira (2008), Satisfação no Trabalho é um tema que vem atraindo a atenção das pessoas que estudam o comportamento organizacional. Inicialmente, foi dito que a satisfação junto da motivação seria utilizada como uma forma de explicar os sentimentos que surgiam nos colaboradores.

A autora diz que satisfação e motivação são temas que estão juntas em teorias onde o objeto de estudo eram as características individuais, que eram responsáveis pelos comportamentos que os colaboradores obtinham durante o trabalho.

Segundo Marçal e Melo (2013), Satisfação no Trabalho é um sentimento agradável resultante da percepção dos valores que o trabalho realiza ou permite realiza-los. Para isso foi utilizado três componentes para se obter a definição de satisfação no trabalho: valores, importância e percepção.

Definem-se valores como aquilo que o colaborador deseja obter conscientemente ou não. Em relação à importância, as pessoas não discordam dos próprios valores, mas discordam da importância que dão para esses valores. Já a percepção está baseada na situação atual dos valores dos colaboradores. Quando a

percepção não refletir totalmente a realidade, deve se dar mais importância para a percepção que o colaborador possui da situação e não para a situação em si.

Viapiana (2014), diz que satisfação é um estado emocional de caráter agradável gerado através da avaliação de si próprio como realizador/facilitador ao realizar o seu trabalho.

Com o que foi citado anteriormente, o estado emocional dos colaboradores, é devido à discordância entre o que os colaboradores querem com o que eles conseguem. Essa discordância pode ser algo desprazerosa ou prazerosa para os colaboradores. (VIAPIANA, 2014)

Há duas abordagens principais da satisfação do trabalho. A abordagem global mede a satisfação dos colaboradores de uma maneira global e varia diretamente na mesma proporção em que são satisfeitas as necessidades do colaborador. E por outro lado, a abordagem de faceta é utilizada para diagnosticar quais são os fatores que determinam a satisfação dos colaboradores, dando maior importância às causas situacionais. (VIAPIANA, 2014).

A satisfação no trabalho depende, além dos outros fatores, da personalidade e do temperamento de cada um. Quando as autoras se referem à personalidade dos colaboradores, dizem que é necessário que se faça uma observação dos padrões de características como pensar, agir e sentir. Já na parte de temperamento, estão referidas as diferenças entre os colaboradores. (VIAPIANA, 2014).

Siqueira (2008) utilizou as teorias de vários estudiosos do assunto: a teoria de motivação-higiene de Herzberg, a teoria de satisfação de necessidades de Vroom, entre outras. Essas teorias estão relacionadas a um componente da motivação, que fazia com que os colaboradores demonstrassem uma característica de comportamento que fosse importante para o interesse dos empresários, tais como produtividade, absenteísmo, rotatividade e o aumento do desempenho dos colaboradores. E diante disso, a satisfação causou vários tipos de comportamentos dos colaboradores dentro de uma empresa.

Freire (1999), diz que o comportamento dos colaboradores está relacionado aos fatores internos (características próprias e motivação) e fatores externos (recompensa, punição, outros).

Em outro caso, Leite (2002) utilizou a teoria de Herzberg para definir quais fatores causavam a satisfação e insatisfação no trabalho e como esses fatores influenciavam no desempenho dos colaboradores. O autor diz que os fatores que faziam os colaboradores se sentirem motivados são na maior parte de natureza unipolar, pois pouco contribui para a insatisfação do colaborador. E contrário aos fatores satisfatórios, os fatores insatisfatórios contribuem muito pouco com a satisfação dos colaboradores.

Os fatores que fazem com que os colaboradores se sintam satisfeitos estão separados dos fatores que levam os colaboradores a insatisfação. Isso é necessário, pois primeiro deve se entender se o objeto da pesquisa é a satisfação ou a insatisfação dos colaboradores. Isso mostra que a satisfação e a insatisfação não são opostas, pois o oposto de satisfação não é insatisfação. O oposto de satisfação é nenhuma satisfação, assim como o oposto de insatisfação é nenhuma insatisfação. (LEITE, 2002)

Segue abaixo, o quadro demonstrando quais são os fatores que contribuem para a satisfação e quais contribuem para a insatisfação.

