

VISÃO MULTIDIMENSIONAL DA SATISFAÇÃO DO TRABALHO: UM ESTUDO EM UM HOSPITAL PÚBLICO PIAUIENSE

FLÁVIA LORENNE SAMPAIO BARBOSA
flsbarbosa@hotmail.com

FABIANA PINTO DE ALMEIDA BIZARRIA
Universidade de Fortaleza - UNIFOR
fabiana.almeida@unilab.edu.br

ALEXANDRE RABÊLO NETO
Universidade de Fortaleza - UNIFOR
alexandrenaka@hotmail.com

ROSEILDA NUNES MOREIRA
Faculdade de Ciências da Administração de Petrolina
roseildanm@gmail.com

ÁREA TEMÁTICA: GESTÃO DE PESSOAS

VISÃO MULTIDIMENSIONAL DA SATISFAÇÃO DO TRABALHO: UM ESTUDO EM UM HOSPITAL PÚBLICO PIAUIENSE

RESUMO

Os estudos sobre comportamento humano têm buscado compreender necessidades humanas no contexto organizacional, de forma a contribuir com a satisfação dos trabalhadores, considerando o impacto gerado no desempenho, na produtividade e na saúde do trabalhador. O presente estudo tem como objetivo analisar a satisfação no trabalho por meio da Escala de Satisfação no Trabalho (EST) construída e validada por Siqueira (2008). O estudo foi realizado em um Hospital Público na cidade de Campo Maior no Piauí. A medida continha 25 itens associados a uma escala de amplitude de 7 pontos, aplicados em 182 funcionários. Foram utilizados procedimentos de análise fatorial exploratória e confirmatória para interpretação e análise dos dados. Dentre os fatores da escala utilizados, os resultados evidenciaram que a satisfação no trabalho no hospital público está relacionado à chefia, aos colegas de trabalho e as promoções.

Palavras-chave: Escala de Satisfação no Trabalho; Satisfação no Setor Público; Instituição Pública.

ABSTRACT

Studies on human behavior have sought to understand human needs in organizational context in order to contribute to employee satisfaction, considering the impact generated performance, productivity and worker health. The present study aims to analyze job satisfaction through the Job Satisfaction Scale (EST) constructed and validated by Siqueira (2008). The study was conducted in a public hospital in the city of Campo Maior in Piauí. The measure contained 25 items associated with an amplitude scale of 7 points, applied to 182 employees. Exploratory and confirmatory procedures for interpretation and analysis factor analysis were used. Among the factors the scale used, the results showed that job satisfaction in the public hospital is related the leadership, coworkers and promotions.

Keywords: Job Satisfaction Scale; Satisfaction in the Public Sector; Public Institution.

INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas, as transformações econômicas e sociais decorrentes do processo de globalização têm alterado a relação entre o homem e o seu trabalho (SILVA et al, 2009). As transformações sociais são profundas, aceleradas e, no processo produtivo das organizações, estão aliadas a grande diversidade de situações de trabalho (BELLUSCI, 2005). Devido à expansão do capitalismo, os indivíduos em sua maioria, buscam continuamente, por meio do trabalho, a realização das suas necessidades e dos seus desejos.

Os estudos sobre comportamento humano têm buscado compreender estas necessidades humanas no contexto organizacional, de forma a contribuir com a satisfação dos trabalhadores, considerando o impacto gerado do desempenho, na produtividade e na saúde do trabalhador (BRANDÃO et al, 2014; SIQUEIRA; GOMIDE Jr, 2004).

A relação do homem com o trabalho é de fundamental importância e é por meio dela que o homem consegue o seu sustento e o suprimento de necessidades mais elevadas, como realização, crescimento e desenvolvimento de habilidades, entre outras (GARRIDO, 2009). Mas, se por um lado o trabalho apresenta-se como enobrecedor e capaz de elevar o *status*, propiciando ao trabalhador uma identidade, por outro lado, o trabalho é, muitas vezes, percebido como indesejado, mostrando-se fragmentado e sem sentido, burocratizado e rotineiro, repleto de exigências ou incompatível com a vida social e familiar (RODRIGUES, 2008).

Compreender as relações entre o indivíduo e seu trabalho tem sido uma grande preocupação dos pesquisadores e gestores organizacionais no século XXI. Dentre os diversos assuntos que permeiam as relações de trabalho, a satisfação é fenômeno amplamente estudado e esse interesse decorre da influência que a mesma pode exercer sobre o trabalhador, afetando sua saúde física e mental, atitudes, comportamento profissional, social, tanto com repercussões para a vida pessoal e familiar do indivíduo como para as organizações (MARTINEZ; PARAGUAY, 2003; SPECTOR 2003).

Diante desse contexto, pretende-se responder ao seguinte questionamento: quais as categorias determinadas pela Escala de Satisfação no Trabalho (EST) que influenciam na satisfação no trabalho em uma unidade hospitalar pública? Com isso, tem-se objetivo geral de, analisar a satisfação no trabalho com suporte em cinco categorias determinadas pela Escala de Satisfação no Trabalho (EST) construída e validada por Siqueira (2008): satisfação com o salário, com os colegas, com a chefia, com as promoções e com a natureza do trabalho em um hospital público na cidade de Campo Maior, no Piauí.

Para tanto, foram traçados os seguintes objetivos específicos: abordar o referencial teórico sobre o tema; identificar as variáveis mais significativas para a satisfação no trabalho, bem como identificar as categorias que mais influenciam nessa satisfação.

1 SATISFAÇÃO NO TRABALHO

Satisfação no trabalho é um tema que tem mobilizado interesse de pesquisadores do comportamento organizacional e de gestores empresariais desde as primeiras décadas do século XX (SIQUEIRA, 2008). Desde então, os estudos têm sido desenvolvidos com o objetivo de revelar dimensões, determinantes (possíveis causas), os correlatos (conceitos semelhantes), as consequências (possíveis efeitos) de um sentimento que emerge quando o homem se relaciona com situações laborativas. (SIQUEIRA; GOMIDE Jr, 2004). Revela, portanto, um processo dinâmico que pode ter influência tanto da organização do trabalho quanto da vida social (SILVA et al, 2009), que resulta da complexa e dinâmica interação das condições gerais de vida, das relações e do processo de trabalho (MARQUEZE; MORENO, 2005).

As concepções sobre satisfação no trabalho são diversas e propicia a existência de discussões relacionadas a uma definição mais consensual, “embora exista uma tendência acentuada para se conceber a satisfação em termos de reações emocionais do indivíduo perante o trabalho” (SILVA, 2008, p. 154). Nesse sentido, é relevante fazer uma revisão das diferentes concepções sobre o tema, assim como elucidar aspectos determinantes e consequentes para a interação sujeito-trabalho.

