

Levantamento estatístico sobre a satisfação dos colaboradores em organizações

Erick Fonseca Boaventura (IFMG) ericksofty_19@hotmail.com

Resumo

O objetivo do presente estudo, de maneira geral, foi estabelecer uma comparação entre a real satisfação dos colaboradores e a concepção da mesma na visão da alta organização, analisando os diferentes aspectos que envolvem a empresa ou instituição, como salário, intervalos intrajornadas, relacionamento organizacional, expondo, através disso, se há uma divergência relevante entre as diferentes percepções de satisfação no trabalho dos colaboradores e de sua alta organização. Os objetivos específicos foram 1) analisar especificamente o nível de satisfação dos trabalhadores em relação aos diferentes aspectos da sua empresa ou instituição; 2) observar o ponto de vista do empregador com relação ao nível de satisfação dos trabalhadores e, 3) expor se há uma divergência relevante entre as diferentes percepções das relações de trabalho em se tratando dos trabalhadores e empregadores. O método utilizado consistiu na aplicação de questionários, sendo eles separados em “alta organização”, destinados aos gerentes, proprietários, coordenadores e diretores, e outro para o restante da organização, sendo intitulado “colaboradores”. A análise das questões fechadas dos questionários foi feita de maneira quantitativa, através da estatística descritiva, e a questão aberta, foi analisada de maneira qualitativa, sendo as respostas separadas em categorias temáticas. Os resultados permitiram concluir que, de maneira geral, os colaboradores sentem-se mais satisfeitos do que os seus superiores pensam que estão. Um dos dados mais importantes que foram obtidos se tratou da diferença entre a concepção de satisfação da alta organização sobre diferentes aspectos organizacionais, como salário, relacionamento organizacional e intervalos, em relação à visão de seus colaboradores, sendo que para os primeiros, menos da metade (49,23%) de seus funcionários estão satisfeitos, porém, para 64,44% colaboradores isso é verdade. Interessantemente, com relação ao salário especificamente, houve uma diferença relevante entre as percepções, sendo que para 56,04% da alta organização seus funcionários estão satisfeitos com o salário que recebem, porém, apenas 36,55% dos colaboradores se sentem realmente satisfeitos. Ainda, os colaboradores do sexo masculino satisfeitos (68,85%) representam um número um pouco maior que as mulheres satisfeitas (55,17%). Outros dados foram levantados, sendo a alta organização ligeiramente mais satisfeita do que os colaboradores, e ainda que, para os colaboradores, em sua maioria, o salário tem lhes permitido uma vida economicamente estável.

Palavras-Chaves: Satisfação, Organização, Colaboradores.

1 Introdução

Satisfação é um conceito muito subjetivo e individual que influencia diretamente o estado emocional do indivíduo, especificamente do trabalhador. Segundo Locke (1976), a satisfação no trabalho é um estado emocional, porque a emoção deriva da avaliação dos valores do indivíduo e, por se tratar de um estado emocional, a satisfação possui dois fenômenos: o de alegria (satisfação) e o de sofrimento, desprazer (insatisfação). E ainda, a satisfação no trabalho pode gerar consequências tanto para o indivíduo como para a organização, afetando aspectos comportamentais e a saúde física e mental do trabalhador.

Embora seja inviável a satisfação total de todos colaboradores de uma organização e de sua respectiva administração, é importante a busca constante pela mesma, pois indiretamente influenciará em todo contexto organizacional, como produtividade, consequentemente no capital, e em suas relações, como a imagem da empresa, por exemplo.

Conforme Gil (1994), os empregados passam muitas horas dentro da empresa. Se as oito ou mais horas puderem ser agradáveis, as pessoas se sentirão mais motivadas e consequentemente mais envolvidas com os objetivos da empresa. Para Werther e Davis (1983), os trabalhadores têm no trabalho uma fonte de realização pessoal, principalmente quando fazem aquilo de que gostam e, consequentemente, o fazem com prazer. Com isso, torna-se indispensável verificar o nível de satisfação dos empregados mediante a aplicação de técnicas de qualidade de vida no trabalho, segundo Lima (1995). E ainda, que apesar de um programa de qualidade de vida representar custos, vale à pena se a empresa tem a intenção de melhorar a sua produtividade, sua imagem, ter funcionários contentes convivendo em um ambiente saudável (LIMA, 1998). Segundo França (1997), a iniciativa de promover a qualidade de vida no trabalho vem fracassando, em muitas empresas, devido à falta de um posicionamento estratégico, sendo tratada muitas vezes como despesa, e não como investimento.

Com essa diferença entre a percepção e a real satisfação evidente, as empresas poderão investir ou melhorar ainda mais o bem-estar dos colaboradores, trazendo um benefício a médio e longo prazo para a sua produtividade, consequentemente no lucro, nas relações da empresa, assim como benefícios sociais, pois um trabalhador satisfeito tende a estar com um humor melhor, em casa, com a família, e em suas diferentes relações. Em termos organizacionais, um trabalhador satisfeito renderá muito mais, estará mais atento ao trabalho desenvolvido o que contribuirá para o menor índice de acidentes, de absenteísmo, assim como, no que convém a alta organização, no lucro.

A satisfação está pautada nos diferentes aspectos do cotidiano do homem, nas relações sociais, no que lhe dá prazer, dentre tantos outros, e nesse contexto se relacionam diretamente com o trabalho, envolvendo ainda outras áreas, como motivação, por exemplo. Herzberg (1971) determina a satisfação pela existência de “fatores motivacionais”, considerando eficazes na motivação dos indivíduos para um esforço e desempenho superior, compreendendo a realização no trabalho, o conteúdo dele, o reconhecimento e o crescimento pessoal.