Quadro 1 - Fatores Higiênicos e Motivacionais de Herzberg

Fatores que previnem insatisfação	Fatores que geram satisfação
Salário e benefícios	Realização pessoal
Condições de trabalho	Reconhecimento do trabalho
Relação com pares, com supervisor e com subordinados.	Responsabilidade
Segurança política e administração da companhia	Progresso e desenvolvimento profissional

Fonte: Adaptado de Queiroz (1996 apud Bonifácio et al. n.d)

Já Robbins (1999), utiliza de outras variáveis para medir a satisfação dos colaboradores. Alguns exemplos de variáveis são: trabalho mentalmente desafiador; recompensas justas; condições de trabalho apoiadoras; colegas que deem apoio.

A variável “Trabalho Mentalmente Desafiador” é a preferência dos colaboradores em realizar trabalhos que requeiram mais esforço, pois assim poderão utilizar todas as habilidades e conhecimentos que possuem. Já em

“Recompensas Justas” é quando os colaboradores querem que a política e as promoções que recebem sejam justas e que não possuam nenhum tipo de ambiguidade. Já “Condição de Trabalho Apoiadora” é quando os colaboradores desenvolvem uma preocupação em relação ao ambiente onde trabalham, para melhorar o conforto quanto para que o trabalho seja realizado de forma mais fácil. Em relação a variável “Colegas Que Deem Apoio”, é quando os colaboradores ou amigos pensam na qualidade do trabalho e não somente na parte financeira. (ROBBINS, 1998).

Siqueira (2008) defende que na década de 70, a satisfação no trabalho foi especificada como “atitude” graças aos pensamentos dos estudiosos da época. Atualmente, a satisfação no trabalho, recebe como conceito como sendo uma atitude, principalmente em manuais que estudam o comportamento organizacional. Por outro lado, Robbins (1999), afirma que 30% da satisfação do colaboradores estão relacionados aos genes, ou seja, a hereditariedade.

Ora conhecido como fator motivacional, ora como fator atitudinal, pode se entender que quando um colaborador está satisfeito, ele também é produtivo. (SIQUEIRA, 2008).

No século XXI, a satisfação do trabalho pode ser entendida como o afeto que o colaborador tem para com os indivíduos com o seu trabalho. Esse entendimento faz com que a satisfação passa a ser conhecida como um resultado do ambiente organizacional que se encontra. Com a ajuda de pesquisas relacionadas ao assunto, comprovou se que as características pessoais, do ambiente de trabalho ou da estrutura física das organizações, pouco contribuem para que se possa entender do porque a satisfação sofre tantas alterações quanto ao nível. Porém há vários fatores que podem explicar o porquê da ocorrência dessas variações de nível de satisfação. Alguns desses fatores são: valores organizacionais, percepções de justiça e suporte e a reciprocidade que surge quando há a relação de troca social e econômica entre os colaboradores. (SIQUEIRA, 2008).

Mesmo sendo conhecida como um fator motivacional ou como um fator atitudinal, a satisfação no trabalho não sofreu grandes alterações quando se trata de dimensões de caráter constitutivo. Vários autores defendiam a tese de que a satisfação era concebida através de varias dimensões. Porém, dentre essas

várias dimensões, as que são utilizadas hoje em dia são: satisfação com o salário, com os colegas de trabalho, com os chefes, com as promoções no trabalho ou pelo próprio trabalho. (SIQUEIRA, 2008).

Compreende-se que satisfação no trabalho, é uma união de todas as dimensões, por isso, as dimensões citadas anteriormente passam a ser conhecidas como foco ou origem dos sentimentos que resultam na satisfação dos colaboradores. Satisfação no trabalho é um meio de avaliar se os recursos ofertados pela empresa (salário, promoção) resultam em sentimentos gratificantes para os colaboradores. (SIQUEIRA, 2008).

