

Relações no Trabalho: um Estudo em Empresas Prestadoras de Serviços Contábeis

Suzete Antonieta Lizote
lizote@univali.br
UNIVALI

Miguel Angel Verdinelli
nupad@univali.br
UNIVALI

Fabiana Leal
fabi.leal_cc@gmail.com
UNIVALI

Juliana Schonrr
juli.lili@gmail.com
UNIVALI

Lucimar Coimbra Christovão Vieira
lucimar.vieir@gmail.com
UNIVALI

Resumo: Em um ambiente em constante mutação e altamente competitivo, a organização, caso esteja preocupada em sobreviver, necessita atrair e reter profissionais competentes, criativos, comprometidos e satisfeitos com as atividades que desenvolvem. Neste sentido, se faz necessário conhecer de que forma se estabelece o vínculo de seus funcionários com a empresa. Este estudo tem por objetivo analisar a relação entre comprometimento organizacional e satisfação no trabalho no âmbito dos escritórios de contabilidade localizados nas cidades de Itajaí e Itapema/SC. Metodologicamente, esta pesquisa quantitativa e de natureza aplicada, quanto ao objetivo, considera-se descritiva. O instrumento de coleta de dados para mensurar a satisfação com base em Siqueira (1995), é composto por 25 perguntas fechadas, divididas em cinco dimensões: satisfação com salário; com os colegas de trabalho; com a chefia; com as promoções e com o próprio trabalho. Em relação ao comprometimento organizacional as questões foram elaboradas com base no instrumento de Meyer e Allen (1991), sendo composto por 18 indicadores divididos entre os componentes afetivo, normativo e instrumental. Os resultados apresentados apontam que dentre as três dimensões propostas, o comprometimento na dimensão afetiva destacou-se com 53%. No que tange a satisfação no trabalho, conclusões apontam que, de modo geral, os funcionários atuantes na área contábil estão satisfeitos em seu trabalho, com ênfase maior para a dimensão satisfação com a natureza do trabalho com 74%. Finalmente, na análise da relação entre ambos os constructos pode ser observado em todas as relações que há significância estatística.

Palavras Chave: Comprometimento - Satisfação - Trabalho - Contabilidade -

1 INTRODUÇÃO

Atualmente as organizações precisam reestruturar e repensar seus processos de trabalho interno devido às pressões do mercado. Sejam elas provenientes, dentre outras, dos consumidores, concorrentes, fornecedores, governos ou das variáveis do macro ambiente. Tais reestruturações objetivam o aumento da eficiência, com o intuito de melhor se posicionar perante o ambiente competitivo, garantindo, desta forma, a sobrevivência e crescimento organizacional.

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

Os contadores no âmbito das empresas 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 precisarem controlar suas atividades de forma ordenada, além de prestarem contas aos órgãos públicos.

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 ele afeta 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.

Por sua parte, a satisfação no trabalho 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).

Diante deste contexto e ainda considerando 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?*

Visando responder esse questionamento estabeleceram-se como objetivos específicos: mensurar o comprometimento e a satisfação com o trabalho dos funcionários dos escritórios de contabilidade e analisar as relações que existam entre o comprometimento organizacional e a satisfação com o trabalho.

A partir da revisão da literatura, a delimitação do marco teórico indica que a identificação dessas dimensões ainda é um tema pouco explorado com profissionais da contabilidade. Desta maneira, a relevância do estudo está em trazer novas evidências empíricas sobre os construtos propostos, em particular para os escritórios de contabilidade, objeto desta pesquisa. Para a comunidade acadêmica é uma oportunidade de aprofundar conhecimentos na área de gestão de pessoas. O estudo realizado também 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. Pode-se então dizer que os achados podem contribuir para a melhoria do desempenho nessas organizações.

