

COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL E SATISFAÇÃO NO TRABALHO: UM ESTUDO EM EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS CONTÁBEIS

MIGUEL ANGEL VERDINELLI

Universidade do Vale do Itajaí - UNIVALI
maverdinelli@gmail.com

SUZETE ANTONIETA LIZOTE

Universidade do Vale do Itajaí - UNIVALI
lizote@univali.br

SABRINA DO NASCIMENTO

Universidade do Vale do Itajaí - UNIVALI
sabnascimento@gmail.com

ÁREA TEMÁTICA: COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL

COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL E SATISFAÇÃO NO TRABALHO: UM ESTUDO EM EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS CONTÁBEIS

Resumo

O estudo objetivou analisar a relação entre comprometimento organizacional, conforme o modelo de Meyer e Allen (1991), e satisfação no trabalho, segundo Siqueira (1995), nos escritórios de contabilidade. Na metodologia, optou-se pela abordagem quantitativa, sendo os dados coletados com questionários de autopreenchimento respondidos pelos funcionários. Os métodos usados na comparação de médias foram teste t e Anova e para avaliar as relações, análise fatorial e modelagem de equações estruturais. Os resultados revelaram que o gênero não influencia ao comprometimento ou satisfação se mensurados como somatório das pontuações, mas trabalhando as dimensões desses constructos se verifica que as mulheres estão insatisfeitas com o salário. As Anovas usando o tamanho da firma como preditor mostrou diferenças, sendo os funcionários das empresas de tamanho médio os menos comprometidos e satisfeitos. Quando usado o tipo de administração como preditor também se constatou diferenças. Os empregados de escritórios de administração mista são menos comprometidos e estão menos satisfeitos que os das empresas familiares ou de gestão profissional. As relações entre os constructos confirmaram que o comprometimento afetivo associa-se positiva e significativamente com a satisfação, da mesma forma que o normativo. Por sua vez, o comprometimento instrumental não mostrou relação com a satisfação no trabalho.

Palavras-chave: Comprometimento Organizacional. Satisfação no trabalho. Escritórios de Contabilidade.

ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND JOB SATISFACTION: A STUDY IN ACCOUNTING FIRMS

Abstract

The study aimed to analyze the relationship between organizational commitment and job satisfaction with workers of accounting offices. In the methodology, we opted for the quantitative approach. For the two constructs were made comparison of means, with t test and Anova, to check whether the gender of the respondent, the type of management of the firm or its size, cause differences. To assess relationships were used factor analysis and structural equation modeling. The results revealed that gender does not influence the commitment or satisfaction when is measured as the sum of the scores, but working the dimensions of constructs is found that women are dissatisfied with the salary. The ANOVAs using firm size as a predictor showed differences. The accounting office workers with intermediate size are less committed and less satisfied. When used the type of administration that have the accounting office have also differences. Employees of mixed administration offices are less committed and less satisfied than employees of family businesses or professional management. The relationships between the constructs confirmed that affective commitment is associated positively and significantly with satisfaction the same way as the normative commitment. In turn, the instrumental commitment was not related with job satisfaction.

Keywords: Organizational Commitment. Job satisfaction. Accounting firms.

1 INTRODUÇÃO

Atualmente as organizações precisam reestruturar e repensar seus processos de trabalho interno devido às pressões impostas pelo mercado. Sejam elas provenientes, dos consumidores, concorrentes, fornecedores, governos ou de outras variáveis do macro ambiente. Estas reestruturações têm por objetivo o aumento da eficiência, com o intuito de melhor se posicionar perante o ambiente competitivo e garantir a sobrevivência e o crescimento da organização.

A profissão contábil, em decorrência do desenvolvimento e internacionalização da economia, é uma das atividades empresariais que vem ganhando destaque no cenário mundial. A área contábil vem passando por transformações importantes que exigem do profissional, além do conhecimento técnico, flexibilidade, dinamismo, atualização constante a preparação para se destacar diante dos desafios de apresentar diferenciais competitivos no ambiente de negócios em que opera.

Por outro lado, a obrigatoriedade de transparência nas entidades faz com que o contador seja necessário em uma organização, já que quanto maior é o número de informações que o gestor tiver disponíveis, mais sucesso obtêm na sua tomada de decisão. Neste sentido, o Conselho Federal de Contabilidade, está buscando resgatar sua imagem com a campanha de valorização que foi lançada há um ano no Plenário do Senado Federal e ainda pelas mudanças advindas do Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC) que realiza seus pronunciamentos para adequação do Brasil as normas internacionais de contabilidade publicadas pelo International Financial Reporting Standards (IFRS) publicadas e revistas pela International Accounting Standards Board (IASB).

Os contadores no âmbito das empresas prestadoras de serviços contábeis passaram a ser vistos como consultores, orientadores e gestores, cumprindo seu principal papel de auxiliar na tomada de decisões. Por sua vez, a importância dos escritórios de contabilidade ocorre pela necessidade das organizações precisam controlar suas atividades de forma ordenada, além de prestarem contas aos órgãos públicos, *shareholders* e *stakeholders*.

Segundo Passoni *et al.* (2013) ninguém melhor que o contador para esta atividade, pois passa por suas mãos toda a documentação referente às transações da entidade, sendo peça fundamental no planejamento estratégico. Assim sendo, analisar o comprometimento e a satisfação com o trabalho dos colaboradores dessas organizações prestadoras de serviços contábeis adquire relevância tanto para academia quanto para os proprietários, que desta forma podem melhor avaliar as relações desses constructos com o desempenho organizacional.

Sabe-se que para ter um desempenho destacado exige-se uma atuação estratégica e não só operacional. Conforme Harris e Cameron (2005), num ambiente em constante mutação e altamente competitivo, a organização, caso esteja preocupada em sobreviver, necessita atrair e reter profissionais competentes, criativos, comprometidos e satisfeitos. Para Robbins (2005), nos últimos anos, a visão de valorização do capital patrimonial e financeiro, como um dos principais recursos estratégicos das empresas, está progressivamente sendo substituída por uma visão que privilegia o capital intelectual, cujos componentes principais são a informação, conhecimento e a criatividade.

O grau de comprometimento organizacional dos funcionários há tempo vem sendo reconhecido como um elemento fundamental para atingir melhores desempenhos e o sucesso da organização. Segundo Meyer, Allen e Topolnytsky (1998) quando a importância de se construir uma relação de comprometimento é reconhecida, a organização está em consonância com as mudanças do ambiente que a cerca. Assim, o envolvimento e o comprometimento são importantes para a produtividade e nível do trabalho e atividades, ao promover a otimização das capacidades. Igualmente para a criação de oportunidades e uso das competências

individuais e organizacionais, influenciando na velocidade de respostas ao ambiente/mercado e para a internalização de novas tecnologias e conhecimentos.

Nesta ótica, o campo do comportamento organizacional, cujo foco é o estudo do que as pessoas fazem nas organizações e de como elas afetam o desempenho nas empresas, vem ganhando cada vez mais força, tanto entre os pesquisadores quanto entre executivos. Bastos et al. (2008) complementam ao defini-lo como um campo de estudo que instiga o impacto que os indivíduos, grupos e a estrutura têm sobre o comportamento dentro das organizações, com o propósito de utilizar esses conhecimentos para melhorar a eficácia organizacional. Demo, Martins e Roure (2013) ressaltam que no momento em que as fontes tradicionais de vantagem competitiva no cenário organizacional, como a tecnologia, não são mais consideradas suficientes para garantir uma posição competitiva sustentável, as pessoas passam a ser competências essenciais de diferenciação estratégica para as organizações.