Robbins (1999) diz que a Satisfação no Trabalho influencia diretamente na produtividade, no absenteísmo e na rotatividade.

O autor defende a ideia de que quando um colaborador está satisfeito com seu trabalho, ele é mais produtivo para explicar a relação Satisfação no Trabalho e Produtividade. (ROBBINS, 1998).

Já em Satisfação e Absenteísmo, é uma relação de caráter negativo, pois quando o colaborador se sente insatisfeito, tende a se ausentar mais do trabalho do que um colaborador satisfeito. (ROBBINS, 1998).

Satisfação e Rotatividade, também exercem uma relação de caráter negativo, pois há vários fatores que influenciam na rotatividade dos colaboradores como: condições do mercado de trabalho, expectativas do trabalho e o tempo de serviço são algumas dessas variáveis que influenciam na rotatividade. (ROBBINS, 1998).

2.2 - Variáveis

Siqueira e Kurcgant (2012) realizaram uma pesquisa em um hospital público de São Paulo, abordando quarenta e quatro enfermeiros gerentes e assistenciais nos Serviços de Hematologia e Hemoterapia. Da qual dez eram enfermeiros gerentes e trinta e quatro eram enfermeiros assistenciais. As autoras utilizaram de um questionário que foi dividido em duas partes. A primeira parte era composta de quinze questões que estavam relacionadas com a importância dos componentes da satisfação. A segunda parte era composta de quarenta e quatro perguntas onde os colaboradores respondiam qual o grau de satisfação utilizando uma escala Likert de

sete pontos. Com a pesquisa, puderam perceber que o componente “autonomia” foi o item mais importante para classificar a satisfação dos enfermeiros.

Já Rebouças, Legay e Abelha (2005) realizaram a pesquisa em uma instituição de saúde mental de longa duração em uma cidade do Rio de Janeiro. Utilizaram uma escala que continha trinta e dois itens, onde os entrevistados utilizavam da escala Likert para classificarem os itens de acordo com o grau de satisfação, onde 1 significava muito insatisfeito e 5 muito satisfeito. Esses itens foram agrupados em quatro fatores: “efeitos sobre a saúde física e mental; efeitos no funcionamento da equipe; repercussões emocionais do trabalho”. Participaram 321 profissionais da área. Com a pesquisa puderam perceber que a variável “relacionamento com o trabalho” foi a que obteve maior pontuação e a variável “condições de trabalho” obteve menor pontuação.

Por outro lado Santos (2012), realizou a pesquisa em um banco, e para isso utilizou três variáveis para explicar a satisfação no trabalho. Essas variáveis são: Situacionais; Individuais; e Interação Social. Dentro de cada variável, existem conceitos chaves para a explicação dos mesmos. A variável “Situacional” utiliza da teoria para explicar a satisfação e do porque dela aumentar/diminuir. A variável “Individual” foi utilizada para explicar a satisfação por um ponto de vista do individuo. Já a variável “Interação Social” utiliza da teoria para explicar a satisfação pelo ponto de vista social. Como resultado, Santos obteve que a variável “função do colaborador” foi a que obteve maior índice de satisfação.

Já Soriano e Winterstein (1998) realizaram a pesquisa com professores que lecionavam Educação Física com professores que lecionava português e matemática. Para isso, os autores utilizaram de duas hipóteses para medir a satisfação dos colaboradores. Para a primeira hipótese, utilizou-se de um instrumento composto por 44 itens, utilizando a escala Likert, onde as respostas variavam de 1 (discordo totalmente) a 6 (concordo totalmente), onde a menor pontuação era de 44 pontos e a maior era de 264 pontos. Já a segunda hipótese, se tratava de uma verificação entre a diferença da percepção do significado do trabalho entre os dois grupos de professores. Com o resultado, puderam ver que a satisfação dos professores de educação física foi maior que a dos outros professores. Essa satisfação foi devido a variável perspectiva de trabalho, pois os professores de

educação física tem muito mais perspectiva em progredir no mercado de trabalho do que os outros professores.