Após esta introdução, o trabalho está estruturado em outras cinco seções. O marco teórico sobre o tema se apresenta na segunda seção e a abordagem metodológica na seguinte. Na sequência, se analisam os dados e na quinta seção apresentam-se as considerações finais. Por último se listam as referências utilizadas.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A presente seção trata dos fundamentos teóricos em que se embasará a pesquisa. Para tanto se abordarão os seguintes temas: Comprometimento organizacional e 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. Ou seja, deve atuar de maneira estratégica, e não só operacional (MARRAS, 2000). Segundo 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 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). Ressaltam Bastos (1994), Medeiros (1997) e Bandeira, Marques e Veiga (2000), que a pesquisa nesta área tem sido conduzida por abordagens distintas.

O estudo empírico sobre o comprometimento organizacional, a desenvolver neste artigo, será efetuado considerando o modelo de Meyer e Allen (1991). O qual foi validado no Brasil por Medeiros e Enders (1998) e Bandeira, Marques e Veiga (2000) trazendo contribuições significativas para o estudo da multidimensionalidade. Os propositores do modelo 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, normativa e instrumental.

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), sendo assim, o comprometimento é entendido como uma ligação emocional, um sentimento, um impulso ou desejo que o conduz a ficar (GONZÁLEZ; GUILLÉN, 2008).

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

A base do vínculo de natureza instrumental, diferentemente das outras duas dimensões abordadas, enfatiza uma avaliação dos custos associados a sair e, desta forma, envolve um cálculo de ganhos e perdas nas permutas que o indivíduo faz com a organização (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 a quantidade de recursos e tempo que já investiu e perderá com sua saída (COMMEIRAS; FOURNIER, 2003).

O comprometimento instrumental ou calculativo é próprio dos indivíduos que permanecem na empresa em função da avaliação que fazem entre os custos e recompensas de permanecer e os custos e riscos de sair da organização. Segundo Chen e Francesco (2003), 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 o que poderá conduzir a atitudes passivas ou até mesmo negativas.

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).

O componente normativo, por sua vez, compreende o comprometimento como uma forma de responsabilidade para com a organização e sugere que o indivíduo permanece na

empresa devido ao sacrifício pessoal associado 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 compensar. Assim, esta dimensão pode encontrar-se enraizada em sentimentos de dívidas do indivíduo com a organização, pelos benefícios concedidos (CHEN; FRANCESCO, 2003).

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 esta 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. Desta forma, 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 se baseiam em 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 influencia 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.

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, absenteísmo e resultados semelhantes”.

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 foi utilizada 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

O desenvolvimento deste estudo pode ser conceituado como uma pesquisa quantitativa e de natureza aplicada, por buscar uma aplicação prática com o caso analisado (GOLDENBERG, 1999). Além disso, ao interrogar de forma direta os indivíduos foco da análise, o procedimento técnico aplicado foi o levantamento (BARROS; LEHFELD; VERGARA, 1986).

Em relação aos objetivos, considera-se uma pesquisa descritiva. Para Vergara (1998) esta modalidade refere-se à obtenção de informações sobre um fenômeno ou sobre determinada população e à descrição de suas características. Optou-se por esta metodologia, tendo em vista o objetivo de descrever a relação entre o comprometimento organizacional e a satisfação com o trabalho.

O material para o estudo foi obtido através de um questionário de autopreenchimento aplicado pessoalmente pelas pesquisadoras nos meses de janeiro e fevereiro de 2014 aos funcionários de escritórios de contabilidade das cidades de Itajaí e Itapema, no estado de Santa Catarina. O questionário, além de levantar dados sociodemográficos dos respondentes, compreendia dois blocos, quais sejam:

1) Relativo ao comprometimento organizacional: as questões foram elaboradas com base no instrumento de Meyer e Allen (1991). Esteve composto por 18 indicadores divididos equitativamente entre os três componentes: afetivo (A), normativo (N) e instrumental (I). A quantificação foi realizada através de uma escala do tipo Likert de 5 pontos, na qual o valor 1 (um) representará “discordo totalmente” e o 5 (cinco) “concordo totalmente”.

2) No segundo bloco identificou-se a satisfação com o trabalho com base na medida original de Siqueira (1995), foi composto por 25 itens, associados a uma escala tipo Likert aonde 1 (um) correspondia a “totalmente satisfeito” e “5” (cinco) “totalmente satisfeito”. Na validação original a autora usou uma escala com 7 pontos. O questionário foi dividido em cinco categorias: satisfação com os colegas de trabalho (Co); com a chefia (Ch); com as promoções (P); com o salário (S); e, com a natureza do trabalho (N).