Por sua parte, a satisfação no trabalho dessas pessoas envolve um processo subjetivo, dificultando desta forma sua definição. Ela está sujeita às influências de forças internas e externas ao ambiente laboral, podendo afetar a saúde física e mental do trabalhador, assim como, interferir em seu comportamento pessoal e profissional (ROBBINS, 2005).

Martínez, Paraguay e Latorre (2006) consideram que o ser humano possui uma reação ativa às situações de trabalho que não o satisfazem, deliberando atitudes de mudança. Complementa Siqueira (2008) que as consequências da satisfação no trabalho têm sido apontadas como extremamente importantes para as organizações, em termos de suas potenciais implicações sobre a produtividade, eficiência, qualidade das relações de trabalho e níveis de absenteísmo.

Embora o comprometimento organizacional e a satisfação no trabalho sejam constructos diferentes Mathieu e Zajac (1990), Gelade et al. (2008), Meyer (2009), Eisinga et al. (2010), Traldi e Demo (2012), Souza, Reche e Sachuk (2013), Demo, Martins e Roure (2013) e dentre outros, demonstraram a existência de uma relação entre eles. Contudo é importante compreender a multidimensionalidade do comprometimento e avaliar suas relações com a satisfação sob essa ótica.

Ao partir do entendimento que o comprometimento dos funcionários pode se considerar uma das dimensões do intraempreendedorismo e que a satisfação no trabalho pode influenciá-lo, a presente pesquisa busca responder a seguinte pergunta: *Como se relacionam as dimensões do comprometimento organizacional com a satisfação no trabalho dos funcionários de empresas prestadoras de serviços contábeis?*

Como o intuito de responder esse questionamento foi estabelecido o seguinte objetivo para o estudo analisar a relação entre comprometimento organizacional, conforme o modelo de Meyer e Allen (1991), e satisfação no trabalho, segundo Siqueira (1995), no âmbito dos escritórios de contabilidade. Na sequência, estabeleceram-se os seguintes objetivos específicos: a) avaliar o comprometimento e a satisfação com o trabalho dos funcionários dos escritórios de contabilidade; b) verificar se existem diferenças segundo as características dos colaboradores e das organizações; e c) analisar as relações que existam entre o comprometimento organizacional e a satisfação com o trabalho.

A relevância do estudo está em trazer novas evidências empíricas sobre as relações dos construtos propostos, em particular para as empresas prestadoras de serviços contábeis, objeto desta pesquisa, ainda incipiente. Para Demo et al. (2011) a análise de estudos que tratam do comprometimento organizacional tem o intuito de entender melhor a relação entre os programas de integração e envolvimento dos funcionários com desempenho mais competitivos. Sobretudo, no âmbito das empresas contábeis expostas as pressões e as mudanças constantes impostas por órgãos reguladores, pela harmonização contábil e ainda por gestores cada vez mais ávidos por informações que subsidiem o processo de tomada de decisão.

2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

Na sequência, abordam-se os constructos que subsidiam os aspectos teóricos desta pesquisa como o comprometimento organizacional e a satisfação no trabalho.

2.1 Comprometimento organizacional

As organizações se deparam em um processo acelerado e diferenciado de transformação de sua estrutura, formas de organização do trabalho e, em especial estilos de gerenciar as relações sociais em seu interior. Para Bastos e Borges-Andrade (2002) os novos processos produtivos exigem que os trabalhadores sejam mais participativos, autônomos, com desenvolvida capacidade para trabalhos em equipe e, sobretudo, comprometidos com os resultados da organização a que pertencem. Estes processos, reconhecidos como um desafio para o domínio do estudo do comprometimento organizacional envolvem alterações na tecnologia, competição global e demanda do consumidor, que pressionam as empresas a melhorarem a eficiência (BASTOS, 1998; MEYER, 2009).

Compreender o comprometimento com o trabalho é interesse dos profissionais responsáveis pela formulação e implementação das políticas de gestão e, desta forma, se exige uma atuação diferente da área de recursos humanos. Para Demo (2003) o comprometimento no trabalho é entendido como um conceito atitudinal. Ou seja, deve atuar de maneira estratégica, e não só operacional (MARRAS, 2000). Harris e Cameron (2005) asseveram que num ambiente em constante mutação e altamente competitivo, a organização, caso esteja preocupada em sobreviver, necessita atrair e reter profissionais competentes, criativos e comprometidos.

Nas últimas décadas o comprometimento organizacional tem sido estudado profundamente, sendo que o seu enfoque principal é encontrar resultados que expliquem os níveis de comprometimento do indivíduo no trabalho (BECKER; KLEIN; MEYER, 2009). Bastos (1994), Medeiros (1997) e Bandeira, Marques e Veiga (2000) entendem que a pesquisa nesta área tem sido conduzida por abordagens distintas. Demo, Martins e Roure (2013) corroboram com esta afirmação ao ressaltarem que a produção científica nacional sobre comprometimento no trabalho é vigorosa, com crescente interesse dos pesquisadores sobre o assunto.

O estudo empírico sobre o comprometimento organizacional, a desenvolver neste artigo, será efetuado considerando o modelo proposto por Meyer e Allen (1991). O qual foi validado no Brasil por Medeiros e Enders (1998) e Bandeira, Marques e Veiga (2000) com contribuições significativas para o estudo da multidimensionalidade. Meyer e Allen (1991) argumentam que a permanência em uma organização pode ser originária de desejo, da necessidade e/ou do senso de dever ou obrigação. Desta forma, o comprometimento é analisado sob três dimensões fundamentais: afetiva, instrumental e normativo.

A dimensão afetiva, de uma forma dinâmica, origina-se no cenário organizacional quando o empregado internaliza os valores da empresa, a partir de uma identificação com suas metas. Esse fato potencializa o envolvimento do mesmo nas execuções de seu trabalho, aprimorando seu desempenho, objetivando facilitar o processo da organização e, também permanecer trabalhando para a referida empresa (MEYER; ALLEN, 1991). Sob a mesma perspectiva, o indivíduo assume uma postura positiva e ativa perante o trabalho e a empresa, ou seja, permanece na instituição porque quer (IVERSON; BUTTIGIEG, 1999). O comprometimento é entendido como uma ligação emocional, um sentimento, um impulso ou desejo que o conduz a ficar (GONZÁLEZ; GUILLÉN, 2008).

As consequências comportamentais decorrentes do enfoque afetivo correspondem a resultados extremamente positivos e estratégicos para a organização que busca obter vantagem competitiva. Tal como sustentam Meyer, Allen e Topolnytsky (1998), indivíduos

com um forte comprometimento afetivo tenderão a comportar-se de maneira a potencializar os melhores interesses da organização. Para Rego e Souto (2004), os funcionários afetivamente comprometidos possuem maior tendência em se sentirem motivados a contribuir mais vigorosamente para a organização, com um menor *turnover*, absenteísmo mais baixo, desempenho mais elevado e comportamento superior de cidadania organizacional.

De acordo com Kelman (2006), as pessoas podem ser integradas em um sistema social, tal como uma organização, pela adesão as regras, pelo envolvimento com seus papéis ou mesmo pelo compartilhamento de valores. Bonavides, Oliveira e Medeiros (2006) entendem que o indivíduo com comprometimento afetivo tem maior satisfação com o salário, com as condições de trabalho na organização, com premiações, com o reconhecimento de sua função, promoções recebidas, com a confiança recebida dos seus superiores e com a liberdade que detém.