Contrário ao que foi proposto anteriormente, Junior (2001) utilizou de várias variáveis para classificar e para medir o grau de satisfação dos funcionários de um hotel situado em João Pessoa. Alguns exemplos de variáveis que foram utilizadas para classificar os colaboradores são: sexo; idade; tempo de serviço; estado civil; nível de escolaridade para obter uma noção do perfil dos colaboradores. Em seguida utilizou de outras variáveis responsáveis por medir a satisfação dos colaboradores: trabalho; relacionamento; salário; perspectiva; autonomia. Com essas variáveis, o autor criou várias tabelas onde mostrava uma média do grau de satisfação dos colaboradores em relação a cada uma das variáveis. Como resultado, os autores puderam perceber que as variáveis salário e relacionamento foram as que conceberam informações mais relevantes para poder classificar a satisfação dos funcionários do hotel.

Com o que foi exposto nas pesquisas acima, pode se perceber que as variáveis: “salário”; “relacionamento” e “trabalho”, foram as mais utilizadas para identificar a satisfação dos colaboradores nas respectivas organizações.

3 - MÉTODO

A seguinte pesquisa tem a sua tipologia definida como sendo de natureza descritiva. Gil (1996) diz que as pesquisas descritivas tem o objetivo de estabelecer relações entre variáveis. Para se obter os dados, o questionário é uma técnica padrão para a coleta de dados.

As pesquisas descritivas tem por objetivo, estudar quais características tal grupo possui: idade; sexo; nível de escolaridade; etc. A presente pesquisa busca entender quais os fatores que levam os colaboradores a se sentirem satisfeitos, como cada variável contribui para a satisfação ou não dos colaboradores, esse tipo de pesquisa é um dos exemplos de pesquisas descritivas relatados por Gil (1996).

3.1 – Empresa

A empresa escolhida para estudo dessa pesquisa foi um supermercado de médio porte, situado na região do Riacho Fundo II no Distrito Federal. A empresa foi

fundada por dois irmãos que já trabalhavam no ramo do comércio, no ano de 2015. Atualmente, conta com 44 funcionários divididos em: 14 como caixas; 1 gerente; 6 açougueiros; 3 fiscais; 15 da limpeza; e 5 da padaria.

É caracterizado como um supermercado de bairro. Como é um supermercado recente, não se pode determinar a quantidade de clientes que possui. Não possui concorrentes diretos na área, somente concorrentes indiretos, tais como padarias e açougues.

A empresa oferece para os seus funcionários a opção de escolha entre o plano dentário ou o oftalmológico. Tem o seu funcionamento do período das 06h00 da manhã até as 22h00 durante a semana, porém fecha às 20h durante os fins de semana.

3.2 – Participantes

Para auxiliar na pesquisa, foram selecionados todos os 44 funcionários do estabelecimento com exceção dos donos.

Dentre esses 44 funcionários, 14 são caixas, todas do sexo feminino, com idades indefinidas e todas possuem o ensino médio concluído.

O gerente, é do sexo masculino, tem 27 anos e possui ensino superior incompleto.

Os 6 açougueiros são do sexo masculino, com idades entre 30 e 40 anos e 2 possuem somente o ensino fundamental completo e 4 possuem ensino médio completo.

Os 3 fiscais são: 2 do sexo feminino, 1 do sexo masculino, possuem idades entre 28 e 35 anos e todos possuem ensino médio completo.

Os 15 funcionários da limpeza foram divididos em 9 do sexo masculino com idades entre 30 a 37 anos e 6 do sexo feminino com idades entre 27 e 33 anos. Dentre os 15, 6 possuem somente o ensino fundamental completo, 3 possuem ensino médio completo e 6 possuem ensino médio incompleto.

E os 5 funcionários da padaria, estão divididos em 2 do sexo masculino com idades de 26 anos e 3 do sexo feminino com idades entre 24 a 37 anos. Todos os funcionários possuem ensino fundamental completo.