Os dados obtidos de 235 funcionários que trabalham em 12 escritórios foram digitados em uma planilha eletrônica Excel®. Na sequência efetuou-se o pré-tratamento com a finalidade de verificar os dados faltantes. Identificaram-se 28 células com dados ausentes, os quais representam menos que 0,5% do total, muito menor que o máximo admitido de 10% (HAIR Jr. *et al.*, 2009) portanto, foram substituídos pela mediana. Para desenvolver as análises somaram-se as pontuações atribuídas a cada componente (SA, SN e SI) e também se criou uma variável que correspondeu à soma total do comprometimento (STC). Com os dados da satisfação com o trabalho procedeu-se da mesma maneira. Criou-se uma variável como a

soma total das pontuações da satisfação (STS) e as somas para cada dimensão do constructo (SCo, SCh, SP, SS e SN). Inicialmente fizeram-se as análises descritivas a partir das frequências e posteriormente compararam-se as médias segundo o gênero usando o teste t. Verificou-se a homogeneidade da variância pelo teste de Levene para fazer a correção das médias, caso fosse violado esse pressuposto. Por fim, para avaliar a relação entre os constructos e entre suas dimensões foi utilizada a análise de correlação linear.

4 RESULTADO E ANÁLISE DOS DADOS

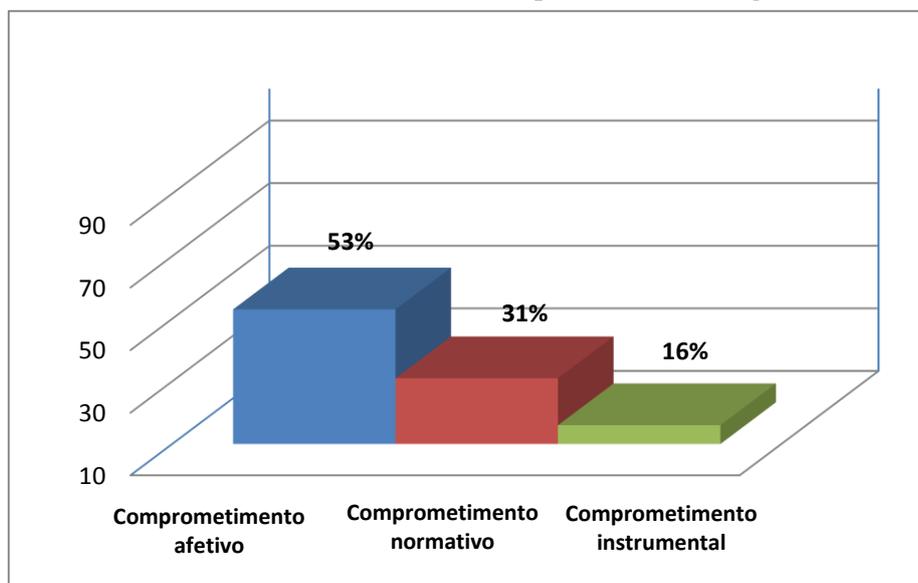
4.1 ANÁLISE DESCRITIVA

Os dados inicialmente analisados foram àqueles relacionados às características dos entrevistados e das empresas. Com o uso da estatística descritiva, os resultados apontaram para uma maior concentração feminina na amostra, com um total de 150 casos (64%) contra 85 homens, que representaram 39% da base final. Com relação ao tempo de trabalho, a média encontrada foi de 3 anos por funcionário pesquisado e a idade média da amostra ficou em 25 anos.

4.2 ANÁLISE DO COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL

Após a tabulação dos dados verificou-se o comprometimento organizacional dos funcionários nas dimensões afetiva, instrumental e normativa. Os resultados se exibem no Gráfico 01.