Por muito tempo, o tema satisfação esteve atrelado a motivação no trabalho. Elas respondiam pelas características individuais influentes no comportamento no trabalho, tais como aumento de desempenho e da produtividade, permanência na empresa e redução de faltas, anunciadas na perspectiva da teoria da motivação-higiene, que afirma que a falta dos fatores higiênicos na organização aumenta a probabilidade dos trabalhadores se sentirem insatisfeitos, na teoria de satisfação das necessidades e na teoria da expectativa e instrumentalidade (HERZBERG, 1997; SIQUEIRA, 2008; VROOM, 1964; HACKMAN; PORTER 1971).

Entre os anos de 1960 e 1980, a teoria organizacional, com suporte nas ideias liberalistas no Ocidente, tomou um passo significativo em direção a democratização do trabalho (FINEMAN, 2001) e a atitude desponta como aspecto de referência nos estudos sobre comportamento humano. Nesse contexto, “a satisfação no trabalho passou a ser concebida como uma atitude”. (SIQUEIRA, 2008, p. 265). Ainda na década de 1960 se atribuía à satisfação o estado emocional e a emoção positiva de bem-estar na avaliação que o trabalhador tem sobre seu trabalho e na realização pessoal (LOCKE, 1969). Noção que é ampliada em momento posterior.

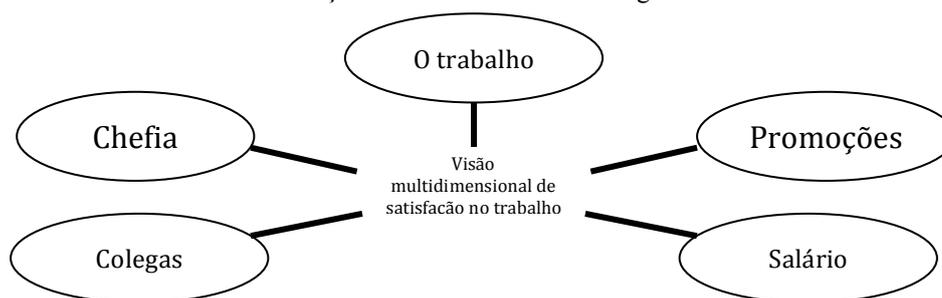
Nos anos de 1990, os estudos sobre satisfação assumiram correntes humanistas e sociais. A emoção, como um construto individual ou grupal, infiltrou-se de vários modos no estudo das organizações (FINEMAN, 2001), concretizando-se nos estudos sobre estresse, *burnout*, sofrimento e saúde mental de trabalhadores.

No século XXI, amplia-se o interesse pelas emoções nos espaços organizacionais para o conceito de bem-estar, que agrega a satisfação e o envolvimento com o trabalho, bem como o comprometimento organizacional, considerando o interesse nas necessidades psicológicas dos trabalhadores e a auto-realização (SIQUEIRA; GOMIDE Jr, 2004; FINEMAN, 2001, SIQUEIRA, 2008). Nesse contexto, os seres humanos e a subjetividade são enfatizados como aspectos inerentes a saúde do trabalhador, considerando a condição dinâmica e constantemente modificável do trabalhador e do contexto de trabalho (FRASER, 1996)

Assim, os atributos da satisfação no trabalho, ou seja, a alegria, entusiasmo, deleite e realização apresenta “forte impacto de fatores do contexto de trabalho sócio-organizacional, tais como, valores organizacionais, percepção de justiça, percepções de suporte e de reciprocidade” (SIQUEIRA, 2008, p. 266) que surgem nas interações entre trabalhadores e organizações. Assim, infere-se que satisfação no trabalho está relaciona a políticas e práticas gerenciais.

Diante das mudanças conceituais, algumas dimensões permanecem nos estudos sobre satisfação. As dimensões avaliam o quanto os retornos ofertados pela empresa em forma de salários e promoção, o quanto a convivência em os colegas e as chefias e o quanto a realização das tarefas propiciam ao empregado sentimentos gratificantes e prazerosos (SIQUEIRA, 2008). Esses aspectos são elencadas como: satisfação com o trabalho, com os colegas de trabalho, com a chefia, com as promoções e com o salário.

Figura 1: Os cinco fatores de satisfação no trabalho numa abordagem multidimensional.



Fonte: Siqueira e Gomide Jr (2004, p. 304).

As dimensões que envolvem os colegas de trabalho e a chefia são relativas ao ambiente social, tendo em vista que contemplam aspectos no cargo ocupado. O salário e as promoções são inerentes à políticas de gestão de pessoas que proporciona interação entre o trabalhador e a organização de forma que se avalia uma relação de troca (SILVA, 2008, SIQUEIRA; GOMIDE Jr, 2004).

O estudo dessas dimensões abrange a ideia de satisfação como representação de um estado emocional positivo e prazeroso, resultante de uma experiência laboral (SILVA, 2008, SIQUEIRA; GOMIDE Jr, 2004, LOCKE, 1976), considerando suas características pessoais, valores e expectativas com o ambiente e a organização do trabalho (REBOUÇAS, LEGAY, ABELHA, 2007).

As dimensões convergem para a análise de antecedentes, ou fatores que impulsionam as variações de respostas de satisfação no trabalho e que se subdividem em características individuais como, por exemplo, os valores pessoais e preferências por trabalho em grupo e em características do trabalho que favorecem ou não a independência nas tarefas e recompensas, bem como os estilos de liderança (SILVA, 2006, SIQUEIRA; GOMIDE Jr, 2004).

Nesse sentido, os estudos de Shaw, Duffy e Stark (2000), e Campion, Medsker e Higgs (1993) identificaram que trabalhadores que possuem preferência por trabalho em grupo tendem a ser mais satisfeitos. Além disso, Shaw, Duffy, e Stark (2000) demonstraram que tarefas e recompensas são fortes preditores da satisfação individual com o grupo. Por outro lado, Campion, Medsker e Higgs (1993) encontraram resultados que evidenciam uma correlação positiva entre *feedback* e recompensas e satisfação dos empregados.

Outra característica do trabalho apontada como antecedente a satisfação no trabalho é o estilo de liderança. Dois estudos, Judge, Piccolo e Llies (2004) e Van Dierendonck et al., (2004), ilustram uma correlação positiva entre satisfação de subordinados e comportamento de liderança que estimulam a interação no grupo de trabalho.

Outras pesquisas acrescentam outras variáveis relacionadas a satisfação, por exemplo, benefícios, comunicação, rotina, participação, promoção e salário, a personalidade, o trabalho em si, os valores atribuídos ao trabalho, as relações interpessoais, o estresse ocupacional, grau de instrução, estilo de vida, imagem pública, estabilidade, bom relacionamento com os colegas e a chefia, autonomia, tempo na empresa (CAVANAGH, 1992, ESTEFANO, 1996, PETERSON; DUNNAGMAN, 1998, WRIGHT; CROPANZANO, 2000, MARTINEZ, 2002). Assim, pode-se constatar que não há “um único fator determinante para a satisfação; estes dependem do ambiente e das condições de trabalho, bem como da avaliação pessoal do trabalhador” (MARQUEZE, MORENO, 2005, p. 75).