3.3 – Instrumento

Para classificar o nível de satisfação dos colaboradores, foi utilizado um questionário elaborado por Siqueira (2008) contendo 25 perguntas, que originalmente era composto por 28 perguntas, que foram divididas em 5 blocos: salário; relacionamento com chefe; promoção; trabalho; e relacionamento com os amigos. Cada uma dessas variáveis era composta por 5 perguntas.

Cada um desses blocos, após a realização de uma rotação oblíqua, recebeu uma pontuação conhecida como "α" (índice de confiabilidade). A variável satisfação com os colegas de trabalho obteve $\alpha = 0,86$; satisfação com o salário obteve $\alpha = 0,92$; satisfação com a chefia obteve $\alpha = 0,90$; satisfação com a natureza do trabalho obteve $\alpha = 0,82$; e satisfação com as promoções obteve $\alpha = 0,87$.

Para responder a cada uma dessas perguntas, foi utilizada a escala Likert, onde os participantes respondiam as alternativas de acordo com seu grau de satisfação com a variável em questão. Essa escala variava de 1 a 7, onde 1= Totalmente Insatisfeito e 7= Totalmente Satisfeito.

3.4 – Procedimentos De Coleta E Análise

Para fazer a coleta foi utilizado um questionário, que foi aplicado para todos os funcionários, nos dias 15 e 26 de Abril, no período Matutino/Vespertino na própria empresa. Foram perguntados para os colaboradores, as perguntas que compunham o questionário. O questionário foi aplicado em momentos da qual os funcionários estavam em seu momento de folga ou quando não tinha "trabalho".

Para fazer a análise dos dados, optou se por utilizar a ferramenta Excel para realizar os devidos cálculos estatísticos, para calcular a média e o ponto médio além de ter sido de grande ajuda na construção dos gráficos.

4 – ANÁLISES DOS DADOS

Com os dados obtidos através dos questionários, pode se criar os gráficos onde é demonstrada a quantidade de funcionários que estão satisfeitos ou não com determinada variável.

Assim, com os gráficos prontos, pode se realizar uma análise das informações utilizando a teoria abordada.

4.1 – Satisfação Com O Salário



Fonte: Elaborada pelo aluno

Pelo que se pode inferir do gráfico, 65% dos colaboradores, o que totaliza 29 pessoas, estão satisfeitos e que 35% dos colaboradores, um total de 15 pessoas, estão insatisfeitos com o salário recebido.

Viapiana (2014), diz que o pagamento é uma das variáveis responsáveis pela satisfação dos colaboradores. Pelo que se pode inferir do gráfico, o salário recebido é uma das causas da satisfação dos funcionários na empresa.

Para Robbins (1998), a recompensa justa é um dos fatores que levam os funcionários a se sentirem satisfeitos com o trabalho. Não se pode inferir se o pagamento recebido é adequado para o cargo exercido, porém pode se ver pelo gráfico que os funcionários estão satisfeitos pelo que recebem através do trabalho exercido.

4.2 – Satisfação Com A Chefia



Fonte: Elaborada pelo aluno

Pode se inferir pelo gráfico, que 61% dos colaboradores, um total de 27 pessoas, estão satisfeitos, e que 39%, um total de 17 pessoas, estão insatisfeitos com a chefia.

Viapiana (2014) diz que o suporte que o supervisor/chefe oferece aos colaboradores é um dos causadores da satisfação dos mesmos, o que pode ser inferido pelo gráfico onde um total de 27 pessoas, mais do que a metade, está satisfeita com o supervisor.

Marqueze e Moreno (2005), utilizaram a teoria de Herzberg para dizer que o relacionamento com a chefia é um dos fatores que fazem com que o colaborador se

sinta insatisfeito com o trabalho, porém pode se inferir pelo gráfico que os funcionários estão satisfeitos com a chefia o que contradiz a teoria de Herzberg.