Gráfico 01: Dimensões do comprometimento organizacional



Diante dos resultados verifica-se que houve uma maior concordância com as questões do comprometimento afetivo com 53%. Isto se caracteriza pelo envolvimento do funcionário com a empresa, com os colegas de trabalho, pela introjeção dos objetivos da empresa, assumindo-os como se fossem seus, entre outros. Os resultados obtidos corroboram com as pesquisas de diversos autores, por exemplo, as de Meyer, Allen e Topolnytsky (1998), de Rego e Souto (2004), de Bonavides, Oliveira e Medeiros (2006) entre outros, demonstrando que o comprometimento afetivo é o melhor relacionado com a satisfação no trabalho.

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.

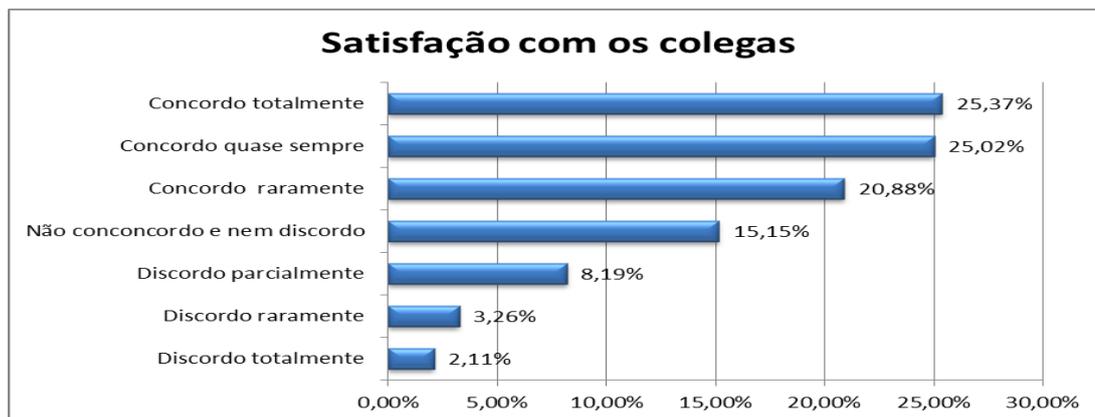
Já o comprometimento normativo, que apresentou um índice de 31%, ao derivar dos sentimentos de dívidas do indivíduo com a organização, induz a esperar que funcionários que manifestem este tipo de comprometimento contribuam de modo positivo com a empresa e estejam satisfeitos. Embora que isto seja sem o envolvimento e o entusiasmo daqueles comprometidos afetivamente (REGO; SOUTO, 2004), como foi refletido nos resultados com um coeficiente menor.

A respeito do comprometimento instrumental o baixo índice apresentado (16%) verificado na amostra processada, pode derivar de que a maioria dos respondentes possuem pouco tempo de serviço. 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.

4.2 ANÁLISE DA SATISFAÇÃO COM O TRABALHO

Na sequência, se detalha os resultados da satisfação com o trabalho de acordo com as cinco dimensões analisadas. O Gráfico 02 mostra qual a satisfação do profissional contábil em relação aos colegas de trabalho.