Na dimensão de natureza instrumental, diferentemente das outras duas dimensões do modelo, enfatiza uma avaliação dos custos associados a sair da organização e, desta forma, envolve um cálculo de ganhos e perdas nas permutas que o indivíduo faz (MEYER; ALLEN, 1991). Trata-se assim, de uma relação baseada na troca entre a empresa e o funcionário, sendo que este sente que precisa permanecer, devido à quantidade de recursos e tempo que já investiu e perderá com sua saída (COMMEIRAS; FOURNIER, 2003).

O comportamento instrumental é próprio dos indivíduos tenham a perspectiva de permanecer na empresa em função da avaliação que fazem entre os custos e recompensas, além de analisarem os custos e riscos de sair da organização. Chen e Francesco (2003) ressaltam que os funcionários instrumentalmente comprometidos permanecem na organização pelo fato de não possuírem outra opção de trabalho que seja tão boa financeiramente quanto a atual. Outra possibilidade, segundo os autores, seria por não existirem alternativas no mercado. Desta forma, de acordo com Rego e Souto (2004), permanecem na empresa muito embora não desejem, e isto poderá conduzir a atitudes passivas ou até mesmo negativas.

Sob esta ótica, o empregado vê a empresa como uma fonte de renda, onde ocorre a troca entre força de trabalho e a recompensa financeira (POWELL; MEYER, 2004). Rego, Cunha e Souto (2007) colocam que os funcionários comprometidos calculativamente não terão desempenhos muito acima do mínimo requerido em decorrência de sentimentos de insatisfação, injustiça ou mesmo de incapacidade (por imposição de terceiros) de desenvolver todo seu potencial. Enquanto, o comprometimento afetivo está relacionado com menos vontade de desligar-se da organização e percepção de ser membro do grupo, o comprometimento instrumental está negativamente relacionado com autoconceito e percepção de autoeficácia (HARRIS; CAMERON, 2005).

E na dimensão normativa, por sua vez, compreende o comprometimento como uma forma de responsabilidade para com a organização e sugere que o indivíduo permaneça na empresa devido ao sacrifício pessoal associada a deixar esta organização (MEYER; HERSCOVITCH, 2001). Meyer e Allen (1997) sugerem que os funcionários tenderão a desenvolver um comprometimento normativo quando as empresas fazem certos investimentos difíceis para eles compensarem. Assim, esta dimensão pode encontrar-se enraizada em sentimentos de dívidas do indivíduo com a organização, pelos benefícios concedidos (CHEN; FRANCESCO, 2003). Segundo Rego e Souto (2004) espera-se que empregados comprometidos normativamente contribuam de modo positivo, embora sem o envolvimento e o entusiasmo daqueles comprometidos afetivamente. Traldi e Demo (2012) afirmam ainda que, os indivíduos com alto nível de comportamento normativo se sentem presos à organização que, por sua vez, possui diferentes formas de fazer com que estes se sintam incapazes de deixa-la.

Assim, este enfoque pressupõe que o comportamento do indivíduo é conduzido de acordo com o conjunto de pressões normativas que o indivíduo assume internamente; o

indivíduo as aceita e acredita que é o certo e moral fazê-lo. Bandeira, Marques e Veiga (2000) corroboram que o comprometimento normativo pressupõe que o comportamento do indivíduo está em conformidade com o conjunto de pressões normativas que ele assume como internas. Esta forma de vínculo se estabelece e se perpetua por meio dessas pressões normativas, internalizadas pelo trabalhador, favoráveis aos objetivos e interesses dos gestores da organização.

2.2 Satisfação no trabalho

A satisfação no trabalho é um tema complexo e de difícil definição, pois é muito subjetivo, afinal, cada indivíduo tem suas necessidades e objetivos. Pode-se dizer que a satisfação de uma pessoa depende, entre outros, da sua ambição pessoal, da sua formação, da função exercida na empresa, das suas expectativas no trabalho, de suas experiências e do seu dia-a-dia. Conforme Kotler (1998, p. 53) “O conceito de satisfação é o sentimento de prazer ou de desapontamento resultante da comparação do desempenho esperado pelo produto ou resultado em relação às expectativas da pessoa”.

Satisfação e qualidade não são as mesmas coisas, os clientes têm por base as avaliações em longo prazo e, a satisfação cabe dizer, que seria uma reação emocional em curto prazo. Muitas vezes os clientes esperam algo diferente daquilo que é lhes dado, trazendo assim um desconforto, chamado por alguns autores de lacuna. Assim, cabe aos prestadores de serviços reduzirem as falhas ao máximo, para que seus clientes tenham confiança na compra ou na contratação dos seus serviços (ALBUQUERQUE, 2004).

Quando o tema abordado refere-se à qualidade, muitos conceitos são encontrados na literatura, mas todos têm como objetivo a satisfação do usuário (LOVELOCK; WRIGHT, 2005). Para Milan e Maioli (2007) existem muitos níveis de satisfação, dependendo das expectativas e se as mesmas foram atendidas ou ultrapassadas, como a satisfação pode ser um estado emocional, as reações com os serviços muitas vezes podem desenvolver raiva, irritação, indiferença ou alegria.

Satisfação é a conclusão que o cliente faz a respeito de um produto ou serviço e, neste último caso, em geral sofre influência do prestador do serviço. Alguns fatores como, necessidades pessoais e emocionais terão influência na avaliação do serviço ou produto, para ser considerado satisfatório tem que superar as expectativas do usuário (EISINGA et al., 2010).

Tsang e Wong (2005) colocam que a satisfação no trabalho é um estado emocional positivo ou sensação de prazer resultante da avaliação sobre um labor ou aspectos relacionados ao mesmo. Complementam Souto e Pereira (2006), definindo-a como o quanto a pessoa gosta efetivamente daquilo que faz. Refere-se, desta forma, a uma resposta atitudinal do indivíduo em torno do quanto um trabalho lhe provém recompensas e compensações. Os autores também argumentam que o sujeito se sentiria satisfeito, entre outros aspectos intangíveis, a partir da sua atitude frente às relações interpessoais como os pares, à amizade entre seus colegas, ao clima de confiança estabelecido em seu setor.

Nas colocações de Siqueira (2008), a satisfação diz respeito às experiências prazerosas que o indivíduo vivencia dentro das entidades, as quais podem estar relacionadas como os colaboradores, superiores, salários, com as recompensas, trabalho desempenhado e o quanto isto é gratificante. Brown e Huning (2010, p. 2), por seu turno, definem satisfação no trabalho como: “[...] o prazer que os funcionários experimentam na realização de seu trabalho. É considerado um resultado importante, devido às suas ligações com o estresse relacionado ao trabalho, rotatividade, absentismo e resultados semelhantes”.

Por outro lado, conforme argumentam Paula et al. (2011, p. 61)

[...] satisfação no trabalho pode ser deteriorada muito rapidamente porque as necessidades são passíveis de mudança. Por isso, os administradores não podem

negligenciar a respeito, mas sim, prestar atenção às mudanças às atitudes dos empregados e às mudanças que ocorrem constantemente nas organizações.

Diante do exposto, entende-se que a satisfação pode ser definida como um sentimento de prazer ou decepção, sendo resultado da comparação do esperado com o que é recebido. Com isso pode-se dizer que para satisfazer o indivíduo é necessário saber se as expectativas foram alcançadas.