Um trabalhador satisfeito tende a produzir mais, a melhorar as relações no trabalho, em casa, buscar sempre um melhor desempenho, dessa forma, entende-se que o trabalhador não satisfeito acarretará o contrário de tudo isso. Segundo Dejours (1987), a insatisfação no trabalho é uma das formas fundamentais de sofrimento do trabalhador e geralmente se relaciona ao conteúdo da tarefa. Segundo Iida (1997), o ambiente de trabalho pode expressar grande fonte de tensão no trabalho; ambiente desfavorável com excesso de calor, ruídos, vibrações, por exemplo, causa desconforto, aumenta os riscos de acidentes, causando danos à saúde do trabalhador. Tudo isso é capaz de interferir diretamente no desenvolvimento do trabalho, que influenciará certamente na satisfação do colaborador e indiretamente em toda organização.

Partindo desses estudos anteriores, tem-se que a satisfação está diretamente relacionada às condições a que os trabalhadores estão sujeitos no ambiente de trabalho, e que os benefícios, ainda que indiretos, serão percebidos pela organização. Pode-se entender então, que deve ser de interesse da empresa, dos seus gestores, que a satisfação no trabalho seja uma das políticas adotadas pela organização, garantindo qualidade, desenvolvimento, e boas relações pessoais. Segundo Fernandes (1996), a qualidade é, antes de tudo, uma questão de atitude. Atitude essa que pode ser entendida como uma ação conjunta entre o querer do funcionário, com a disponibilidade dos gestores. Conforme Taylor (1947) a satisfação no trabalho é uma atitude relativa à filosofia do trabalhador acerca da cooperação com a gerência de sua visão de seus próprios interesses.

Com base no exposto, o presente estudo teve como objetivo geral estabelecer uma comparação entre a real satisfação dos colaboradores e a concepção da mesma na visão da alta organização. Os objetivos específicos foram 1) analisar especificamente o nível de satisfação dos trabalhadores em relação aos diferentes aspectos da sua empresa ou instituição; 2) observar o ponto de vista do empregador com relação ao nível de satisfação dos trabalhadores e; 3) expor se há uma divergência relevante entre as diferentes percepções das relações de

trabalho em se tratando dos trabalhadores e empregadores pois, segundo Cavanagh (1992), existem diferentes perspectivas da maneira de se enxergar a satisfação no trabalho, que estão relacionadas às diferenças de personalidade de cada indivíduo. A hipótese do estudo é a de que a alta organização deve superestimar a satisfação dos colaboradores, ou seja, a satisfação real dos colaboradores deve ser menor em comparação à satisfação que a alta organização pensa que os colaboradores possuem.

Em se tratando da relevância científica do presente trabalho, este teve como foco a Psicologia do Trabalho, contribuindo para essa área com novos dados acerca da satisfação no ambiente organizacional principalmente. Esses dados possibilitarão que as organizações vejam a satisfação como essencial para o seu desenvolvimento, que se trata de um benefício, o qual acarretará bons frutos à sociedade, com pessoas mais bem-humoradas, tranquilas, com estabilidade financeira, emocional. A satisfação no trabalho, assim como em todo o contexto da realidade de cada um, é um meio de promover avanço para a sociedade em prol de mudanças benéficas em todos os setores, organizacional, familiar e do homem propriamente.

2 Metodologia

2.1 Participantes

Visando analisar a real satisfação dos trabalhadores para com a organização, e os diferentes pontos de vista, o método principal utilizado no presente estudo consistiu na aplicação de questionários. A amostra, que foi selecionada de maneira não probabilística, foi constituída por um total de 103 pessoas, de duas empresas e duas instituições de ensino diferentes, cuja escolha se deu pelo critério de conveniência, sendo as mais próximas, menos burocráticas, e que demonstraram interesse pelo estudo proposto.

Partindo desse total de pessoas e de suas diferentes funções na organização, houve uma divisão em “alta organização”, voltada para os gerentes, coordenadores, diretores e empregadores, totalizando 13 superiores, e em “colaboradores”, que englobou o todo restante da organização, sendo 90 contribuintes. Para a escolha da quantidade de participantes foram considerados números aproximados de outros estudos feitos na área, que visaram uma quantia significativa. A escolha de duas empresas e duas instituições de ensino diferentes se deu com o objetivo de garantir a diversidade da amostra, permitindo a confiabilidade do estudo.

Os questionários foram aplicados durante a jornada laboral e respondidos nos próprios locais de trabalho dos participantes, conforme permissão de cada uma das empresas, instituições e a disponibilidade de funcionários naquele período.

2.2 Materiais

Conforme mencionado acima, os questionários utilizados foram de dois tipos, conforme a função da pessoa em seu local de trabalho, sendo o primeiro destinado à “alta organização” e o outro destinado aos “colaboradores”. Os questionamentos feitos se voltaram para os diferentes aspectos da satisfação, em relação ao salário, ao cargo exercido, aos intervalos intrajornadas, ao relacionamento dos superiores para com os subordinados, e de maneira geral, ao trabalho. Para computar os dados obtidos, foi utilizado o programa *Excel*, da *Microsoft*, que possibilitou a transformação dos dados em porcentagens, gráficos e Tabelas.

2.3 Procedimentos

Do período que se estendeu do dia 28 de outubro ao dia 4 de novembro de 2015, os questionários foram aplicados nas quatro diferentes organizações. Ambos os questionários foram constituídos majoritariamente por perguntas fechadas, havendo quatro alternativas para cada uma delas: sim, não, parcialmente e indiferente. A alteração entre os dois questionários ocorreu no número de questões, sendo o da “alta organização” com sete, e o dos “colaboradores” com seis perguntas.

A análise dessas questões fechadas se deu quantitativamente, através da estatística descritiva. Ainda, ambos tiveram uma pergunta discursiva (aberta), que pedia a definição do conceito de satisfação, conforme os conhecimentos e experiências da pessoa, cujas respostas foram analisadas qualitativamente, e subdivididas em quatro categorias temáticas, sendo elas: 1) prazer e felicidade, que envolve bem-estar e fazer o que se gosta; 2) salário e um bom emprego, ligado também à estabilidade; 3) bom relacionamento organizacional; e 4) outras. Houve também 5) a porcentagem dos que não responderam a essa questão.