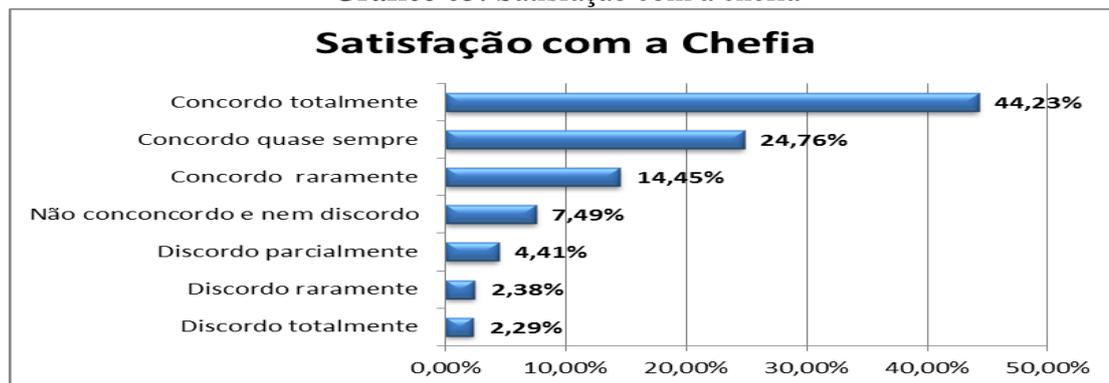
Gráfico 02: Satisfação com os colegas



Diante do gráfico exposto, nota-se que na categoria satisfação com os colegas de trabalho, houve um numero significativo de respondentes que estão satisfeitos, atingindo um percentual de 51%. Apenas 5% da amostra encontra-se insatisfeita. Neste sentido, Souto e Pereira (2006) argumentam que o sujeito se sente 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.

Na sequência, com a finalidade de verificar a satisfação em relação à capacidade profissional do chefe, o seu interesse pelo trabalho com os colaboradores, e se há entendimento entre eles, os respondentes apontaram a satisfação com a chefia, conforme se exhibe no Gráfico 03.

Gráfico 03: Satisfação com a chefia



Nesta categoria, percebe-se que apenas 4% do total estão insatisfeitos com os seus líderes. Segundo Chiavenato (2005) os subordinados requerem atenção e acompanhamento de sua chefia no momento da execução de suas atividades. Sendo assim pode-se verificar que a chefia da categoria contábil está mantendo este relacionamento com seus subordinados, pois os resultados mostram que 69% sentem-se satisfeitos com os seus coordenadores.

Este resultado vai de encontro com Robbins; Judge e Sobral (2010), o qual enfatiza que o líder é quem tem a capacidade de influenciar pessoas para alcançar determinada meta ou objetivo. O chefe deve saber conduzir, trazer motivação aos seus subordinados, pois isso pode refletir positiva ou negativamente nos índices da organização.

Os resultados da terceira dimensão analisada, conforme evidenciada no Gráfico 04, procurou identificar se os respondentes encontram-se satisfeitos com salários que recebem, comparado com o quanto que trabalha, com os esforços feitos na realização do trabalho, com o custo de vida e sua capacidade profissional.

Gráfico 04: Satisfação com o salário



Diante dos resultados, verificou-se o percentual de 47% para satisfação com o salário e 36%, não estão satisfeitos. Percebe-se que nesta dimensão, deve haver uma análise por parte dos gestores, pois o percentual entre o que estão insatisfeitos e os que mantêm-se neutros atingiu 53%. A valorização das atividades em forma de remuneração é necessária e importante, pois Oliveira (2006, p. 82) salienta que “partindo do contrato de trabalho, o trabalhador despende energia para produzir em força de uma remuneração pelo trabalho, com a qual reproduz sua energia: o salário”. Desta forma, conclui-se que o salário e os benefícios são os meios que o trabalhador possui para conseguir seus bens fundamentais, satisfazendo assim suas necessidades. Assim se não for valorizado, pode causar uma atitude de inversão à satisfação, ou seja, a insatisfação.

Na continuação, os respondentes foram questionados se existe possibilidade de promoção e se os mesmos estão satisfeitos com o número de vezes que já foram beneficiados. Os resultados estão apresentados no Gráfico 05.