Os efeitos consequentes estão largamente registados na literatura. Ressalta-se que estar ou não satisfeito em relação ao trabalho incorre em consequências diversas, sejam elas no plano pessoal ou profissional, afetando diretamente o comportamento, a saúde e o bem-

estar do trabalhador (MARQUEZE, MORENO, 2005). Evidências indicam que pessoas com níveis altos de contentamento com o trabalho são também as que menos planejam sair das empresas onde trabalham, são menos faltosas, possuem melhor desempenho e maior produtividade (SIQUEIRA; GOMIDE Jr., 2004). Assim, entre satisfação e absenteísmo, rotatividade e intenção de deixar a empresa existe correlação negativa. No entanto, a correlação entre desempenho e produtividade e a satisfação é positiva (SILVA, 2008).

Alguns fatores são apresentados como consequências da satisfação/insatisfação no trabalho, como, por exemplo, o estresse ocupacional, a qualidade de vida no trabalho, a saúde física e mental (O'DRISCOLL; BEEHR, 2000, MARTINEZ, 2002). Observa-se, portanto, que “as consequências da satisfação no trabalho também são individuais e variadas, abrangendo os planos pessoal e profissional, sendo unânime a constatação de que os fatores psicossociais do trabalho interferem nos processos saúde-doença.” (MARQUEZE, MORENO, 2005, p. 76).

Portanto, o vínculo afetivo do indivíduo com os cinco fatores integrantes do conceito multidimensional de satisfação no trabalho pode trazer resultados importantes para as organizações, tendo em vista a capacidade de influenciar na rotatividade, assiduidade, desempenho e produtividade. Além disso, pesquisas indicam que trabalhadores satisfeitos possuem elevados níveis de envolvimento e de comprometimento (SILVA, 2006, SIQUEIRA; GOMIDE Jr, 2004).

Figura 2: Antecedentes, correlatos e consequentes de satisfação no trabalho



Fonte: Adaptado de Siqueira e Gomide Jr (2004) e Silva (2006).

A busca pela vantagem competitiva, maior desempenho e produtividade empreendidas pelas organizações estabelece a satisfação no trabalho como um instrumento estratégico (BRANDRÃO, 2014). Essa posição de destaque parte da percepção de gestores e pesquisadores do papel determinante da satisfação em comportamentos relevantes para aumentar lucros das empresas.

No entanto, a emergência das discussões humanistas e sociais sobre as organizações, favoreceu estudos sobre a relevância da satisfação como componente que integra melhores índices de bem-estar físico e mental (MARTINS, 2003, SIQUEIRA; GOMIDE Jr, 2004). Assim, surgem novos componentes de investigação no âmbito da satisfação no trabalho, como a melhoria da qualidade de vida e das consequências positivas da saúde física e mental dos trabalhadores tanto em organizações privadas, como em organizações públicas.

1.1 Satisfação no setor público

Uma crescente demanda pela melhoria da qualidade e eficiência dos serviços prestados à sociedade vem exigindo um novo perfil de servidor público. Várias iniciativas surgiram em função dessa demanda, destacando-se a reestruturação das carreiras, investimento em satisfação no trabalho, a instituição da avaliação de desempenho individual e da política de desenvolvimento do servidor, a certificação ocupacional para cargos estratégicos e a instituição de remuneração variável, por meio do prêmio por produtividade e

de gratificações vinculadas ao desempenho (RIBEIRO et al, 2011).

Porém, a busca constante dos governos em reformar a máquina estatal tem quase sempre o mesmo objetivo: tornar mais eficaz, eficiente e efetiva a execução das políticas públicas, com o intuito de entregar mais e melhores resultados para a sociedade. Verifica-se, portanto, um contexto de mudanças que pode ter consequências, positivas e/ou negativas, para a satisfação dos servidores, uma vez que estes passaram a ser mais cobrados pelo alcance de resultados, maior produtividade, qualidade e comprometimento, bem como pelo cumprimento de prazos.

Estudos comparativos sobre satisfação com o trabalho na iniciativa privada e no serviço público indicam diferenças significativas que se relacionam a motivos variados (ROODHOOFT; ABBELE, 2006). Vieira et al., (2011) afirmam que no âmbito governamental, as características são diferentes da esfera privada, não havendo, por exemplo, ênfase em competitividade, fator impulsionador da busca pelo crescimento da eficiência operacional.

Dentre as diferenças, pode-se citar que no serviço público a relação não é contratual, mas estatutária e as relações trabalhistas são regidas pela lei n. 8.112/90. Esta lei também regula a impossibilidade de promoção, com o estabelecimento de carreira única, a estabilidade após três anos de exercício, bem como a admissão por meio de concurso público (BRANDÃO, 2014). Nesse caso, fala-se em servidores públicos. Desse modo, numa organização pública também existem trabalhadores que exercem atividade de suporte e que são regidos pela relação contratual e que atuam por meio de empresas terceirizadas, em sua maioria.

Alguns autores estudam o fato de os servidores públicos serem mais ou menos satisfeitos com seu trabalho, comparando-os com funcionários do setor privado (ROODHOOFT E ABBEELE, 2006; BRUNETTO E FARR-WHARTON, 2002; BREWR E SELDON, 2000). Uma suposta causa da insatisfação seria o fato de as organizações públicas não oferecerem grandes oportunidades para os servidores desenvolverem suas ideias e satisfazer suas necessidades. Por outro lado, outros estudos têm mostrado que os servidores públicos são mais satisfeitos (DESANTIS E DURST, 1996; MAIDANI, 1991; STEEL E WARNER, 1990). Esses estudos ajudam a entender a evolução da satisfação no setor público e são essenciais para aprimorar o conhecimento e, por consequência, obter resultados mais fidedignos a respeito das práticas gerenciais utilizadas.

Dessa forma, a constatação de diferentes níveis de satisfação em diversos contextos organizacionais reafirma a necessidade de investimento em pesquisas que possam, com suporte em perfis organizacionais específicos, compreender aspectos da satisfação que mobilizam trabalhadores em seus espaços laborais.

2 METODOLOGIA

A pesquisa empregou o método quantitativo, que frequentemente é aplicado em estudos descritivos com a finalidade de descobrir e classificar as relações entre as variáveis ou averiguar a relação de causalidade entre os fenômenos. Esse método se caracteriza pela utilização de técnicas estatísticas com a finalidade de prover um tratamento empírico, procurando garantir a exatidão dos resultados, evitar distorções de análise e interpretação e utilizando uma margem de segurança para as inferências (RICHARDSON, 1999). Assim, buscou-se para esse estudo uma perspectiva descritiva do tipo levantamento ou *survey*, por meio de dados coletados de parte da população dos funcionários de um hospital da cidade de Campo Maior - PI, objetivando uma avaliação da distribuição e inter-relações dos fenômenos que ocorrem naturalmente no ambiente pesquisado.