2.4 Aspectos éticos

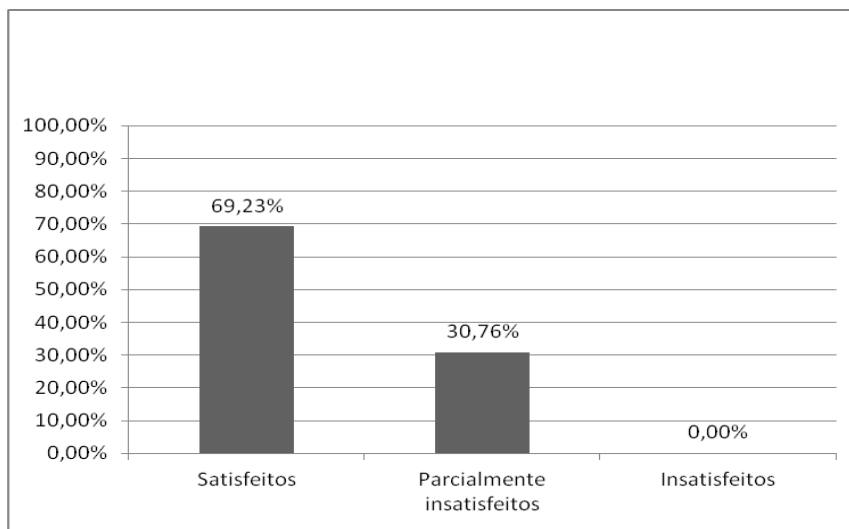
Os responsáveis por cada organização assinaram um termo de consentimento, autorizando previamente a aplicação dos questionários aos seus funcionários. O termo explicitava os objetivos do estudo, dizia ainda que os resultados da pesquisa observariam os critérios éticos da não divulgação dos nomes e dados pessoais, garantindo a integridade, dignidade e bem-estar dos envolvidos. Caso os resultados se tornassem significativos, e se posteriormente publicados em revistas especializadas, bem como em apresentações em eventos científicos na área de Psicologia do Trabalho, eles estariam cientes. Por fim, o termo ressaltou que a participação de todos os envolvidos era de caráter voluntário.

3 Resultados

A partir da aplicação dos questionários nas quatro organizações diferentes, vários resultados foram obtidos, observando a variação entre sexo, entre alta organização e colaboradores, assim como o conteúdo das perguntas, aquelas que foram diretas (fechadas) e a aberta, respeitando os tipos de categorias temáticas. Separando os resultados das perguntas objetivas, obtiveram-se os dados infracitados.

O primeiro gráfico ilustra a satisfação em termos gerais da “alta organização”, juntando os diferentes pontos de vista entre homens e mulheres, com o seu trabalho, englobando os diferentes aspectos, como salário, intervalos intrajornadas, relacionamento organizacional, sendo eles os gerentes, coordenadores, diretores e proprietários. Esses dados obtidos, apesar de não serem o foco principal do estudo, foram interessantes para mostrar que existe uma diferença de satisfação entre os superiores e seus encarregados, e assim sugerir outros estudos na área.

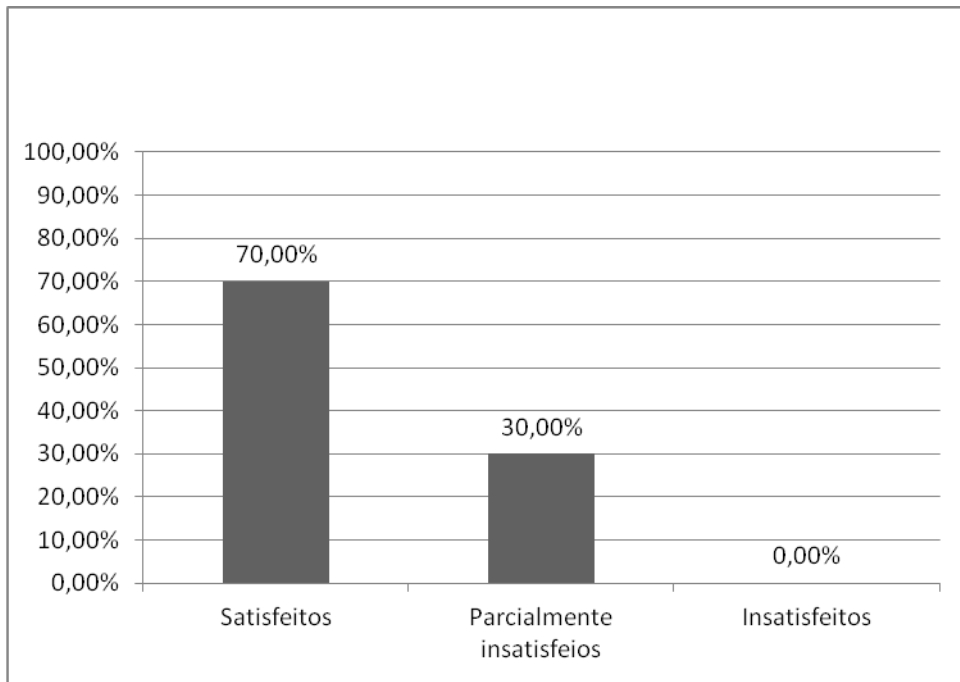
Figura 1 – Satisfação da alta organização com seu trabalho



Fonte: Próprios autores (2015)