Neste estudo adota-se a definição de Siqueira (1995), em que a satisfação no trabalho corresponde ao grau de contentamento do indivíduo com relação a algumas dimensões específicas de seu trabalho, quais sejam: satisfação com salário; com os colegas de trabalho; com a chefia; com as promoções e com o próprio trabalho.

3 METODOLOGIA

A pesquisa de natureza descritiva e quantitativa teve por objetivo analisar a relação entre comprometimento organizacional, conforme o modelo de Meyer e Allen (1991), e satisfação no trabalho, segundo Siqueira (1995), no âmbito dos escritórios de contabilidade.

As informações foram coletadas por meio da aplicação de um questionário de autopreenchimento aplicado no mês de janeiro de 2014 aos funcionários de escritórios de contabilidade das cidades de Itajaí e Itapema, no estado de Santa Catarina. O instrumento de pesquisa continha três blocos, sendo o primeiro com informações das empresas e os sociodemográficos dos respondentes. No segundo bloco apresentam-se as 43 asseverações relacionadas ao constructo do comprometimento organizacional segundo modelo de Meyer e Allen (1991) validado no Brasil por Medeiros e Enders (1998). De acordo com o modelo, o comprometimento é avaliado por três dimensões: a afetiva, a instrumental ou calculativa e a normativa. Cada uma de elas foi mensurada com 6 itens por meio de escalas Likert de concordância de cinco pontos, indo desde discordo totalmente (1) até concordo plenamente (5). E no terceiro bloco, correspondente a satisfação no trabalho empregou-se a escala de Siqueira (1995), validada pela autora numa versão completa com 25 itens e outra reduzida com 15 (SIQUEIRA, 2008). Este constructo é multidimensional, dividido em cinco dimensões: satisfação com os colegas, com a chefia, com as promoções, com o salário e com a natureza do trabalho. No instrumento de coleta cada uma se mediu através de 5 itens. Este bloco foi mensurado por meio de uma escala de sete pontos, indo desde totalmente insatisfeito (1) até totalmente satisfeito (7).

Os dados obtidos de 237 funcionários que trabalham em 12 escritórios foram digitados numa planilha eletrônica Excel® para efetuar seu pré-processamento conforme as indicações de Hair Jr. et al. (2009). Observou-se que existiam 28 dados faltantes ao total e optou-se por eliminar os questionários que tivessem 4 ou mais. Após essa ação ficaram 17 remanescentes, mas como não mostraram nenhum padrão foram preenchidos com o valor da mediana do item considerado. A seguir, avaliaram-se os *outliers* usando a função gráfica *Box-Plot* do software Statistica®, que permitiu reconhecer a existência de 65 dados. Contudo, ao não estar distribuídos seguindo algum padrão decidiu-se mantê-los. Foram corrigidos 3 erros de digitação existentes na base.

Considerando que os dados derivam do uso de escalas Likert, a normalidade da distribuição das variáveis foi avaliada efetuando os cálculos da assimetria e curtose (HAIR Jr. et al., 2009). Segundo apontam Finney e DiStefano (2006) variáveis com coeficientes em valor absoluto de até 2 de assimetria e até 7 de curtose podem ser considerados quase normais. Confirmou-se apenas um valor fora do intervalo de aceitação para assimetria, mas como a diferença foi mínima (-2,032) o item foi mantido nas análises ulteriores.

Finalizados os procedimentos iniciais descritos a base de dados ficou composta por 235 respondentes e 53 variáveis. Elas compreendem 43 assertivas para os constructos comprometimento (18) e satisfação no trabalho (25) e outras 10 referidas a: nome da empresa,

tamanho, tipo de administração, idade do respondente, sexo, cargo, setor onde está lotado, tempo de serviço, escolaridade e instituição de ensino onde estuda ou se formou, caso declarar ensino superior.

Os métodos estatísticos usados para comparar médias foram o teste t e análise de variância. As Anovas realizadas foram sempre univariadas e, portanto muito robustas frente às violações de normalidade e homocedasticidade (HARRIS, 1975). Já os métodos multivariados empregados foram análise fatorial exploratória (AFE), análise fatorial confirmatória (AFC) e modelagem de equações estruturais (MEE) com a utilização dos softwares Statistica®, SPSS® e AMOS®.

De conformidade com o procedimento metodológico sugerido por Churchill Jr. (1979) previamente a realizar as análises fatoriais calculou-se o coeficiente alfa de Cronbach para cada dimensão dos dois constructos considerados e a correlação do item com o total. Também se obteve a correlação média inter itens. A seguir, para confirmar a factibilidade de empregar a análise fatorial, utilizaram-se a medida de adequação da amostra (MSA), o teste de Kaiser, Olkin e Meyer (KMO) e o teste de esfericidade de Bartlett. Feita tal verificação, na AFE a extração dos fatores foi feita pelo método de componentes principais, que não requer multinormalidade, e o critério de Kaiser a partir de matrizes de correlações. A variância extraída no caso de unidimensionalidade devia ser maior ou igual que 50%. Adicionalmente, para reter um item como representativo da dimensão sua carga fatorial necessitava ser maior ou igual do que 0,70 em módulo e a comunalidade maior ou igual que 0,5.

Após, confirmar que cada fator extraído representava uma dimensão com três ou mais itens desenvolveu-se a análise fatorial confirmatória (AFC) empregando o programa AMOS®. A AFC corrige deficiências do modelo exploratório e confere maior certeza nos testes de hipóteses que avaliam os inter-relacionamentos existentes na estrutura dos dados amostrais. Os valores mínimos exigidos dos coeficientes padronizados entre os indicadores e a dimensão avaliada tinham que serem maiores do que 0,50. Como sugerido por Hair Jr. *et al.* (2009), a AFC foi empregada para validar o modelo de mensuração. Esse procedimento foi feito para cada dimensão de modo individual e ainda considerando todas as relações determinadas a partir da fundamentação teórica.

A validação do modelo de mensuração geral a análise das relações entre as três dimensões do comprometimento com a satisfação dos funcionários com o trabalho, mensurada pelas cinco dimensões antes descritas, foi realizada através da modelagem de equações estruturais (MEE) com o software AMOS®. Para Kline (2011) esta técnica oferece a possibilidade de investigar quão bem as variáveis preditoras explicam a variável dependente e, também, qual das variáveis preditoras é a mais importante. Byrne (2010) considera que sua função principal é a especificação e estimação de modelos de relações lineares entre variáveis.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

A amostra obtida compreendeu 235 questionários válidos, tendo a soma total das pontuações dadas ao comprometimento afetivo, instrumental e normativo uma média de 78,04 com desvio-padrão de 18,50. Esses valores para respondentes do gênero masculino foram de 79,32 e 17,69 e para o feminino 77,32 e 18,96, respectivamente. Ao realizar um teste t se verifica que entre esses valores não há diferenças significativas. No caso da satisfação com o trabalho, considerada também como a soma total das pontuações, a média geral foi 124,39 e desvio padrão de 29,40. O valor médio para os homens alcançou 128,48 e seu desvio padrão 28,59 e para as mulheres esses valores foram 122,07 e 29,70 respectivamente. Ao igual que para o comprometimento a comparação de médias pelo teste t não mostrou diferenças significativas.