A Escala é composta por 25 itens distribuídos em cinco dimensões (Satisfação com os colegas, Satisfação com o salário, Satisfação com a chefia, Satisfação com a natureza do trabalho e Satisfação com promoções), associados a uma escala de sete pontos que varia de “totalmente satisfeito”, para o número 7, e “totalmente insatisfeito”, para o número 1. Em sua aplicação original, encontrou-se o índice de precisão (*alfa*) conforme quadro 1.

Quadro 1: Dimensões, definições, itens e índices de precisão da EST em sua forma completa com 25 itens.

Dimensões	Definições	Itens	<i>alfa</i>
Satisfação com os colegas	Contentamento com a colaboração, a amizade, a confiança e o relacionamento mantido com os colegas	1,6,14, 17 e 24	0,86
Satisfação com o salário	Contentamento com o que recebe como salário se comparado com o quanto o indivíduo trabalha, com sua capacidade profissional, com o custo de vida e com os esforços feitos na realização do trabalho.	5,8,12, 15 e 21	0,92
Satisfação com a chefia	Contentamento com a organização e a capacidade profissional do chefe, com o seu interesse pelo trabalho dos subordinados e entendimento com eles.	2,9,19, 22 e 25	0,90
Satisfação com a natureza do trabalho	Contentamento com o interesse despertado pelas tarefas, com a capacidade de elas absorverem o trabalhador e com a variedade das mesmas.	7,11,13, 18 e 23	0,82
Satisfação com as promoções	Contentamento com o número de vezes que já recebeu promoções, com as garantias oferecidas a quem é promovido, com a maneira de a empresa realizar promoções e com o tempo de espera pela promoção.	3,4,10, 16 e 20	0,87

Fonte: Siqueira (2008, p. 269)

A escala foi aplicada neste estudo sem qualquer modificação, individualmente, por meio de formulário eletrônico elaborado no *Google Docs* e enviado por e-mail.

A confiabilidade das escalas de medidas se deu a partir do cálculo do *Alpha de Cronbach*, por meio de testes de consistência interna que representam uma medida de intercorrelação existente em um conjunto de itens (HAIR et al., 2009). O pré-teste foi realizado na cidade de Teresina, numa amostra de 30 respondentes, com o objetivo de verificar a clareza textual do questionário e o tempo médio de resposta, obtendo-se um tempo médio de 12 minutos. O pré-teste teve como finalidade de ratificar a eficácia do instrumento de coleta de dados em situações reais de coleta, conforme Hair et al (2009). A pesquisa de campo teve início dia 09.05.2014 e finalizou em 20.07.2014. Responderam a escala 182 pessoas, que efetivamente trabalham no hospital pesquisado.

O tratamento dos dados, inicialmente, buscou identificar e analisar os *missing values* (valores perdidos), com o objetivo de identificar padrões existentes nos dados perdidos que caracterize esse processo. Nessa etapa o pesquisador tomou a decisão de ignorar ou não os dados que acontecem aleatoriamente nas variáveis (HAIR, et al., 2009). Nesse sentido, optou-se por desconsiderar os *missing values* por serem de natureza completamente aleatória. No que se refere aos *outliers*, não houve necessidade de tratamento e correção, visto que os mesmos não interferiram no padrão dos dados a serem analisados (CORRAR; PAULO; DIAS FILHO, 2009). Foram coletados 182 questionários com respostas válidas. Na análise de *outliers*, utilizou-se o *boxplot* para identificar possíveis erros de digitação dos dados. Outro procedimento de pré-tratamento utilizado nesse estudo foi a averiguação da normalidade das variáveis como condição para os testes estatísticos univariados e multivariados do estudo (HAIR, et al., 2009). Inicialmente, verificou-se a normalidade de cada variável isoladamente e depois a normalidade multivariada demonstrando que as combinações das variáveis univariadas também são normais. Foram utilizados os testes *Shapiro-Wilks* e *Kolmogorov-Smirnov* para a determinação do nível de significância para as diferenças em relação à distribuição normal.

Para identificar o formato das distribuições e os padrões de respostas, realizaram-se análises descritivas de média, desvio-padrão, coeficiente de variação, índices de assimetria e curtose dos indicadores propostos para os construtos do estudo. Foi utilizada a Análise Fatorial Exploratória (AFE), com o objetivo de avaliar, inicialmente, a medida dos construtos e para explicar as variáveis pelas cargas fatoriais para cada fator, já que o pesquisador não conhecia relações de dependência entre as variáveis do estudo. A análise foi feita com o auxílio do *Software SPSS 19.0 (Statistical Package for Social Sciences)* para análises das técnicas multivariadas. O método utilizado foi o dos Componentes Principais (CP), objetivando a identificação de uma combinação linear entre as variáveis, de forma que o máximo da variância fosse explicado por essa combinação.

Com a finalidade de avaliar o modelo teórico, utilizou-se a modelagem de equações estruturais com o uso da técnica *PLS – Partial Least Square por meio do software Smartpls – 2.0*. Os critérios da análise foram: os coeficientes de cada path, o *Alpha de Cronbach*, validade convergente e Variância Extraída (AVE). Alguns dos parâmetros aceitos na literatura são que as cargas fatoriais e a confiabilidade devem apresentar níveis acima de 0,7 e a variância explicada deve apresentar níveis acima de 0,5 (CHIN, 2000).

3 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Inicia-se esse tópico com a apresentação do formato das distribuições e os padrões de respostas, realizaram-se análises descritivas de média, desvio-padrão, coeficiente de variação, índices de assimetria e curtose dos indicadores propostos para os construtos do estudo. Buscou-se, por meio da análise da matriz de correlação dos indicadores de cada *construto*, conhecer a colinearidade entre os indicadores. Conforme os resultados, as médias, em geral, foram acima de quatro, evidenciando que o instrumento de coleta de dados foi bem entendido pelos pesquisados.

Tomando como base Marqueze e Moreno (2005), não há um único fator determinante para a satisfação do trabalhadores, sendo assim, para o estudo em questão, as maiores médias encontradas foram para as variáveis; (V13) Oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço, (V14) Maneira como eu me relaciono com os meus colegas de trabalho e (V17) Quantidade de amigos entre os colegas de trabalho. Com isso, pode-se inferir que tais variáveis surgiram das interações entre os trabalhadores e a organização em estudo, conforme ressalta Siqueira (2008).