4.3 – Satisfação Com As Promoções



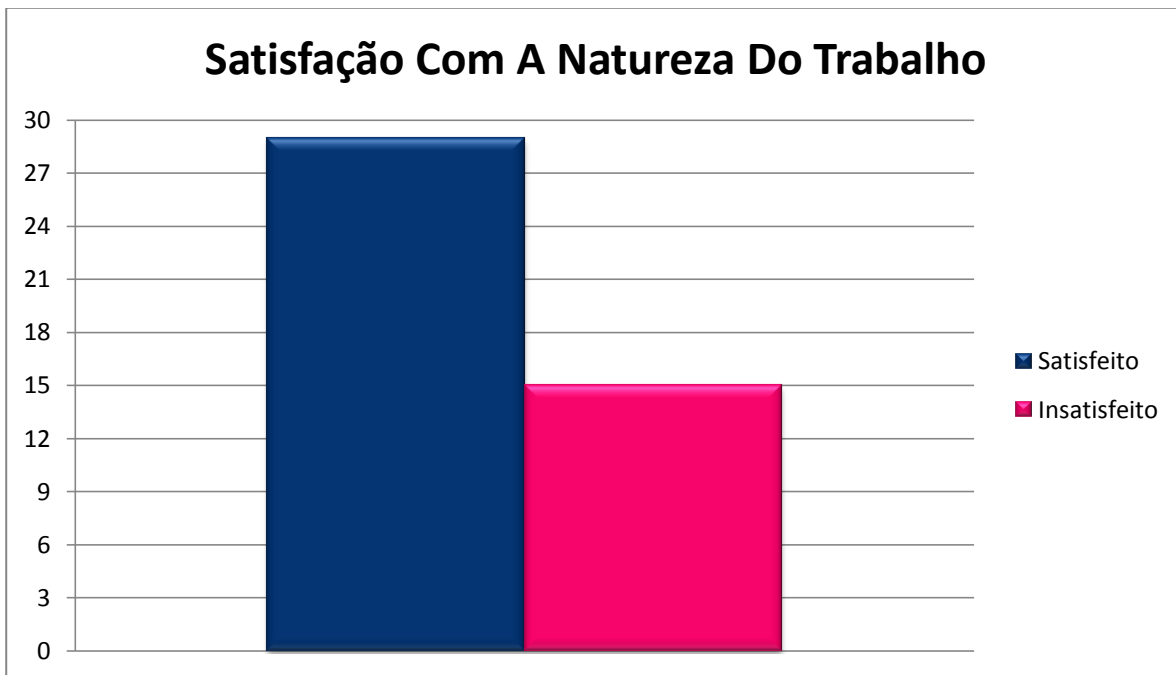
Fonte: Elaborada pelo aluno

Pode se inferir pelo gráfico, que 22% dos colaboradores, um total de 10 pessoas, estão satisfeitos, e que 78%, um total de 34 pessoas, estão insatisfeitos com as promoções.

Viapiana (2014), diz que as promoções no trabalho, é um exemplo da causa da satisfação no trabalho, porém o que se pode perceber pelo gráfico é que mais do que a metade dos colaboradores estão insatisfeitos com as promoções no trabalho.

Marqueze e Moreno (2005) utilizaram a teoria de Bauk para dizer que a variável "promoção" é uma das causas da ocorrência da insatisfação no trabalho, o que pode ser comprovado pelo gráfico, onde a maioria dos colaboradores está insatisfeita com as promoções oferecidas no trabalho.