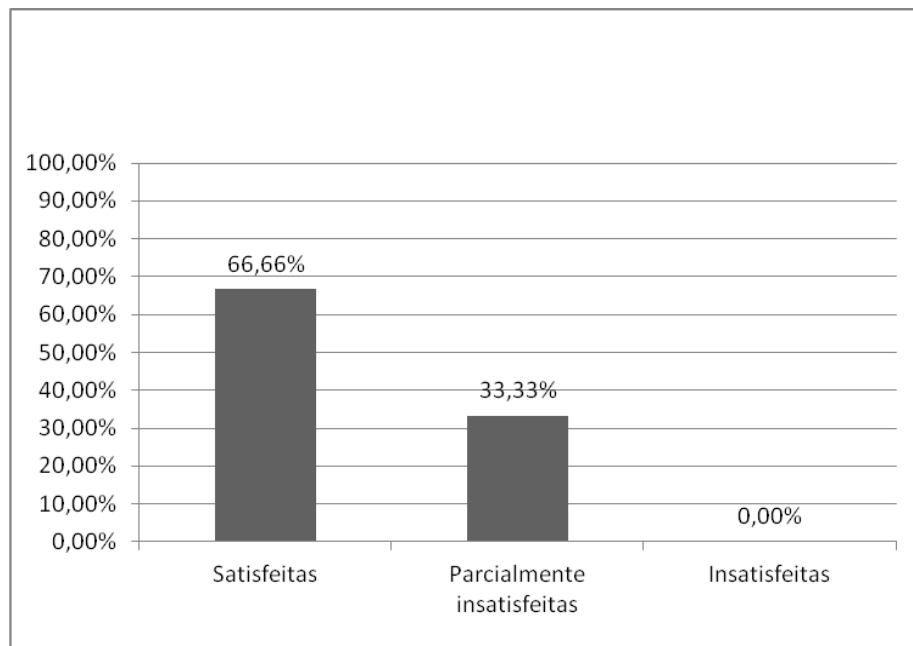
Separados por sexo, obtém-se outros resultados com relação à satisfação da alta organização com seu trabalho. Abaixo a Figura 2 ilustra a satisfação dos homens com o seu trabalho em questão, e em seguida, a Figura 3 representa a porcentagem das mulheres.

Figura 2 – Satisfação dos homens da alta organização com seu trabalho



Fonte: Próprios autores (2015)

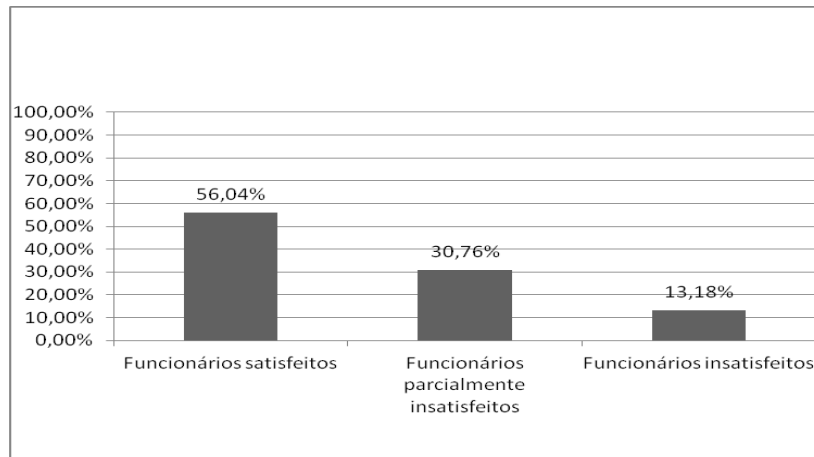
Figura 3 – Satisfação das mulheres da alta organização com seu trabalho



Fonte: Próprios autores (2015)

A quarta ilustração mostra a concepção de maneira geral, entre homens e mulheres da alta organização com relação aos colaboradores, em que os superiores responderam à pergunta a respeito do salário que os funcionários recebem, ou seja, se julgam suficiente aquilo que é pago aos funcionários.

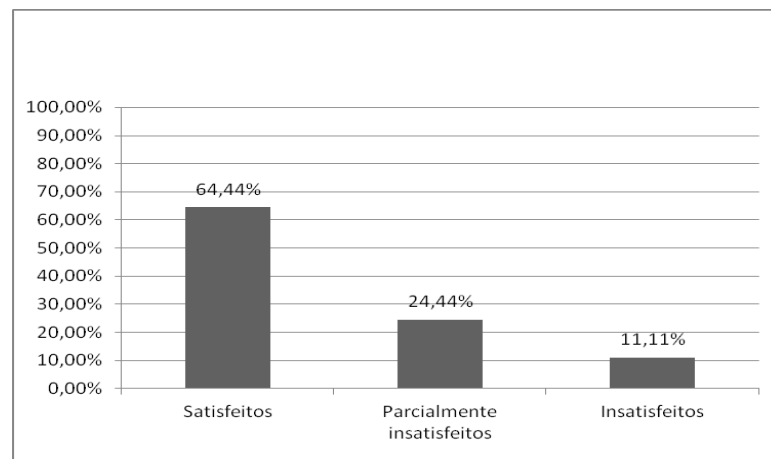
Figura 4 – Concepção de satisfação da alta organização em relação ao salário de seus colaboradores



Fonte: Próprios autores (2015)

Da mesma forma como fora realizado com os profissionais da alta organização, os questionários dos colaboradores foram aplicados, observando-se os mesmos critérios. A imagem a seguir ilustra a satisfação dos colaboradores com o seu trabalho, para que os dados fossem posteriormente comparados com a concepção da alta organização da satisfação dos colaboradores, estabelecendo o paralelo principal do estudo, ou seja, o quanto os colaboradores estão satisfeitos e o quanto os seus superiores pensam que estão.