As variáveis que obtiveram um valor com pouca significação, ou seja, muito abaixo de 0,7, no que se refere à Análise fatorial exploratória, foram retiradas da análise de equações estruturais (HAIR et al., 2009).

3.1 Análise dos construtos

A avaliação dos indicadores dos construtos iniciou-se por meio de uma AFE – Análise Fatorial Exploratória, objetivando obter fatores com o maior grau de explicação da variância possível. Nesse sentido, utilizou-se o critério de autovalores (*Eigenvalues*). Percebeu-se que para essa pesquisa as correlações dos *constructos* são significativas, no entanto, apresentaram valores abaixo de 0,90. Foram realizados os testes *Kaiser- Meyer-Olkin* e o teste de esfericidade de *Bartlett's*. O grau de correlação parcial entre as variáveis apresentou um resultado de 0,862. De acordo com esse resultado, explica-se a variação dos dados originais com um nível muito bom de significância. O uso da análise fatorial, para esse estudo, foi validado por meio do teste de esfericidade realizado que apresentou uma significância inferior a 0,50. Os fatores identificados obtiveram autovalores superiores a 1,000, com a proposição

de seis fatores que apresentam juntos uma variância explicada de 63,36 %, conforme a tabela 1.

Tabela1: Variância total explicada do *constructos* do estudo

Component	Total Variance Explained								
	Initial Eigenvalues	Extraction Sums of Squared Loadings	Rotation Sums of Squared Loadings	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	6,682	26,730	26,730	6,682	26,730	26,730	4,236	16,945	16,945
2	3,995	15,978	42,708	3,995	15,978	42,708	3,115	12,461	29,407
3	1,851	7,403	50,111	1,851	7,403	50,111	2,491	9,963	39,370
4	1,213	4,850	54,961	1,213	4,850	54,961	2,158	8,634	48,004
5	1,056	4,225	59,187	1,056	4,225	59,187	2,103	8,410	56,414
6	1,045	4,180	63,367	1,045	4,180	63,367	1,738	6,953	63,367
7	,885	3,538	66,905						
8	,823	3,292	70,197						
9	,722	2,889	73,085						
10	,687	2,748	75,833						
11	,656	2,624	78,457						
12	,615	2,459	80,916						
13	,554	2,215	83,130						
14	,517	2,067	85,197						
15	,470	1,878	87,076						
16	,439	1,755	88,830						
17	,395	1,580	90,410						
18	,367	1,467	91,877						
19	,353	1,413	93,290						
20	,315	1,261	94,551						
21	,313	1,251	95,802						
22	,303	1,213	97,015						
23	,284	1,136	98,152						
24	,236	,945	99,097						
25	,226	,903	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Fonte: Elaborada pelos autores (2014).

O primeiro fator identificado explicou 26,73% da variância dos dados, o segundo foi responsável por 15,97 %, o terceiro por 7,40%, o quarto por 4,85%, o quinto fator por 4,22% e o último e sexto fator foi responsável por 4,18% da variância dos dados. Apesar dos três últimos fatores apresentarem um valor baixo na explicação da variância dos dados, optou-se por utilizá-los no modelo estrutural pela importância que representam para a pesquisa. Outro teste realizado foi o cálculo do *Alpha de Cronbach*, com a finalidade de verificar a consistência das escalas. Os construtos obtiveram 0,877 para os vinte e cinco itens da escala. Tomando-se por base que uma boa consistência se dá a partir de 0,70, conforme Hair et al. (2009), considera-se que os itens da escala utilizada para este estudo, apresentou uma consistência significativa. Porém, a partir dos escores fatoriais, foram encontrados 6 fatores determinantes para o estudo em questão. Tem-se que o fator 1 agrega os aspectos voltados para a satisfação com o salário, o fator 2 está voltado para características da chefia, o terceiro fator diz respeito à satisfação com as formas utilizadas de promoção para os trabalhadores, o

quarto fator se relaciona com os aspectos pessoais do trabalhador, o quinto está voltado para o relacionamento do trabalhador com os colegas de trabalho e o sexto se refere à natureza do trabalho, conforme a matriz dos escores fatoriais apresentada na tabela 2.

Tabela 2: Análise fatorial exploratória dos constructos.

		Componentes						Comunalidades
		1	2	3	4	5	6	
V12	Salário comparado ao custo de vida	,810						,675
V15	Dinheiro que eu recebo desta empresa ao final de cada mês	,775						,628
V5	Salário comparado com o quanto eu trabalho	,765						,682
V21	Salário comparado aos meus esforços no trabalho	,748						,653
V8	Salário comparado à minha capacidade profissional.	,735						,652
V22	A maneira como meu chefe me trata.		,832					,747
V25	A capacidade profissional do meu chefe		,772					,633
V19	O entendimento entre eu e meu chefe		,768					,652
V4	Garantias que a empresa oferece a quem é promovido.			,698				,620
V3	Número de vezes que já fui promovido			,662				,583
V16	Oportunidades de ser promovido			,636				,684
V13	Oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço				,709			,690
V18	As preocupações exigidas pelo meu trabalho				,668			,646
V17	A quantidade de amigos que eu tenho entre meus colegas				,622			,564
V1	O tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim					,712		,657
V6	O espírito de colaboração dos meus colegas					,679		,566
V14	A maneira como me relaciono com os meus colegas					,655		,672
V23	O grau de interesse que minhas tarefas me despertam						,782	,738
V7	A variedade de tarefas que realizo						,628	,627
V11	A capacidade de meu trabalho absorver-me						,519	,638

Fonte: Elaborada pelos autores (2014).

3.2 Avaliação do Modelo Estrutural

Com o intuito de avaliar o modelo teórico a ser testado, foi utilizada a modelagem de equações estruturais com o uso da técnica *PLS – Partial Least Square* por meio do software *Smartpls – 2.0*. Para cada construto, considerou-se a análise fatorial exploratória realizada, mediante o agrupamento dos indicadores em cada fator, em função das significâncias das

cargas fatoriais, da comunalidade explicada e dos procedimentos relativos ao uso estatístico do *Alpha de Cronbach*.

Uma análise fatorial confirmatória foi realizada com a finalidade de analisar cada constructo separadamente. Os critérios da análise foram baseados em: coeficientes de cada path, *Alpha de Cronbach*, validade convergente e Variância Extraída (AVE). Os parâmetros aceitos na literatura são que as cargas fatoriais e a confiabilidade devem apresentar níveis acima de 0,7 e a variância explicada deve apresentar níveis acima de 0,5 (CHIN, 2000), conforme a tabela 3.

Tabela 3 – Índices de desempenho dos constructos analisados.