4.4 – Satisfação Com A Natureza Do Trabalho



Fonte: Elaborada pelo aluno

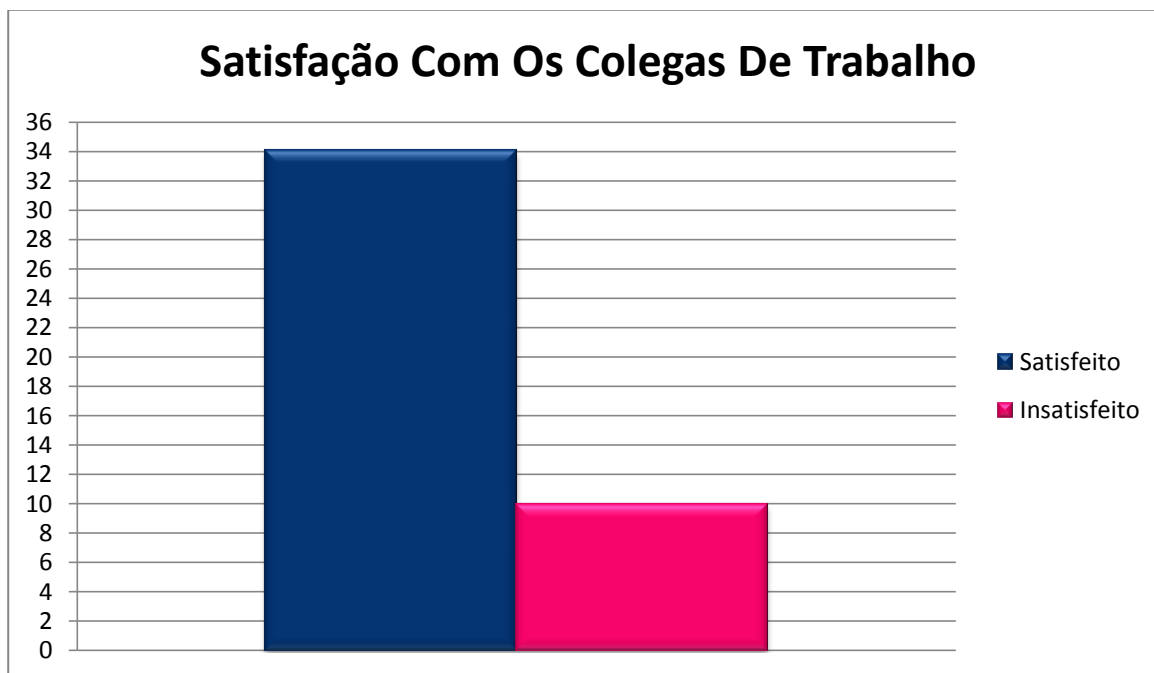
Pode se inferir pelo gráfico, que 65% dos colaboradores, um total de 29 pessoas, estão satisfeitos, e que 35%, um total de 15 pessoas, estão insatisfeitos com a natureza de seu trabalho.

Isso mostra que quando os colaboradores possuem trabalhos que requerem níveis moderados em relação à demanda e que tenham mais controle no que fazem, tendem a ser mais satisfeitos. (Parker apud Viapiana, 2014).

A autora diz que o envolvimento com o trabalho, é uma das variáveis que causam a satisfação dos colaboradores, o que pode ser confirmado através do gráfico, onde mais da metade dos colaboradores estão satisfeitos com o trabalho que exercem. (Viapiana, 2014)

Um dos motivos que ocasionam a insatisfação dos colaboradores em relação ao trabalho é a carga do trabalho. Porém, pelo gráfico, pode se inferir que mesmo o trabalho sendo árduo, os funcionários estão satisfeitos com o trabalho que exercem. (Robbins, 1998).

4.5 – Satisfação Com Os Colegas De Trabalho



Fonte: Elaborada pelo aluno

Pode se inferir pelo gráfico, que 77% dos colaboradores, um total de 34 pessoas, estão satisfeitos, e que 23%, um total de 10 pessoas, estão insatisfeitos com os colegas de trabalho.

Viapiana (2014), diz que o suporte que os colaboradores obtêm de seus colegas de trabalho, é um dos motivos que faz com que os colaboradores se sintam satisfeitos ao realizar seu trabalho.

Robbins (1998), diz que os funcionários tendem a se sentirem satisfeitos quando os colegas de trabalho os apoiam, pois para a maioria dos empregados, os colegas de trabalho servem também para manterem a interação social entre os mesmos.

5 - CONCLUSÃO

Para concluir, pode se dizer que a satisfação no trabalho está ligada a vários fatores que podem ocasionar a satisfação assim como a insatisfação. Pode se perceber que os fatores que mais aparecem como classificadores da satisfação nesta pesquisa foi o fator relacionado ao trabalho e ao lado humano.