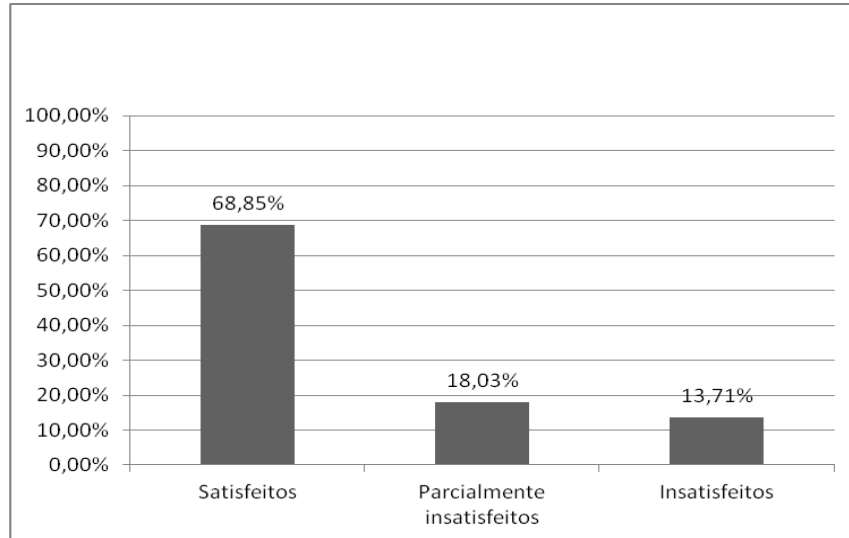
Figura 5 – Satisfação dos colaboradores em geral com seu trabalho



Fonte: Próprios autores (2015)

Diferente dos resultados em geral, em se tratando da satisfação somente dos colaboradores de sexo masculino, os números foram:

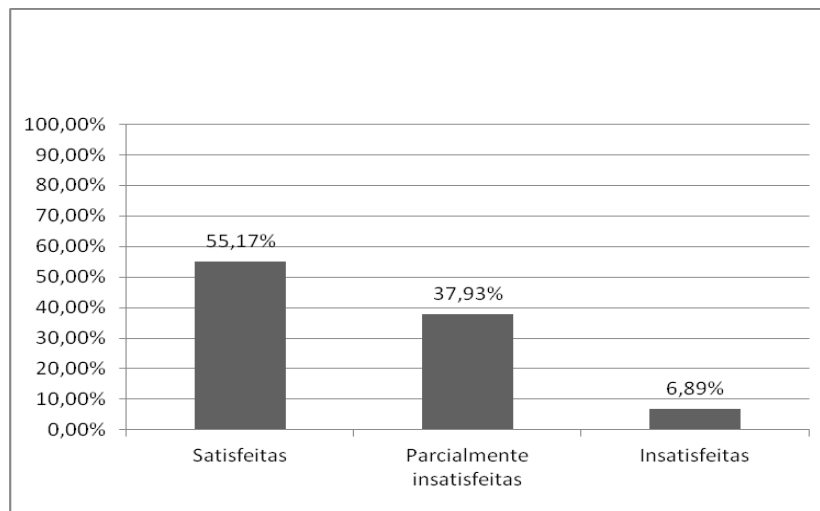
Figura 6 – Satisfação dos colaboradores homens com seu trabalho



Fonte: Próprios autores (2015)

A seguir são explicitados os dados da satisfação das mulheres que colaboram com a organização, com o objetivo de analisar se existe uma diferença entre a concepção de satisfação entre homens e mulheres.

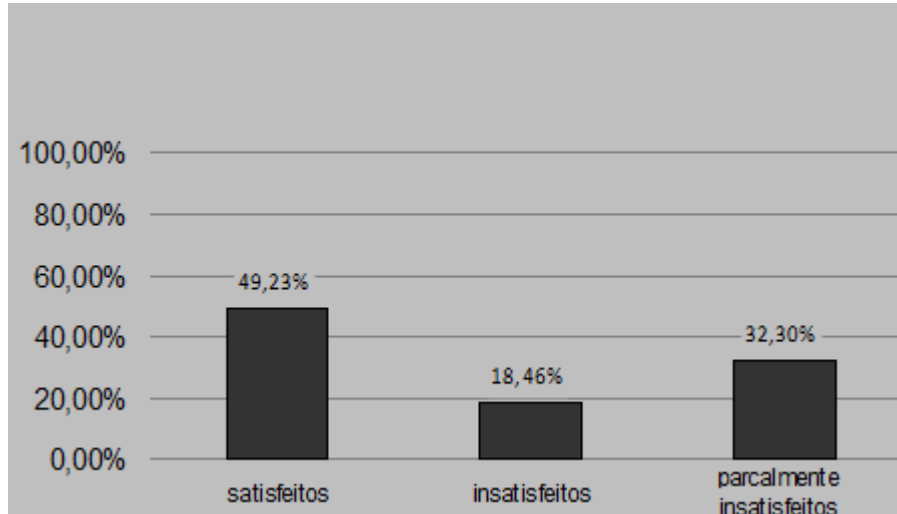
Figura 7 – Satisfação das colaboradoras com seu trabalho



Fonte: Próprios autores (2015)

Abaixo seguem os dados com relação à concepção da alta organização com relação à satisfação geral de seus colaboradores, observando aspectos como salário, relacionamento organizacional e intervalos intrajornadas. São os dados que permitem avaliar os objetivos do trabalho, que foram anteriormente expostos. Com eles é possível estabelecer a principal comparação do estudo.

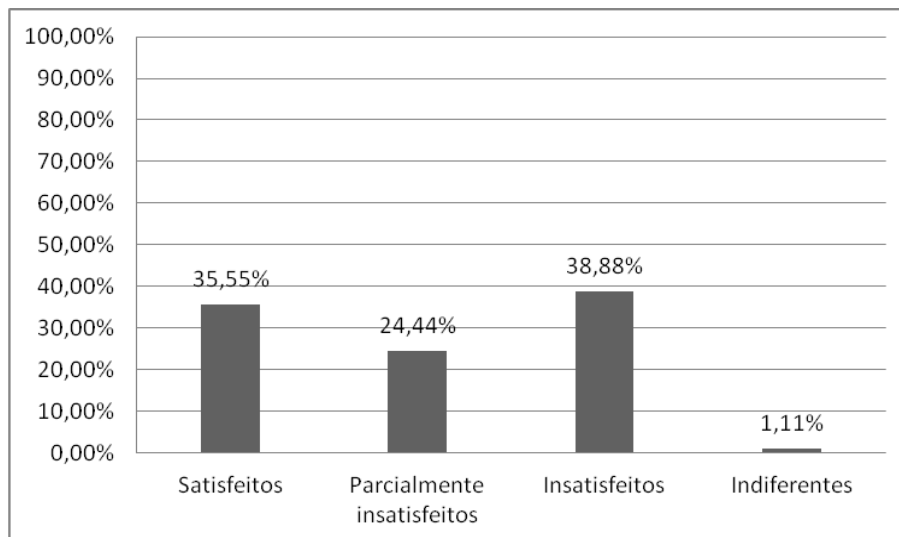
Figura 8 – Concepção da alta organização com relação à satisfação geral dos colaboradores