Depreende-se que no que tange as relações de gênero dos empregados não se constataram diferenças significativas ao avaliar os constructos a partir da pontuação total de

todos os indicadores. Entretanto, levando em consideração que se poderia ocorrer alguma diferença se as dimensões do comprometimento ou da satisfação fossem trabalhadas individualmente, fizeram-se tais processamentos. Como resultado se verificou que só houve diferença significativa na satisfação com o salário, sendo menor nas mulheres.

Quanto ao tamanho da empresa, caracterizado como micro, pequena, média e grande, se fez uma análise de variância para saber se o comprometimento e a satisfação com o trabalho, mensurados pelas somas totais das pontuações atribuídas aos itens, mostravam diferenças entre suas médias. Em ambas as comparações simultâneas houve diferenças significativas, com as empresas de tamanho médio tendo médias menores. Ao efetuar o teste de Scheffe para as comparações a *posteriori* confirma-se que essas diferenças ocorrem apenas quando confrontadas às de grande tamanho. Por sua vez, ao realizar as Anovas usando como preditor categórico o tipo de administração, categorizado como familiar, profissional ou mista, também se verificaram diferenças significativas nas comparações simultâneas para o comprometimento e para a satisfação no trabalho. As comparações pareadas realizadas com o teste de Scheffe indicaram que as empresas de administração mista possuem médias estatisticamente menores do que os outros dois tipos no caso do comprometimento e somente menor do que as empresas de administração profissional para a satisfação no trabalho.

Ao avaliar a assimetria e a curtose os valores encontram-se dentro dos máximos sugeridos por Finney e DiStefano (2006) para que as variáveis sejam consideradas quase-normais, com exceção do valor de assimetria computado para o item ST10, que foi de -2,032. Devido a que a diferença com o limite é de apenas trinta e dois milésimos optou-se por manter esse item na base de dados.

Conforme o sugerido por Churchill Jr. (1979) procedeu-se para cada dimensão de ambos os constructos a correlação item-total e se calculou a confiabilidade com o alfa de Cronbach. Acrescentou-se ainda o valor da correlação média inter itens e o teste de Kaiser, Meyer e Allen. Na sequência, a Tabela 1 discorre sobre a análise fatorial dos constructos analisados nesta pesquisa.

Tabela 1 – Indicadores de factibilidade de efetuar uma análise fatorial com os constructos considerados

Constructo	α de Cronbach	Correlação		K-M-O
		inter-itens	item-total	
Comprometimento Afetivo	0,8945	0,6387	> 0,65	0,886
Comprometimento Instrumental	0,7867	0,5791	> 0,60	0,650
Comprometimento Normativo	0,7909	0,4357	> 0,50	0,798
Satisfação com Colegas	0,8922	0,6419	> 0,65	0,833
Satisfação com a Chefia	0,9275	0,7292	> 0,70	0,868
Satisfação com as Promoções	0,918	0,7026	> 0,75	0,856
Satisfação com o Salário	0,9625	0,8385	> 0,85	0,884
Sat. com a Natureza do trabalho	0,9021	0,6571	> 0,65	0,817

Fonte: Dados da pesquisa.

Na Tabela 1 observa-se que os valores do alfa de Cronbach e da correlação item total (> 0,5) são todos adequados, como o valor médio da correlação inter itens (> 0,4). Nos testes de Kaiser, Meyer e Olkin o valor de 0,7 somente não foi superado pelo comprometimento instrumental. Entretanto os valores calculados da medida de adequação da amostra a partir da matriz de correlação anti-imagem foram todos maiores do que 0,7. Da mesma maneira, ao realizar o teste de esfericidade de Bartlett os resultados foram todos significativos, indicando que com os dados levantados pode-se empregar a análise fatorial.

As análises fatoriais exploratórias efetuadas individualmente com cada constructo e de acordo com as restrições descritas nos procedimentos metodológicos resultaram na exclusão de alguns itens. Unicamente para o comprometimento instrumental houve dois autovalores

maiores do que 1 e para chegar dispor de unidimensionalidade teve que se excluir três itens. Na sequência, a Tabela 2 se apresentam os resultados alcançados.

Tabela 2 – Resumo da Análise Fatorial Exploratória

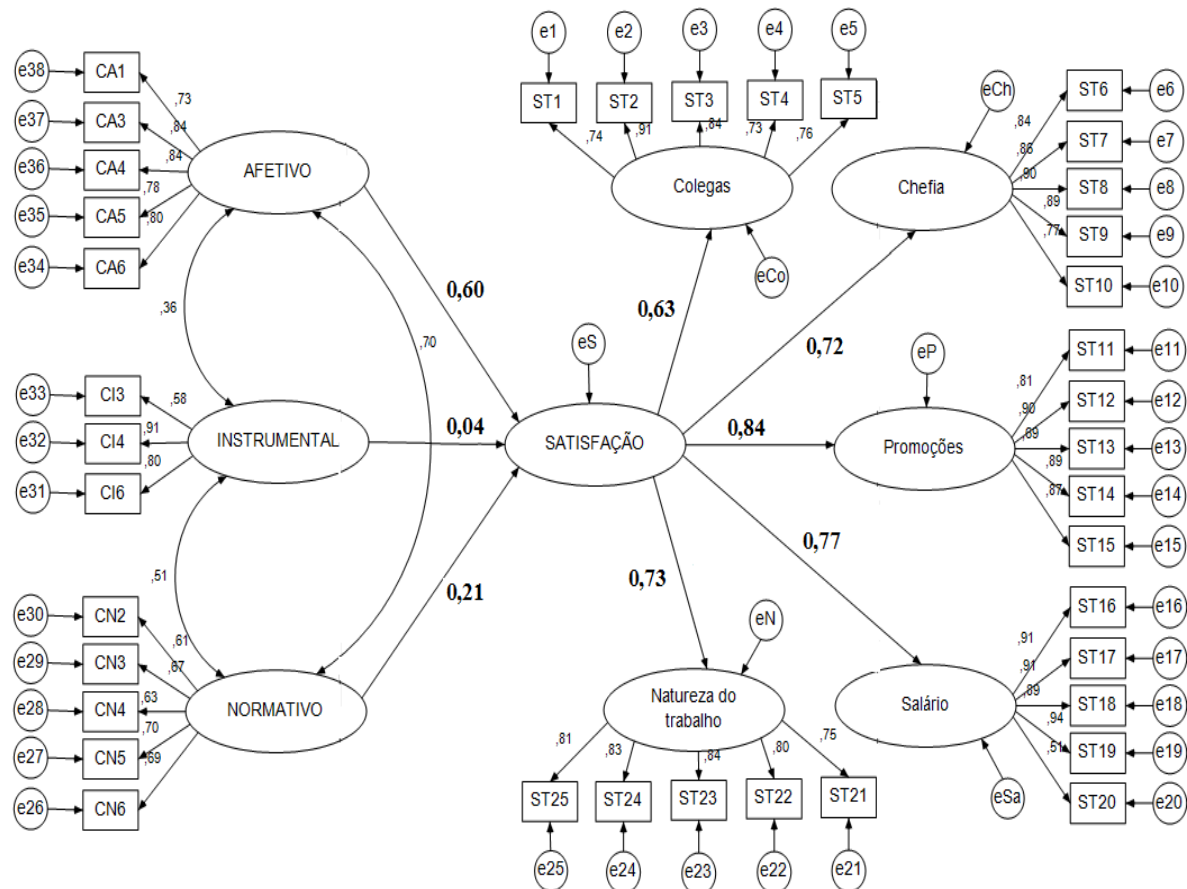
Constructo	Nº Inicial de variáveis	Nº Final de variáveis *	Autovalores **	Variância Extraída ***
Comprometimento Afetivo	6	5	3,548	0,7097
Comprometimento Instrumental	6	3	2,138	0,7125
Comprometimento Normativo	6	5	2,739	0,5478
Satisfação com Colegas	5	5	3,546	0,7091
Satisfação com a Chefia	5	5	3,897	0,7794
Satisfação com as Promoções	5	5	3,781	0,7562
Satisfação com o Salário	5	5	4,349	0,8698
Sat. com a Natureza do trabalho	5	5	3,607	0,7124

Legenda: Mínimos exigidos: * três variáveis; ** valores >1,00; ***valores >0,50.