	AVE	Composite Reliability	R Square	Cronbachs Alpha	Communality	Redundancy
Aspectos pessoais	0,5711	0,8002	0,0000	0,6356	0,5726	0,0000
Chefia	0,7017	0,8553	0,0000	0,7890	0,7017	0,0000
Colegas de trabalho	0,5859	0,7934	0,0000	0,6545	0,5859	0,0000
Natureza do trabalho	0,5814	0,7801	0,0000	0,6435	0,5830	0,0000
Promoções	0,6655	0,8834	0,0000	0,7535	0,6559	0,0000
Salário	0,6251	0,9017	0,0000	0,8638	0,6472	0,0000
Satisfação	0,5416	0,8423	0,5650	0,5768	0,6435	0,0604

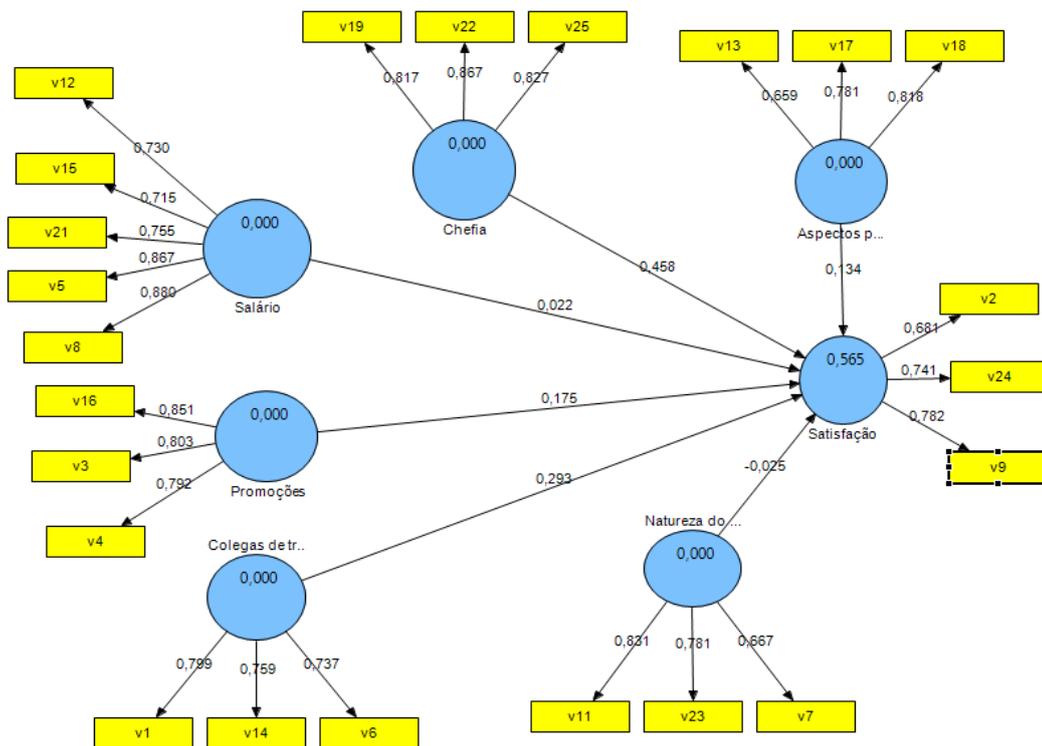
Fonte: Elaborada pelos autores (2014).

A análise do modelo definitivo da pesquisa demonstrou que a satisfação dos trabalhadores em relação ao hospital pesquisado está diretamente relacionada ao fator ligado aos aspectos relativos à chefia exercida, conforme o resultado apresentado de 0,458, representando 45,8% de influência, corroborando assim, com os trabalhos de Judge; Piccolo; Llies (2004) e Van Dierendonck et al. (2004) sobre a correlação positiva entre satisfação de subordinados e o comportamento de liderança.

Em segundo lugar, no que tange à satisfação dos trabalhadores pesquisados, tem-se que os aspectos ligados aos colegas de trabalho exercem influência sobre os trabalhadores pesquisados, visto que o fator que contempla esses aspectos apresentou um resultado de 0,293, o que representa um percentual de 29,3%. Nesse sentido, esse percentual é congruente aos estudos de Shaw, Duffy, e Stark (2000), Champion, Medsker e Higgs (1993), Silva (2006) e Siqueira; Gomide Jr. (2004) quando identificaram que trabalhadores que possuem preferência por trabalho em grupo tendem a ser mais satisfeitos.

Outro fator que apresentou uma influência positiva foi o fator relacionado às questões ligadas as promoções realizadas pelo hospital pesquisado, com um resultado de 0,175, sendo um percentual de 17,5% de influência desse fator na satisfação dos trabalhadores. Fato evidenciado também nos trabalhos de Shaw, Duffy, e Stark (2000), Champion, Medsker e Higgs (1993) e Oliveira et al. (2009). que encontraram evidências de uma correlação positiva entre promoção/ recompensas e satisfação dos empregados. Por outro lado, percebe-se que, para esse estudo que; os aspectos pessoais do trabalhador, o salário e a natureza das atividades exercidas não apresentaram um resultado significativo, conforme a figura 3.

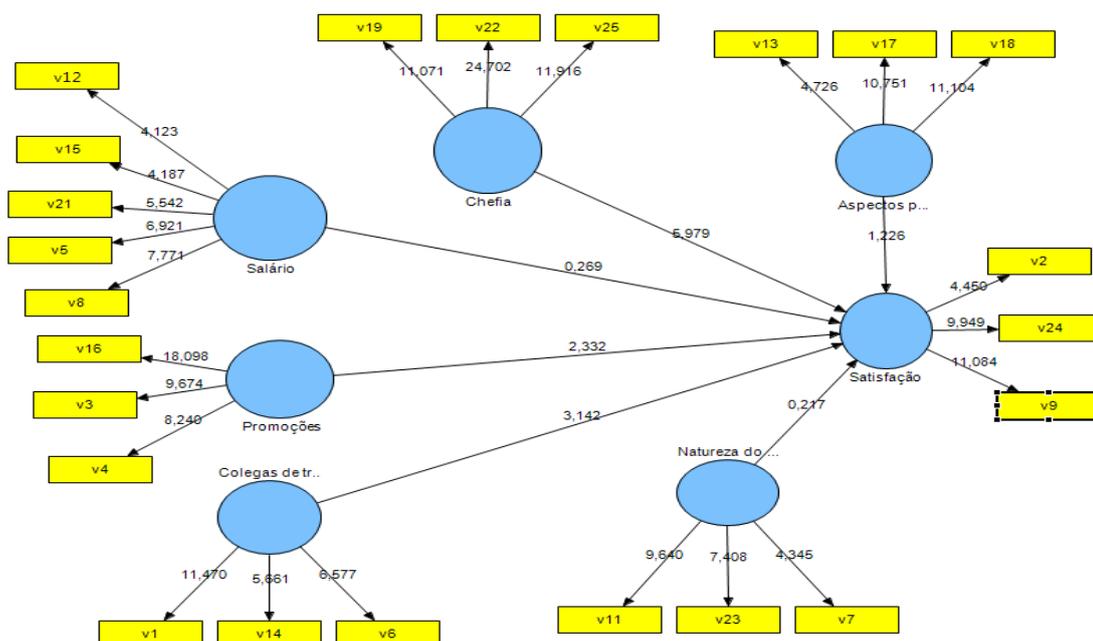
Figura 3: modelo definitivo da pesquisa.