Fonte: Próprios autores (2015)

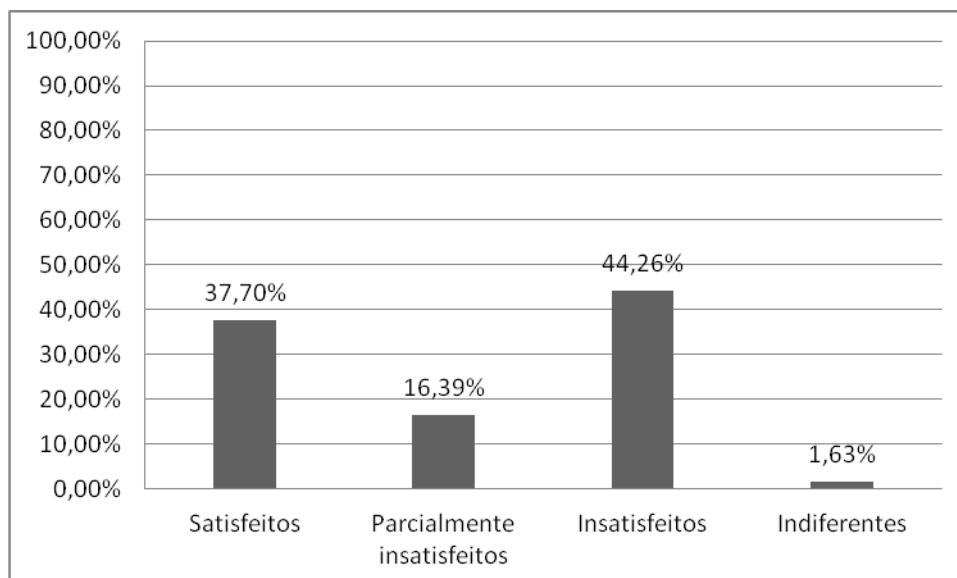
Outros dados importantes foram descobertos através da análise das questões; a primeira pergunta dos questionários dos colaboradores foi a respeito do salário que recebiam e se, para eles, era condizente com a profissão que exerciam. Seguindo o padrão da exposição dos dados, seguem em ordem os gráficos referentes a esse questionamento em geral, levando em consideração as respostas de sexo masculino e feminino, seguido por homens separadamente e logo após as mulheres.

Figura 9 – Salário condizente com a profissão exercida - resposta geral dos colaboradores



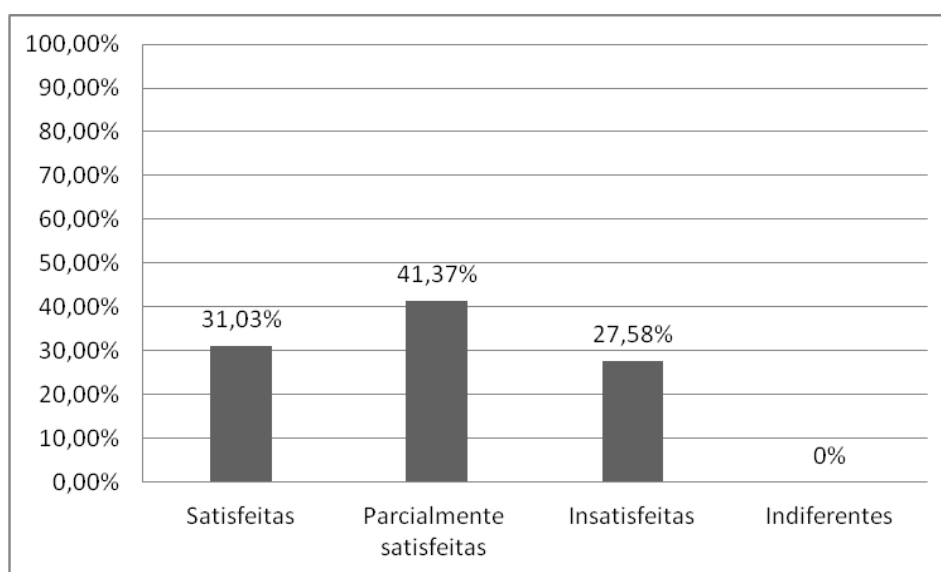
Fonte: Próprios autores (2015)

Figura 10 – Salário condizente com a profissão exercida, resposta dos homens colaboradores



Fonte: Próprios autores (2015)

Figura 11 – Salário condizente com a profissão exercida, resposta das mulheres colaboradoras



Fonte: Próprios autores (2015)

Outros dados foram obtidos das questões fechadas através da estatística descritiva, pela análise quantitativa, conforme se seguem nas Tabelas abaixo, sendo relevantes para o estudo proposto. A princípio têm-se os dados referentes aos colaboradores e após, na segunda Tabela, os mesmos dados na visão da alta organização.