Fonte: Dados da pesquisa.

A seguir se realizou uma análise fatorial confirmatória que permitiu validar o modelo de mensuração, tanto individualmente quanto para todas as relações. Todos os itens selecionados na fase exploratória foram mantidos, como se expõe na Figura 1. Cabe mencionar que na sequência, a Figura 1 apresenta o modelo de equação estrutural gerado a partir das relações entre os constructos analisados nesta pesquisa: comprometimento organizacional e satisfação no trabalho.

Figura 1 - Modelo proposto com o registro dos valores padronizados das relações pesquisadas



Fonte: Dados da pesquisa.

De acordo com a Figura 1, o modelo de equação estrutural, onde constam as três dimensões do comprometimento com seus indicadores, representados pelas siglas CA, CI e

CN, influenciando a satisfação no trabalho, refletida esta pelas cinco dimensões que descrevem a satisfação com os colegas, com a chefia, com as promoções, com o salário e com a natureza do trabalho, foi executado o processamento que ajustou o modelo em doze interações.

Inicialmente, vale lembrar que o *software* AMOS determina as relações em forma de coeficientes de covariância, que sendo com variáveis padronizadas encontrar-se-ão no intervalo [-1, 1]. Logo, quanto mais elevados os coeficientes entre os constructos, mais eles estão relacionados entre si. Tal variação não pode ser entendida como causalidade, mas apenas como covariação entre dois constructos.

Da análise das relações calculadas depreende-se que o comprometimento, nas suas dimensões afetiva (0,602) e normativa (0,210), influencia na satisfação do trabalho dos funcionários de escritórios de contabilidade das cidades de Itajaí e Itapema, no estado de Santa Catarina. Por sua vez, o coeficiente da dimensão instrumental (0,044) não mostra associação. Todas as relações das cinco dimensões da satisfação apresentam coeficientes significativos com o construto que refletem. Os coeficientes e suas significâncias são exibidos na Tabela 3.

Tabela 3 – Coeficientes calculados na modelagem de equações estruturais e sua significância

Relação	Coefficiente	Significância
Satisfação <= Afetivo	0,6024	***
Satisfação <= Instrumental	0,0442	n.s.
Satisfação <= Normativo	0,2103	0,041
Colegas <= Satisfação	0,6335	***
Chefia <= Satisfação	0,7208	***
Promoções <= Satisfação	0,838	***
Salário <= Satisfação	0,8292	***
Natureza <= Satisfação	0,7659	***

Legenda: ***: $p < 0.001$; n.s.: não significativo.

Fonte: Dados da pesquisa.

Os resultados obtidos corroboram com as pesquisas de Meyer, Allen e Topolnytsky (1998), de Rego e Souto (2004), de Bonavides, Oliveira e Medeiros (2006), de Traldi e Demo (2012) entre outros, demonstrando que o comprometimento afetivo é o mais bem relacionado com a satisfação no trabalho. Já o comprometimento normativo, que também teve a relação com significância, ao derivar dos sentimentos de dívidas do indivíduo com a organização (CHEN; FRANCESCO, 2003; TRALDI; DEMO, 2012), induz a esperar que funcionários que manifestem este tipo de comprometimento contribuam de modo positivo com a empresa e estejam satisfeitos. Embora que isto seja sem o envolvimento e o entusiasmo daqueles comprometidos afetivamente (REGO; SOUTO, 2004), como foi refletido nos resultados com um coeficiente bastante menor.

A respeito do comprometimento instrumental ou calculativo a falta de relação que foi verificada na amostra processada pode derivar do grande número de estudantes de cursos de ciências contábeis ou áreas afins que trabalham nos escritórios. A permanência na empresa dos empregados com este tipo de comportamento, conforme Chang (2001), resulta da avaliação que fazem entre os custos e recompensas de permanecer e os custos e riscos de sair da organização. Neste sentido, ao calcular as médias das pontuações dadas a cada dimensão da satisfação se constata que a menor foi a satisfação com o salário. Contudo, isto não afeta ao comprometimento instrumental ao ponto de se ter uma relação negativa e significativa com a satisfação.

Finalmente, para que os dados obtidos pela Modelagem de Equações Estruturais (MEE) sejam considerados relevantes, o modelo deve encontrar sustentabilidade com relação

aos índices de ajustamento. Dentre os indicadores mais utilizados, conforme Hair et al. (2009), podem-se citar: o qui quadrado (χ^2); qui quadrado dividido pelos graus de liberdade ($\chi^2/g.l.$); *Comparative Fit Index* (CFI); *Goodness-of-Fit* (GFI); *Normed Fit Index* (NFI); *Non-Normed Fit Index* (NNFI); *Root Mean Squares Residual* (RMR); e, *Root Mean Square Error of Approximation* (RMSEA). Os valores estimados para esses índices de ajustamento para a amostra analisada expõem-se na Tabela 4, bem como o valor esperado e sua interpretação.

Tabela 4 – Índices de ajustamento do modelo

Indicador	Valor Encontrado	Valor Desejável*	Interpretação
Qui-quadrado (χ^2)	1348,441	-	-
p do χ^2	0,000	> 0,05	ruim
Grau de Liberdade	654	-	-
χ^2 /grau de liberdade	2,062	< 5	ótimo
CFI	0,899	> 0,90	muito bom
GFI	0,767	> 0,90	satisfatório
NFI	0,821	> 0,90	bom
NNFI	0,764	> 0,90	satisfatório
RMR	0,225	< 0,10	ruim
RMSEA	0,067	< 0,08	ótimo

Legenda: *Conforme Hair *et.al.* (2009).

Fonte: dados da pesquisa.

Verifica-se na Tabela 4, que dentre os indicadores, a maioria ficou dentro ou muito próximo dos intervalos interpretados como desejáveis. O qui quadrado classificado como ruim deriva do tamanho da amostra. Como é sabido, em amostras consideradas grandes desajustam o cálculo desta medida estatística de diferenças. Para melhor interpretar os resultados, se recomenda dividir o valor do χ^2 pelo número do grau de liberdade do modelo e valores abaixo de 5 (alguns autores consideram 3) são bem aceitos. Da mesma maneira o RMR, também considerado ruim, é semelhante ao RMSEA, entretanto para este último índice levam-se em conta os graus de liberdade. Deste modo, os dois índices de ajustamento considerados ruins têm nas suas versões ajustadas pelos graus de liberdade valores ótimos. Assim, depreende-se que a Modelagem de Equações Estruturais (MEE) deste estudo, confirmou a existência da relação entre o comprometimento organizacional a partir do modelo de Meyer e Allen (1991) e da satisfação no trabalho por meio do modelo de Siqueira (1995) no âmbito das empresas prestadoras de serviços contábeis com sede nas cidades de Itajaí e Itapema em Santa Catarina.