Fonte: próprios autores (2014).

O resultado apresentado na análise *bootstrapping* de 5,979 para os aspectos relacionados à chefia, de 3,142 no que diz respeito aos aspectos voltados aos colegas de trabalho e de 2,332 no que se refere às promoções, confirma os resultados apresentados no modelo estrutural testado nessa pesquisa, visto que esses valores são acima de 1,96 (CHIN, 2000). Na figura 4, apresenta-se a análise *bootstrapping* do estudo.

Figura 4: Análise *bootstrapping* da pesquisa.



Fonte: Próprios autores (2014).

Assim, corroborando com Silva (2006) e Siqueira; Gomide Jr. (2004), percebe-se então que, esses três fatores integrantes do conceito multidimensional de satisfação no trabalho são determinantes para influenciar na rotatividade, assiduidade, desempenho, produtividade, envolvimento e comprometimento dos funcionários do hospital público da cidade de Campo Maior no Piauí.

CONCLUSÃO

Este trabalho objetivou analisar a satisfação no trabalho com suporte em cinco categorias determinadas pela Escala de Satisfação no Trabalho (EST) construída e validada por Siqueira (2008): satisfação com o salário, com os colegas, com a chefia, com as promoções e com a natureza do trabalho num hospital público na cidade de Campo Maior, no Piauí. Com isso, os resultados evidenciaram, por ordem decrescente de significância, que a chefia, os colegas de trabalho e a promoção são os fatores que mais influenciam nessa satisfação no trabalho.

No que tange ao objetivo específico de identificar as variáveis mais significativas para a satisfação no trabalho no hospital público pesquisado, as maiores médias encontradas foram para as variáveis; (V13) Oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço, (V14) Maneira como eu me relaciono com os meus colegas de trabalho e (V17) Quantidade de amigos entre os colegas de trabalho. Justifica-se tais resultados, sendo estes apoiados pelo referencial teórico citado, que vários são fatores que podem ser determinantes para a satisfação no trabalho tanto para empresas do setor privado, quanto do público, que é o foco do trabalho em questão.

Inicialmente, pretendia-se verificar a estrutura fatorial da escala obtida em uma amostra diferente da amostra de validação realizada pela autora, porém, a partir da análise fatorial exploratória, os resultados apontaram para seis fatores, sendo que o fator 1, agrega os aspectos voltados para a satisfação com o salário; o fator 2, está voltado para características da chefia; o terceiro fator diz respeito à satisfação com as formas utilizadas de promoção para os trabalhadores; o quarto fator se relaciona com os aspectos pessoais do trabalhador; o quinto está voltado para o relacionamento do trabalhador com os colegas de trabalho e o sexto se refere à natureza do trabalho.

Contudo, seguindo a metodologia definida para o presente trabalho, através da modelagem de equações estruturais com o uso da técnica *PLS – Partial Least Square* por meio do *software Smartpls – 2.0*, evidenciou-se que três fatores são determinantes para a satisfação no trabalho no hospital público pesquisado, sendo eles: chefia, colegas de trabalho e promoções. Resultado também confirmado pela análise *bootstrapping*. E que são os mesmos que compõem aos fatores elencados pela escala de satisfação no trabalho (EST) utilizada como parâmetro neste trabalho.

Em síntese, percebe-se que, os retornos ofertados pela empresa em forma de promoção, a convivência em os colegas e as chefias propiciam aos funcionários do hospital público pesquisado sentimentos gratificantes e prazerosos, contribuindo assim para seu maior envolvimento e comprometimento com o ambiente organizacional.

Não tendo o interesse em limitar o estudo em questão, sugere-se para futuras pesquisas que algumas dimensões possam ser avaliadas em separado, sendo levado em consideração os fatores que mais influenciem a satisfação nos ambientes organizacionais que estejam inseridas. Além do mais, recomenda-se que haja sua replicação em outras organizações, com características culturais distintas e estrutura organizacional diversificada em relação aquelas utilizadas tanto em sua validação original quanto neste estudo.

REFERÊNCIAS

- BELLUSCI, S. M. **Doenças profissionais ou do trabalho**. 6. ed. São Paulo, SP: SENAC, 2005.
- BRUNETTO, Yvonne; FARR-WHARTON, Rod. Using social indent theory to explain the job satisfaction of public sector employees. *The International Journal of Public Sector Management*, v.15, n.7, p.534-551, 2002.
- BREWR, G.A.; SELDON, S.C. Why elephants gallop?: assessing and predicting organizational performance in federal agencies. *Journal of Public Administration Research and Theory*, v.10, n.4, p.685-711, 2000.
- CAMPION, M. A., MEDSKER, G. J., HIGGS, A. C. *Relations between work group chatacteristics and effectiveness: implications for designing effective work groups*. **Personnel Psychology**, 46, p. 823-850, 1993.
- CAVANAGH, S. J. *Job satisfaction of nursing staff working in hospitals*. **Journal of Advanced Nursing**. v. 17, n. 6, p. 704-711, 1992.
- CHIN, W. Partial Least Squares For Researchers: An overview and presentation of recent advances using the PLS approach. C.T. Bauer College of Business University of Houston, 2000. Disponível em: < [http:// disc-nt.cba.uh.edu/chin/indx.html](http://disc-nt.cba.uh.edu/chin/indx.html)>. Acesso em: 30 março de 2014.
- COELHO JUNIOR, Francisco Antonio; FAIAD, Cristiane. Evidências de Validade da Escala de Satisfação no Trabalho. **Avaliação Psicológica**. Itatiba , v. 11, n. 1, abr. 2012. Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-04712012000100011&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 03 jul. 2014.
- CORRAR, J.; PAULO, E.; DIAS FILHO, J. (Coords.). *Análise multivariada: para os cursos de administração, ciências contábeis e economia/ FIPECAPÍ – Fundação Instituto de Pesquisas Contábeis, Atuarias e Financeiras*. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- DESANTIS, Victor S.; DURST, Samantha L. Comparing job satisfaction among public and private sector employees. *American Review of Public Administration*, v.3, n.26, p.327-343, 1996.
- ESTEFANO, E. V. V. **Satisfação dos recursos humanos no trabalho**: um estudo de caso na biblioteca central da Universidade Federal de Santa Catarina. 1996. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação do Centro Tecnológico de Florianópolis, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.
- FINEMAN, S. A emoção no processo de organizar; 1996. In: CLEGG, S.R.; HARDY, C.; NORD, W.R. **Handbook de estudos organizacionais**. v. 2; São Paulo: Atlas, 2001.
- FRASER, T. M. Work, fatigue, and ergonomics. In: **Introduction to industrial ergonomics: a textbook for students and managers** (online). Toronto: Wall and Emerson, 1996. Available from: <http://www.wallbooks.com/source/fraser.htm>.
- GARRIDO, Tereza Cristina Jurema. *Satisfação no trabalho: um estudo no Superior Tribunal de Justiça*. Brasília, DF. Universidade de Brasília(UnB), 2009.
- HACKMAN, R.; PORTER, L. W. Predicciones de la eficiencia en el trabajo por la teoria de las expectativas. In: FLEISHMAN, E. A.; BASS, A. R. (Org.). **Estudios de psicologia industrial y del personal**. México: Trillas, 1971. P. 295-304.
- HAIR, J. et al. *Análise Multivariada de Dados*. Tradução Adonai Schlup Sant Anna e Alselmo Chaves Neto. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2009.
- HERZBERG, F. Novamente: como se faz para motivar funcionários? In: In: BERGAMINI, C., CODA; R. (Org.). **Psicodinâmica da vida organizacional – Motivação e liderança**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1997.
- JUDGE, T., A., PICCOLO, R., F. *Transformational and transaccional leadership: a meta-analytic testo f their relative validity*, **Journal of Applied Psychology**, 89, p. 755-768, 2004.