Tabela 1 – Dados em geral dos colaboradores

Perguntas/Conteúdo	Sim	Não	Parcialmente	Indiferente
2 - Se a profissão exercida é a que gostariam.	52,22%	28,88%	16,66%	2,22%
4 - Se o relacionamento com os seus	85,55%	4,44%	10%	-

	superiores é satisfatório.				
5 -	Se o salário lhes tem permitido uma vida estável.	38,88%	32,22%	28,88%	-

Fonte: Próprios autores (2015)

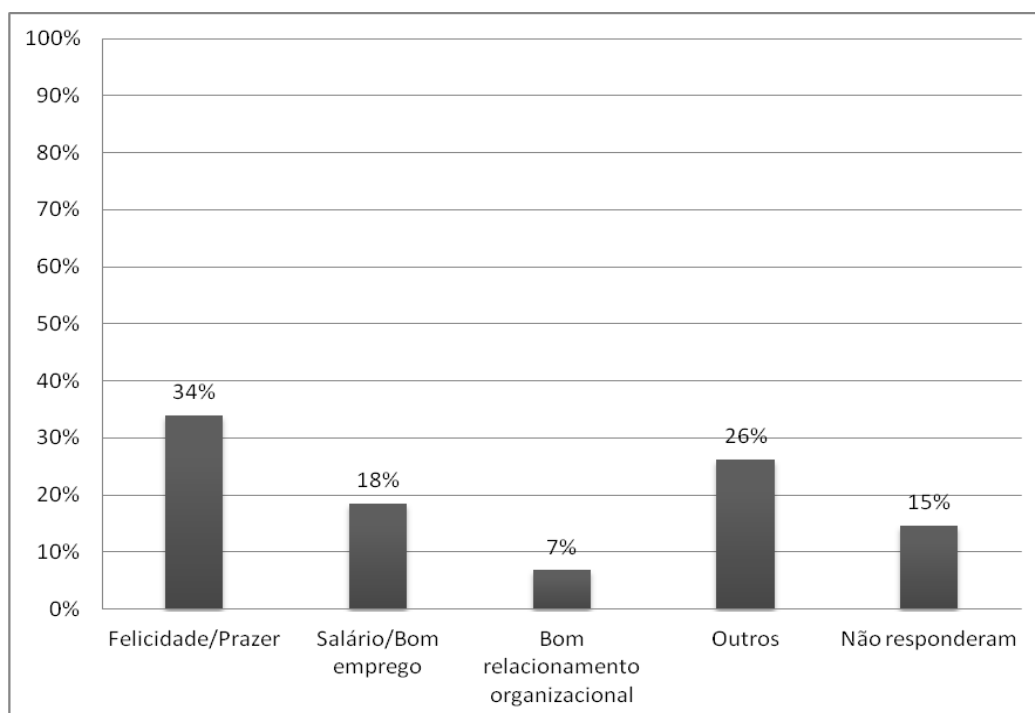
Tabela 2 – Dados em geral da alta organização

Perguntas/Conteúdo	Sim	Não	Parcialmente
2 - Se os seus subordinados estão ocupando o cargo que almejaram um dia.	38,46%	23,07%	38,46%
4 - Se o relacionamento com os colaboradores é satisfatório.	76,92%	0%	23,07%
5 - Se os seus subordinados conseguem viver de maneira estável com o salário que recebem.	23,07%	38,46%	38,46%

Fonte: Próprios autores (2015)

Partindo para a questão aberta dissertativa sobre definição de satisfação, cuja pergunta foi a mesma para os dois tipos de questionários, os dados foram obtidos conforme a separação das categorias, sendo elas: 1) felicidade/prazer, que envolve o bem estar e fazer o que gosta, 2) salário/bom emprego, que está ligada à estabilidade financeira, 3) bom relacionamento organizacional; 4) outros, cuja categoria se deu pela necessidade de juntar diferentes respostas aleatórias; e 5) os que não responderam à questão. A análise se deu qualitativamente como já foi descrito anteriormente na metodologia. O gráfico a seguir ilustra os resultados obtidos.

Figura 12 – Pergunta aberta sobre significado de satisfação conforme as categorias



Fonte: Próprios autores (2015)

4 Conclusão

Com base nos dados obtidos através da análise dos questionários, o objetivo geral foi atingido, já que se estabeleceu uma comparação entre a real satisfação dos colaboradores e a concepção da mesma na visão da alta organização. De maneira geral, os colaboradores sentem-se mais satisfeitos do que os seus superiores pensam que estão.

Os objetivos específicos também foram atingidos, pois 1) analisou-se especificamente o nível de satisfação dos trabalhadores em relação aos diferentes aspectos da sua empresa ou instituição. Grosso modo, os colaboradores estão majoritariamente satisfeitos com seu trabalho (64,44%); 2) observou-se o ponto de vista do empregador com relação ao nível de satisfação dos trabalhadores, em que para a alta organização menos da metade dos seus colaboradores estão satisfeitos (49,23%); e, 3) foi exposta a divergência entre as diferentes percepções das relações de trabalho em se tratando dos trabalhadores e empregadores.

A hipótese principal do estudo, acerca da percepção da alta organização em comparação com a real satisfação dos colaboradores, de maneira geral, foi refutada, pois, de acordo com os dados, a satisfação real dos colaboradores se mostrou superior à concepção de satisfação da alta organização. A alta organização percebe 49,23% dos colaboradores satisfeitos, ao passo que mais da metade dos colaboradores estão de fato satisfeitos (64,44%).

Com relação ao salário, houve também uma diferença relevante entre as concepções, sendo que para a alta organização, 56,04% dos colaboradores são dados como satisfeitos, porém, apenas 35,55% dos colaboradores no geral estão realmente satisfeitos com seu salário. Ainda, os colaboradores do sexo masculino satisfeitos (37,70%) representam um número um pouco maior que as mulheres satisfeitas (31,03%).

Em termos de satisfação com o trabalho, os números foram parecidos de maneira geral, entre colaboradores, sendo 64,44% deles, e alta organização, totalizando 69,23%, em que ambos se sentem, em sua maior parte, satisfeitos com seus respectivos trabalhos.

Foi observado, com relação ao cargo que os profissionais ocupam que, para os empregadores, a maioria de seus funcionários não está na profissão que almejou um dia, porém, ao contrário disso, 52,22% dos colaboradores disseram estar ocupando o cargo que um dia sonharam. Um dado talvez não tão surpreendente assim foi que, tanto da parte dos gerentes, diretores, proprietários, quanto de seus subordinados, ambos os lados afirmaram, em sua grande maioria, terem um bom relacionamento organizacional.

Uma das perguntas do questionário dos colaboradores era a respeito do salário que recebiam, se este lhes permitia uma vida economicamente estável, em que para 38,88 % dos colaboradores, (sendo este número a maioria deles), tem permitido. Na visão da alta organização, somente 23,07% deles acham que seus subordinados conseguem viver bem com o que recebem.