5 CONCLUSÃO

Esta pesquisa teve como objetivo analisar o relacionamento entre o comprometimento organizacional dos funcionários dos escritórios de contabilidade com sua satisfação no trabalho. Para tanto se obteve uma amostra representativa de 235 empregados de doze empresas localizadas nas cidades de Itajaí e Itapema no estado de Santa Catarina. Resgata-se, a seguir, a indagação principal do estudo: *As dimensões do comprometimento organizacional relacionam-se com a satisfação no trabalho dos funcionários de empresas prestadoras de serviços contábeis?*

Antes de buscar a resposta a esta indagação analisaram-se as possíveis influências das variáveis que caracterizavam os respondentes e as empresas. Em relação ao gênero dos funcionários não se constataram diferenças significativas ao avaliar os constructos a partir da pontuação total de todos os indicadores. Entretanto, levando em consideração que se poderia ocorrer alguma diferença se as dimensões do comprometimento ou da satisfação fossem trabalhadas individualmente, fizeram-se tais processamentos. Como resultado se verificou que

só houve diferença significativa na satisfação com o salário, sendo menor nas mulheres.

Quanto às empresas, seu tamanho e o tipo de administração apresentam diferenças estatísticas para ambos os constructos, sendo os funcionários das empresas prestadoras de serviços contábeis de tamanho médio menos comprometidos e menos satisfeitos que aqueles que trabalham em empresas maiores. Por sua vez, os funcionários em escritórios com administração mista estão menos satisfeitos do que os que trabalham em empresas familiares ou com administração profissional e, ainda, apresentam menos comprometimento que os funcionários dos escritórios geridos profissionalmente.

A análise dos valores médios das respostas de todos os entrevistados indica que o menor valor ocorre para a dimensão instrumental do comprometimento, sendo 3,7 sua média geral e o máximo para o afetivo, com 4,9. Para a satisfação a menor média foi com o salário, que atingiu 4,1 e a maior de 5,8 para a dimensão que avalia a satisfação com a chefia.

Como resposta à pergunta de pesquisa pode-se concluir que o comprometimento na dimensão afetiva relaciona-se muito significativamente com a satisfação, corroborando com pesquisas realizadas em diversos setores de atividades laborais, como o estudo de Meyer et al. (2002). Do mesmo modo, mas com um nível menor de significância, também se constata a relação positiva entre a dimensão normativa do comprometimento e a satisfação.

Referente à dimensão instrumental ou calculativa diversos estudos mostram que sua relação com a satisfação no trabalho é negativa (MEYER, et al., 2002; SIQUEIRA, 2010; SOUZA; RECHE; SACHUCK, 2013). Entretanto, os achados desta pesquisa indicaram que essa dimensão do comprometimento não teve relação com a satisfação na amostra analisada.

O estudo realizado contribui para o entendimento de embasamentos teóricos sobre o comprometimento organizacional e a satisfação no trabalho e também para a compreensão de como os comportamentos se interligam no ambiente de trabalho das prestadoras de serviços contábeis. Acredita-se que os achados do estudo podem contribuir para a melhoria do desempenho nessas organizações.

Algumas limitações podem ser mencionadas, como não considerar outros aspectos comportamentais que podem influenciar concomitantemente à satisfação, como, por exemplo, a motivação. Sugere-se que em estudos futuros sejam incluídos outros aspectos comportamentais, considerando também aos proprietários das empresas prestadoras de serviços contábeis. Neste sentido, um tema de interesse acadêmico e prático é analisar a orientação empreendedora dos proprietários e gestores e a relação dela com o comportamento dos colaboradores, podendo assim avaliar a contribuição que esses relacionamentos possam ter na melhoria do desempenho tanto profissional como pessoal dos envolvidos no processo.

BIBLIOGRAFIA

ALBUQUERQUE, A. S. **Bem-estar subjetivo e sua relação com personalidade, coping, suporte social, satisfação conjugal e satisfação no trabalho.** Tese de doutorado, Universidade de Brasília - UNB, Brasília, 2004.

BANDEIRA, M. L.; MARQUES, A. L.; VEIGA, R. T. As dimensões múltiplas do comprometimento organizacional: um estudo na ECT/MG. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 4, n. 2, p. 133-157, 2000.

BASTOS, A. V. B. Comprometimento no trabalho: contextos em mudanças e os rumos da pesquisa deste domínio. *In*: XXII ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, Foz do Iguaçu, **Anais... ENANPAD**, 1998.

BASTOS, A. V. B. **Comprometimento organizacional: a estrutura dos vínculos do trabalhador com a organização, a carreira e o sindicato.** Tese de doutorado, Universidade de Brasília - UNB, Brasília, 1994.

- BASTOS, A. V. B. *et al.* Comprometimento organizacional. *In: SIQUEIRA, M. M. M. (Org.). Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão.* Porto Alegre: Artmed, 2008.
- BASTOS, A. V. B.; BORGES-ANDRADE, J. E. Comprometimento com o trabalho: padrões em diferentes contextos organizacionais. **Revista de Administração de Empresas**, v. 42, n. 2, p. 31-41, 2002.
- BECKER, T. E.; KLEIN, H.J.; MEYER, J. P. **Commitment in organizations: accumulated wisdom and new directions.** New York/ London: Routledge - Taylor & Francis Group. 2009.
- BONAVIDES, R. O. P.; OLIVEIRA, J. A.; MEDEIROS, C. A. F. Comprometimento organizacional: um estudo das consequências do comprometimento para os trabalhadores. *In: XXX ENCONTRO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO*, Salvador, **Anais... EnANPAD**, 2006.
- BROWN, S.; HUNING, T. Intrinsic motivation and job satisfaction: the intervening role of goal orientation. **Proceedings of the Academy of Organizational Culture, Communications and Conflict**, v. 15, n. 1, p. 1-15, 2010.
- BYRNE, B. M. **Structural equation modeling with Amos.** 2. ed., Nova York: Routledge, 2010.
- CHANG, J. **Gestão de pessoas pelo desenvolvimento do comprometimento organizacional: uma abordagem holística e simultânea dos determinantes envolvidos no processo.** Tese de doutorado, Universidade de São Paulo - USP, São Paulo, 2001.
- CHEN, Z. X.; FRANCESCO, A. M. The relationship between the three components of commitment and employee performance in China. **Journal of Vocational Behavior**, v. 62, n. 3, p. 490-510, 2003.
- CHURCHILL JR., G. A. A Paradigm for Developing Better Measures of Marketing Constructs. **Journal of Marketing Research**, v. 16, n. 1, p. 64-74, 1979.
- COMMEIRAS, N.; FOURNIER, C. Critical evaluation of Porter *et al.*'s organizational commitment questionnaire: Implications for researchers. **Journal of Personal Selling e Sales Management**, v. 21, n. 3, p. 239-245, 2003.
- DEMO, G.; FOGAÇA, N.; NUNES, I.; EDREI, L.; FRANCISCHETO, L. Novo milênio: cenário dos estudos publicados nos periódicos da área de Administração entre 2000 e 2010. **RAM – Revista de Administração do Mackenzie**, v.12, n.5, .15-42, set./out. 2011.
- DEMO, G.; MARTINS, P. R.; ROURE, P. Políticas de gestão de pessoas, comprometimento organizacional e satisfação no trabalho na Livraria Cultura. **Revista Alcance**, v.20, n.2, p.237-254, abr./jun. 2013.
- EISINGA, R.; TEELKEN, C.; DOOREWAARD, H. Assessing cross-national invariance of the three-component model of organizational commitment: a six-country study of european university faculty. **Cross-Cultural Research [S.L.]**, v. 44, n. 4, p. 341-373, jun. 2010.
- FINNEY, S. J.; DiSTEFANO, C. Non-normal and categorical data in structural equation modeling. *In: HANCOK, G. R.; MUELEER, R. O. Structural equation modeling: a second course.* Charlotte, NC: Information Age Publ., 2006.
- GELADE, G. A.; DOBSON, P.; AUER, K. Individualism, masculinity, and the sources of organizational commitment. **Journal of Cross-Cultural Psychology [S.L.]**, v. 39, n. 5, p. 599-617, 2008.
- GONZÁLEZ, T. F., GUILLÉN, M. Organizational commitment: a proposal for a wider ethical conceptualization of normative commitment. **Journal of Business Ethics**, v. 78, p. 401-414, 2008.
- HAIR Jr., J. F.; BLACK, W. C.; BABIN, B. J.; ANDERSON, R. E.; TATHAM R. L. **Análise multivariada de dados.** 6. ed., Porto Alegre: Bookman, 2009.
- HARRIS, G. E., CAMERON, J. E. Multiple dimensions of organizational and commitment as predictors of turnover intentions and psychological well-being. **Canadian Journal of**