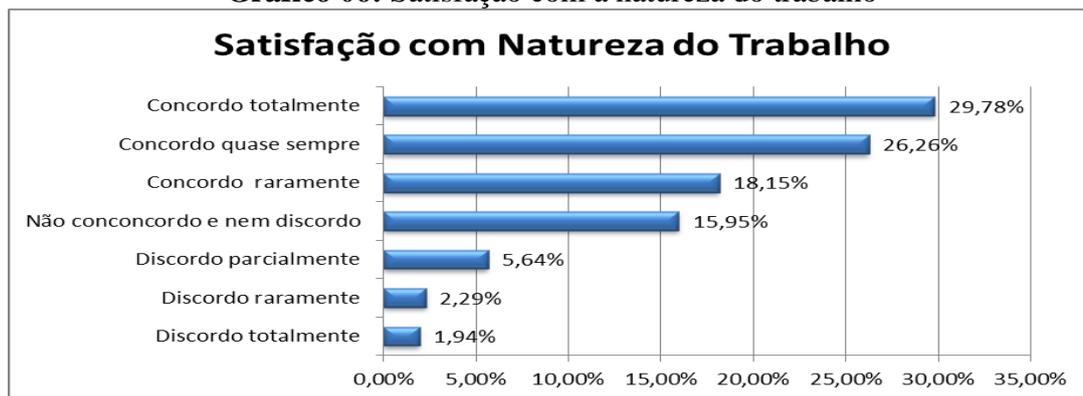
Gráfico 05: Satisfação com promoção



Nesta dimensão, os resultados apontam que 49% dos respondentes estão satisfeitos com a forma que os escritórios os promovem. Percebe-se também que 34% não concordam e 17% mantêm-se neutros. Assim, a organização deve rever seu plano promocional, pois esse é um fator motivador forte da satisfação no trabalho e que gera maior desempenho dos funcionários. Segundo Robbins (2010, p. 75) “trabalhos interessantes que fornecem treinamento, variedade, independência e controle, satisfaz a maioria dos funcionários”. Desta forma, quanto mais a organização proporciona formas de crescimento e desenvolvimento, mais o empregado tende a ficar satisfeito com seu trabalho.

A satisfação com a natureza do trabalho que identifica se há interesse despertado pelas tarefas, a variedade da mesma e com a capacidade destas em absorver o trabalhador foi a última dimensão a ser questionada e analisada conforme se apresenta no Gráfico 06.

Gráfico 06: Satisfação com a natureza do trabalho



Com o gráfico representativo, podemos observar que 74% dos respondentes estão satisfeitos com a natureza do trabalho, visto que está esta relacionada as tarefas realizadas pelo colaborador. Nota-se que as tarefas estão satisfazendo e despertando interesses nos funcionários Entende-se que ao se sentir satisfeito, o mesmo sente prazer em realiza-la e desta forma o faz com eficiência e eficácia. Neste sentido, Bergamini (2008) salienta que as organizações que permitem o atendimento das aspirações e interesses pessoais, também melhoram sua produtividade em função da forma individual com que consideram cada indivíduo.

4.3 ANÁLISE DAS PERCEPÇÕES SOBRE OS CONSTRUCTOS SEGUNDO O GÊNERO

Para analisar como a satisfação se manifesta segundo os gêneros foram comparadas as pontuações médias do comprometimento e da satisfação com o trabalho. No primeiro caso se trabalhou com a soma total das pontuações dadas aos três componentes (STC), ou seja, às dimensões afetiva (A), instrumental (I) e normativa (N). Também foram contrastadas as médias para cada uma delas de maneira individual. Por sua parte, com relação à satisfação com o trabalho se fez para o total (SST) da pontuação atribuída às cinco dimensões do questionário, a saber, com os colegas (Co), a chefia (Ch), as promoções (P), o salário (S), e com a natureza do trabalho (N). No Quadro 01 exibe-se os resultados.

Quadro 01: Comparação de médias para o comprometimento e a satisfação com o trabalho. Testes t usando o gênero nas comparações.

	Média M	Média F	Valor t	g.l.	Valor p	Número M	Número F	Levene	g.l.	Valor p
STC	79,318	77,320	0,795	233	0,428	85	150	0,508	233	0,477
SA	30,506	28,453	1,883	233	0,061	85	150	0,223	233	0,637
SI	21,576	22,413	-0,788	233	0,432	85	150	0,031	233	0,861
SN	27,235	26,453	0,874	233	0,383	85	150	0,049	233	0,825
	Média M	Média F	Valor t	g.l.	Valor p	Número M	Número F	Levene	g.l.	Valor p
SST	128,482	122,067	1,613	233	0,108	85	150	0,511	233	0,475
SCo	26,153	26,187	-0,039	233	0,969	85	150	0,567	233	0,452
SCh	29,106	28,640	0,514	233	0,607	85	150	0,241	233	0,624
SP	22,859	20,753	1,840	233	0,067	85	150	0,307	233	0,580
SS	22,576	19,827	2,234	233	0,026	85	150	0,991	233	0,320
SN	27,788	26,660	1,327	233	0,186	85	150	3,847	233	0,051

Os resultados exibidos NO Quadro 01 e nas Figuras 01 e 02 mostram que nem o comprometimento nem a satisfação com o trabalho têm diferença quando mensurada pela pontuação total, STC e SST respectivamente.