A maior parte dos dados foi analisada de maneira geral, e posteriormente separada por sexo. Uma dessas análises, com relação à satisfação da alta organização com o seu trabalho, mostrou que 70% dos homens se sentem satisfeitos e 66,66% das mulheres também, sendo estes números bem próximos, não havendo diferença relevante entre homens e mulheres nesse caso.

Em se tratando dos colaboradores, os resultados indicaram que 68,85% deles se sentem satisfeitos com o seu trabalho, número próximo ao da alta organização, analisada acima. Já as mulheres colaboradoras, com um total de 55,17% de satisfação, demonstraram estar menos satisfeitas com seu trabalho em sua maioria. Esses dados são interessantes e merecem estudos mais aprofundados para confirmação da maior insatisfação feminina com relação ao trabalho e averiguação das possíveis causas dessa diferença.

Com relação às perguntas abertas, não se mostrou necessário dividir as respostas entre os dois diferentes questionários, pois não se tratava de uma comparação entre os dados, como foi na maior parte dos casos, e sim, uma tentativa de analisar no geral o conceito individual do que é satisfação. Observando as categorias, para a maioria das pessoas (34%), satisfação está ligada a felicidade, prazer e bem-estar. Poucos afirmaram que satisfação está relacionada a um bom relacionamento organizacional (7%), e uma quantia mediana alegou que ela estaria ligada a um bom salário (18%). Houve uma porcentagem considerável de pessoas, (26%), que não se encaixaram nas categorias, que foram colocadas em “outros”; muitas delas desviaram-se da pergunta, muitas vezes pelo não conhecimento do que vinha a ser o significado da palavra. Por fim, houve aqueles que não responderam à questão, sendo um número considerável de pessoas, totalizando 15% da amostra.

Muitos dados coletados não faziam parte dos objetivos da pesquisa, como as análises de satisfação da alta organização com o seu trabalho, sendo ela separada em homens e mulheres. Porém, eles se mostraram relevantes, principalmente para mostrar se os colaboradores estão mais satisfeitos do que seus superiores, dando margem para outros estudos na área de Psicologia do Trabalho.

Conforme Locke (1976), a satisfação no trabalho pode gerar consequências tanto para o indivíduo como para a organização, afetando aspectos comportamentais e a saúde física e mental do trabalhador. Por isso torna-se ainda mais interessante a análise feita, para que, se baixos os índices de satisfação, os empregadores busquem formas de aumentá-los e, se estiverem bons, devem continuar trabalhando para mantê-los.

Os resultados obtidos, que foram anteriormente descritos, foram analisados conforme os olhares da Psicologia e poderiam ter sido diferentes se analisados sob o enfoque de outras ciências, como a Administração, a Economia, a Sociologia, a Antropologia, a Medicina, dentre outras. Além disso, se os questionários fossem aplicados em outras realidades, como instituições de ensino municipais, estaduais, na periferia, em empresas de maior porte, dentre tantas outras opções, provavelmente obter-se-iam resultados diversificados. Ainda, o procedimento metodológico adotado poderia ter sido diferente, e outras análises poderiam ter sido conduzidas com base nas próprias informações coletadas, como por exemplo, a escolaridade, ou outras variáveis poderiam ter sido estudadas, como a idade, a etnia, o tamanho da instituição, etc., verificando-se a relação com a satisfação.

Como qualquer estudo com o devido rigor científico, houve a necessidade de se delimitar um tema específico, os participantes, os procedimentos metodológicos, e a análise dos dados. As limitações desse estudo se deram principalmente pela indisponibilidade de tempo e de recursos. Todavia, outros estudos dentro da mesma temática seriam importantes e até mesmo necessários para melhor elucidar a questão da satisfação laboral, e principalmente, para apontar estratégias de como as organizações poderiam favorecê-la, considerando os benefícios trazidos pela satisfação no trabalho apontados anteriormente.

REFERÊNCIAS

- CAVANAGH, S. J. **Job satisfaction of nursing staff working in hospitals**. Journal of Advanced Nursing, p. 704-711. 1992.
- DEJOURS, C. **Que sofrimento?**. In: A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho. São Paulo: Cortez e Oboré, p. 48-62. 1987.
- FERNANDES, E. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar**. Bahia: Casa da Qualidade, 1996.
- FRANÇA, A. C. L. **Qualidade no trabalho: conceitos, abordagens, inovações e desafios nas empresas brasileiras**. Revista Brasileira de Medicina Psicossomática. Rio de Janeiro, vol.1, n° 2, p.79-83, abr/mai/jun, 1997.
- GIL, A. C. **Administração de recursos humanos: um enfoque profissional**. São Paulo: Atlas, 1994.
- HERZBERG, F. **The Motivation-hygiene theory**. In: Work and the nature of man. (4th ed.). Cleveland: World Publishing, pp. 71-91. 1971.
- IIDA, I. **Ergonomia: projeto e produção**. São Paulo: Edgard Blücher, 1997.
- LIMA, I. S. **Qualidade de vida no trabalho na construção de edificações: avaliação do nível de satisfação dos operários de empresas de pequeno porte**. Tese (Curso de Pós-Graduação). UFSC, dezembro, 1995.
- LIMA, I. S. **Qualidade de vida no trabalho**. Revista Brasileira de Administração. São Paulo, n. 23, out, 1998.
- LOCKE, E. A. **The nature and causes of job satisfaction**. In: M. D. Dunnette (Ed.) Handbook of industrial and organizational psychology, p. 1297-1349. Chicago: RandMcNally. 1976.

SPECTOR, P. E. **Psicologia nas Organizações**. São Paulo: Editora Saraiva, 2003.

TAYLOR, F. **Principles of scientific management**. New York: Harper Brothers, 1947.

WERTHER, W.; DAVIS, K. **Administração de pessoal e recursos humanos**. São Paulo: McGraw Hill, 1983.