Behavioral Science/Revue canadienne des sciences du comportement, v. 37, n. 3, p. 159-169, 2005.

HARRIS, R. J. **A primer of multivariate statistics**. New York: Academic Press, 1975.

IVERSON, R. D.; BUTTIGIEG, D. M. Affective, normative and continuance commitment: can the 'right kind' of commitment be managed? **Journal of Management Studies**, v. 36, p. 307-329, 1999.

KELMAN, H. C. Interest, relationships, identities: three central issues for individuals and groups in negotiating their social environment. **Annual Review of Psychology**, v. 57, n. 1, p. 1-26, 2006.

KLINE, R. B. **Principles and practice of structural equation modeling**. 3. ed., New York/London: The Guilford Press, 2011.

KOTLER, P. **Administração de marketing**. 5. ed., São Paulo: Atlas, 1998.

LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. **Serviços: marketing e gestão**. São Paulo: Saraiva, 2005.

MARRAS, J. P. **Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico**. 3. ed., São Paulo: Futura, 2000.

MARTÍNEZ, M. C.; PARAGUAY, A. I. B. B.; LATORRE, M. R. D. O. Relação entre satisfação com aspectos psicossociais e saúde dos trabalhadores. **Revista de Saúde Pública**, São Paulo, v. 38, n. 1, p. 34-79, 2004.

MATHIEU, J. E.; ZAJAC, D. M. A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. **Psychological Bulletin**, v. 108, n. 2, p. 171-194, 1990.

MEDEIROS, C. A. F. **Comprometimento organizacional, características pessoais e performance no trabalho: um estudo dos padrões de comprometimento organizacional**. Dissertação de mestrado, Universidade Federal de Rio Grande do Norte - UFRN, Natal, 1997.

MEDEIROS, C. A. F.; ENDERS, W. T. Validação do modelo de conceitualização de três componentes do comprometimento organizacional (Meyer e Allen, 1991). **Revista de Administração Contemporânea**, v. 2, n. 3, p. 67-87, 1998.

MEYER, J. P. Commitment in a changing world of work. In: BECKER, T. E.; KLEIN, H. J.; MEYER, J. P. (Org). **Commitment in organizations: accumulated wisdom and new directions**, p. 37-68. New York / London: Routledge - Taylor & Francis Group. 2009.

MEYER, J. P., ALLEN N. J.; TOPOLNYTSKY, L. Commitment in a changing world of work. **Canadian Psychology**, v. 39, n. 1-2, 83-94, 1998.

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

MEYER, J. P.; ALLEN, N. J. **Commitment in the workplace: theory, research, and application**. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 1997.

MEYER, J. P.; HERSCOVITCH, L. Commitment in the workplace: toward a general model. **Human Resources Management Review**, v. 11, n. 3, p. 299-326, 2001.

MEYER, J. P.; STANLEY, D. J.; HERSCOVITHC, L.; TOPOLNYTSKY, L. Affective, continuance, and normative commitment to the organization: a meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. **Journal of Vocational Behavior**, v. 61, p. 20-52, 2002.

MILAN, G. S.; MAIOLI, F. C. Os principais atributos relacionados aos serviços prestados por uma instituição de ensino superior e a satisfação dos alunos. XXV ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, Porto Alegre, **Anais... EnANPAD**, 2007.

PASSONI, A. C.; CARVALHO, F. L. de; SILVA, F. H.; PLANCOWSKI, C. M. Contador: profissional de extrema importância para micro e pequenas empresas na tomada de decisões. **Revista Científica Eletrônica UNISEB**, Ribeirão Preto, v. 1, n. 1, p. 66-76, 2013.

PAULA, P. de; STEFANO, S. R.; ANDRADE, S. M. de; ZAMPIER, M. A. Clima organizacional em uma organização pública. **Gestão & Regionalidade**, v. 27, n. 81, p. 59-73, 2011.

- POWELL, D. M.; MEYER, J. P. Side-bet theory and the three component model of organizational commitment. **Journal of Vocational Behavior**, v. 65, p. 157-177, 2004.
- REGO, A.; CUNHA, M. P., SOUTO, S. Espiritualidade nas organizações e comprometimento organizacional. **RAE-eletrônica**, v. 6, n. 2, art. 12, 2007.
- REGO, A.; SOUTO, S. A percepção de justiça como antecedente do comprometimento organizacional: um estudo luso-brasileiro. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 8, n. 1, p. 151-177, 2004.
- ROBBINS, S. P. **Comportamento organizacional**. 11. ed., São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.
- SIQUEIRA, M. M. **Antecedentes de comportamento de cidadania organizacional: a análise de um modelo pós cognitivo**. Tese de doutorado. Universidade de Brasília - UNB, Brasília, 1995.
- SIQUEIRA, M. M. M. Satisfação no trabalho. In: SIQUEIRA, M. M. M. (Org.). **Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão**. Porto Alegre: Artmed Editora, p. 265-274, 2008.
- SIQUEIRA, V. T. A. **Satisfação no trabalho**: indicador de qualidade no gerenciamento de recursos humanos em enfermagem. Dissertação de mestrado, Universidade de São Paulo - USP, São Paulo, 2010.
- SOUTO, S. O.; PEREIRA, J. Satisfação aliada à produtividade do trabalhador em ambientes de call centers. II CONGRESSO BRASILEIRO DE PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL E DO TRABALHO. Brasília, **Anais...** 2006.
- SOUZA, I. D. S.; RECHE, P. M.; SACHUK, M. I. O comprometimento organizacional e a satisfação no trabalho em funcionários de um hospital da cidade de Umuarama – PR. **Qualit@s Revista Eletrônica**, v. 4, n. 1, 2013.
- TRALDI, M. T.F; DEMO, G. Comprometimento, bem-estar e satisfação dos professores de administração de uma universidade federal. **REAd**, v.72., n.2, p.290-316, maio/ago.2012.
- TSANG, H. W. H.; WONG, A. Scalle CV-IJSS for people with mental illness development and validation of the chinese version of indiana job satisfaction. **International Journal of Social Psychiatry**, v. 51, n. 2, 177-191, 2005.