Figura 01: Comparação das médias da soma total do comprometimento para homens e mulheres

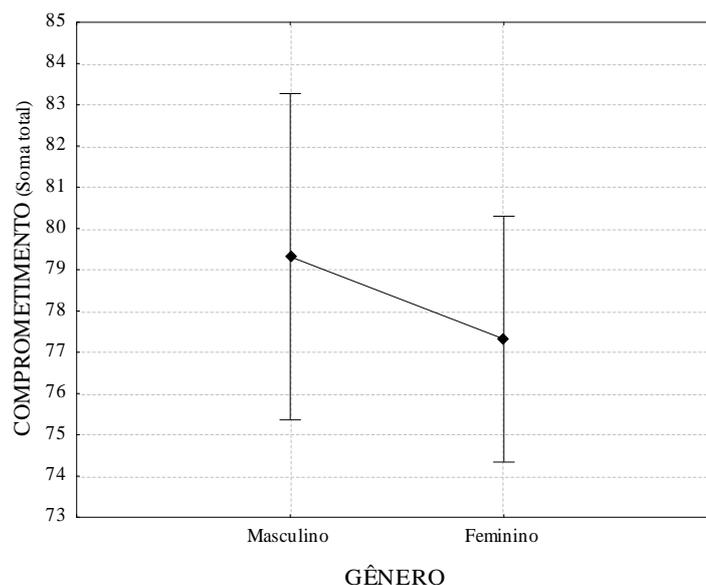
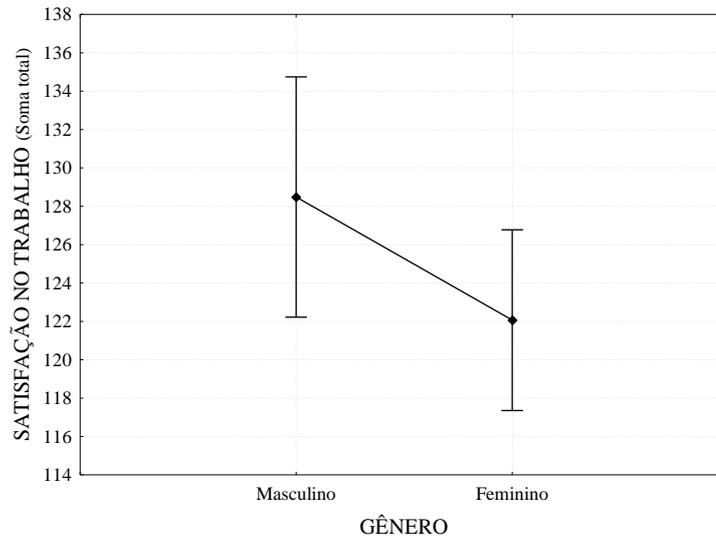
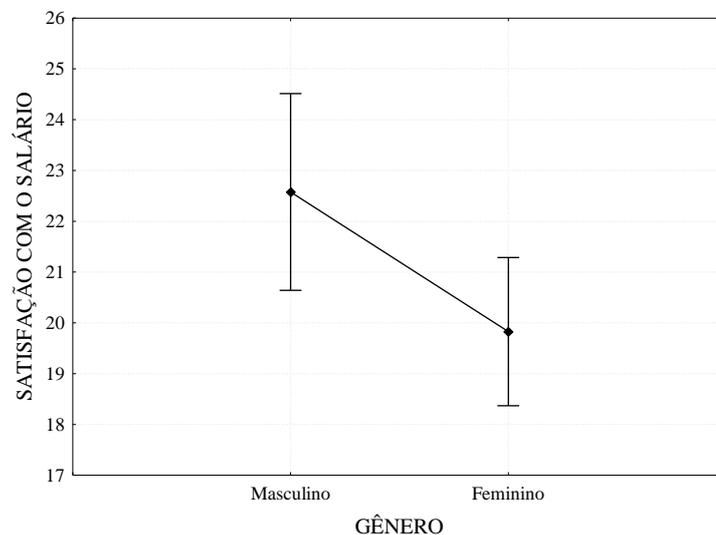