Pode se perceber que nem sempre o trabalho em si é responsável pela satisfação dos colaboradores, o que pode ser comprovado com a pesquisa realizada onde os colaboradores se sentem satisfeitos devido aos laços afetivos criados dentro da empresa.

Nesta pesquisa foi identificado que as variáveis referentes à natureza do trabalho, relacionamento com a chefia e amigos foram as que apresentaram maiores índices de satisfação. Por outro lado a variável referente às promoções foi a que apresentou maiores índices de insatisfação nesta empresa.

Com isso, pode se dizer que o problema de pesquisa foi respondido e todos os objetivos foram alcançados. Não foi observada limitação que gerasse problemas na realização dessa pesquisa.

Como sugestão futura, pode-se realizar o mesmo estudo sobre satisfação em outros mercados de bairro do Distrito Federal e/ou realizar um estudo comparativo com a presente pesquisa em outros estabelecimentos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BONIFÁCIO, Marucelle; PAULINO, Raissa; TORRES, Paulino; MELO Thamyres; SILVA, Valmir; LIMA, João. Satisfação no Trabalho: Estudo Aplicado em Instituição Pública de Ensino Superior Paraibana. Paraíba. Disponível em: <http://www.convibra.org/upload/paper/2013/34/2013_34_8258.pdf>. Acesso em: 14 mar. 2016.

FREIRE, José. Comprometimento Organizacional e Satisfação no Trabalho: Uma Análise da Gestão dos Recursos Humanos. Administração Diálogo, São Paulo, n.1, 1999. Disponível em: <<http://revistas.pucsp.br/index.php/rad/article/viewFile/12506/9071>>. Acesso em: 14 mar. 2016.

LEITE, Gilberto. Fatores de Satisfação e Insatisfação no Trabalho em Diversas Categorias de Trabalhadores. Uberlândia. 2002.

MARÇAL, Camila; MELO, Fabíola. Satisfação no Trabalho: Um Estudo de Caso Numa Empresa Terceirizada. Revista Científica Eletrônica UNISEB, Ribeirão Preto, v.1, n.1, jan/jun. 2013. Disponível em: <<http://uniseb.com.br/presencial/revistacientifica/arquivos/2.pdf> >. Acesso em: 14 mar. 2016.

REBOUÇAS, Denise; LEGAY, Letícia Fortes; ABELHA, Lúcia. Satisfação com o trabalho e impacto causado nos profissionais de serviço de saúde mental. Revista de Saúde Pública, v. 41, n. 2, p. 244-250, 2007.

ROBBINS, Stephen. Comportamento Organizacional. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

SANTOS, Bruno. Satisfação no trabalho. 2012. Tese de Doutorado. Instituto Politécnico de Setúbal.

SILVA JUNIOR, Nelson Aleixo da. Satisfação no trabalho: um estudo entre os funcionários dos hotéis de João Pessoa. PsicoUSF, v. 6, n. 1, p. 47-57, 2001.

SIQUEIRA, Mirlene. Medidas do Comportamento Organizacional: Ferramentas de Diagnostico e de Gestão. Porto Alegre: Artmed, 2008.

SIQUEIRA, Vera Thânia Alves; KURCGANT, Paulina. Satisfação no trabalho: indicador de qualidade no gerenciamento de recursos humanos em enfermagem. Revista da Escola de Enfermagem da USP, v. 46, n. 1, p. 151-157, 2012.

SORIANO, Jeane Barcelos; WINTERSTEIN, Pedro José. Satisfação no trabalho do professor de educação física. Revista Paulista de Educação Física, v. 12, n. 2, p. 145-159, 1998.

WALGER, Carolina; VIAPIANA, Larissa; BARBOZA, Mariana. Motivação e Satisfação no Trabalho: em busca do bem-estar de indivíduos e organizações. 1. ed. Curitiba: Intersaberes, 2014.