LOCKE, E. A. The nature and causes of job satisfaction. In: DUNNETE, M. P. (Ed.) Handbook of I/O psychology. 1976.

LOCKE, E. A. What is job satisfaction? *Organizational Behaviour Human Performance*. v. 4, n. 4, p. 309-336, 1969.

MAIDANI, Ebrain A. Comparative study of Herzberg's two-factor theory of job satisfaction among public and private sectors. *Public Personnel Management*, v.20, n.4, p.441-448, 1991.

MALHOTRA, N. *Pesquisa de Marketing*. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2012.

MARQUEZE, Elaine Cristina; MORENO, Claudia Roberta de Castro. Satisfação no trabalho - uma breve revisão. **Rev. bras. saúde ocup.**, São Paulo , v. 30, n. 112, dez. 2005 . Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-76572005000200007&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 02 jul. 2014.

MARTINEZ, Maria Carmen; PARAGUAY, Ana Isabel Bruzzi Bezerra. Satisfação e saúde no trabalho – aspectos conceituais e metodológicos. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 2003, vol. 6, pp. 59-78

MARTINEZ, Maria Carmen. C. **As relações entre a satisfação com aspectos psicossociais no trabalho e a saúde do trabalhador**. 2002. Dissertação (Mestrado em Saúde Ambiental) – Programa de Pós-Graduação do Departamento de Saúde Ambiental, Faculdade de Saúde Pública, Universidade de São Paulo, São Paulo.

MARTINS, A., M., S. Programas de qualidade de vida, satisfação no trabalho e comprometimento organizacional. In: Encontro Nacional dos Programas de Pós-graduação em Administração - **EnANPAD**, 27, 2003.

O'DRISCOLL, M. P.; BEEHR, T. A. *Moderating effects of perceived control and need for clarity on the relationship between role stressors and employee affective reactions*. **The Journal of Social Psychology**. v. 140, n. 2, p. 151-159, 2000.

PETERSON, M.; DUNNAGAN, T. *Analysis of a worksite health promotion program's impact on job satisfaction*. **Journal Occupational Environ. Medicine**. v. 40, n.11, p. 973-979, 1998.

REBOUCAS, Denise; LEGAY, Leticia Fortes; ABELHA, Lúcia. Satisfação com o trabalho e impacto causado nos profissionais de serviço de saúde mental. **Rev. Saúde Pública**, São Paulo , v. 41, n. 2,abr. 2007 . Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-89102007000200011&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 02 jul. 2014.

RIBEIRO, L. M.; CHAVES, L. S.; GAMA, M. A. A.; DIAS, M. A. M. Gestão de pessoas no governo de Minas Gerais: panorama histórico e evolutivo a partir da implantação do Choque de Gestão. IV Congresso CONSAD de Gestão Pública, Brasília, 2011.

RICHARDSON, R. *Pesquisa social: métodos e técnicas*. 3. ed. São Paulo, Atlas, 1999.

RODRIGUES, Marcus Vinicius. *Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise do nível gerencial*. 11. ed. Rio de Janeiro, Petrópolis: Vozes, 2008.

ROODHOOFT, Filip; ABBEELE, Alexandra Van den. Public procurement of consulting services evidence and comparison with private companies. **International Journal of Public Sector Management**, v. 19, n. 5, p. 490-512, 2006.

SHAW, J. D., DUFFY, M. K., STARK, E. M. *Interdependence and preference for group work: main and congruence effects on the satisfaction and performance of group members*. **Journal of Management**, 26, p. 259-279, 2000.

SIQUEIRA, M., M., M. Satisfação do Trabalho. In: SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias et al. **Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão**. Porto Alegre: Artmed, 2008.

SIQUEIRA, M. M. M.; GOMIDE JR., S.; Vínculos do indivíduo com o trabalho e com a organização. In: ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E.; BASTOS, A. V. B (Org.). *Psicologia, organização e trabalho no Brasil*. Porto Alegre: Artmed, 2004

- SILVA, D. B. **A influência da liderança e os valores pessoais nas respostas afetivas de membros de equipes de trabalho**. Dissertação de Mestrado em Psicologia. Universidade de Brasília. 2006.
- SILVA, Rosângela Marion da et al . Análise quantitativa da satisfação profissional dos enfermeiros que atuam no período noturno. **Texto contexto - enferm.**, Florianópolis , v. 18, n. 2, jun. 2009 . Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-07072009000200013&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 02 jul. 2014.
- SPECTOR, P. E. *Psicologia nas organizações*. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2003.
- STEEL, Brent S.; WARNER, Rebecca L. Job satisfaction among early labor force participants: unexpected outcomes in public and private sector comparisons. *Review of Public Personnel Administration*, v.10, n.3, p.4-22, 1990.
- VAN DIERENDONCK, D., HAYNES, C., BORRIL, C., STRIDE, C., *Leadership behavior and subordinate well-being*. ***Journal of Occupational Health Psychology***, 9, p. 165-175, 2004.
- VROON, V. H. **Work and motivation**. New York: John Wiley & Sons, 1964.
- WRIGHT, T. A.; CROPANZANO, R. *Psychological well-being and job satisfaction as predictors of job performance*. ***Journal of Occupational Health Psychology***. v. 5, n. 1, p. 84-94, 2000.