Figura 02 : Comparação das médias da soma total da satisfação para homens e mulheres



Já quando a satisfação é avaliada para cada componente do comprometimento ou cada dimensão da satisfação somente há diferenças significativas para o salário. Neste caso, como se percebe na Figura 03 e no Quadro 01, a pontuação média das mulheres é estatisticamente menor do que a dos homens.

Figura 03: Comparação das médias da satisfação com o salário para homens e mulheres



4.3 ANÁLISE DA RELAÇÃO ENTRE OS CONSTRUCTOS

Finalmente, a análise da relação entre ambos os constructos foi feita através do coeficiente de correlação lineal de Pearson. Para tanto, se cruzaram os somatórios dos componentes do comprometimento, ou seja, soma do afetivo (SA), do instrumental (SI), do normativo (SN) e a soma total (STC), com as dimensões da satisfação no trabalho, contemplando aos colegas (SCo), a chefia (Sch), as promoções (SP), o salário (SS), a natureza do trabalho (SN) e o total geral (STS). Na Tabela 02 estão expostos os valores do coeficiente, a significância prática e os valores da significância do resultado (valores-p). Segundo pode ser observado em todas as relações se verifica que há significância estatística,

pois $p < 0,05$. Contudo, como o número de elementos é muito grande recomenda-se empregar a significância prática (PESTANA; GAGEIRO, 2003). Segundo essa abordagem os valores apresentados na Tabela 01 encontram-se nas categorias de correlação baixa (de 0,20 até 0,39) ou moderada (de 0,40 até 0,69).

Tabela 01: Correlação linear entre a satisfação com o trabalho e o comprometimento organizacional. B significa correlação prática baixa e M moderada.

	SCo	SCh	SP	SS	SN	STS
SA	0,4678	0,5459	0,5662	0,5564	0,5839	0,6865
	M	M	M	M	M	M
	p=0,000	p=0,000	p=0,000	p=0,000	p=0,000	p=0,000
SI	0,2478	0,2350	0,3459	0,3841	0,3785	0,4072
	B	B	B	B	B	M
	p=0,000	p=0,000	p=0,000	p=0,000	p=0,000	p=0,000
SN	0,3011	0,3832	0,4341	0,4711	0,4842	0,5274
	B	B	M	M	M	M
	p=0,000	p=0,000	p=0,000	p=0,000	p=0,000	p=0,000
STC	0,4162	0,4741	0,5480	0,5730	0,5873	0,6596
	M	M	M	M	M	M
	p=0,000	p=0,000	p=0,000	p=0,000	p=0,000	p=0,000

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa teve como objetivo investigar quais são as dimensões do comprometimento organizacional e da satisfação no trabalho presentes nos 235 funcionários de 12 empresas prestadoras de serviços contábeis das cidades de Itajaí e Itapema.

Ao analisar o comprometimento, observou-se observou um alto grau na dimensão afetiva com 53%. Os resultados são compatíveis com os de funcionários que apresentam uma forte intenção de permanecer na empresa por gostarem das atividades que realizam. 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.

Em relação à satisfação no trabalho, ao analisar os escritórios como um todo, observou-se um grau alto de satisfação com a natureza do trabalho (74%) e com a chefia (69%). O papel da chefia é essencial para a satisfação da equipe de trabalho. Os resultados apontaram relação positiva dos funcionários com seus superiores. Conforme evidencia Chang (2001) cabe a organização promover em todos os níveis hierárquicos o desenvolvimento de recursos humanos, com vista à melhoria do clima e dos desempenhos individuais, grupais e organizacionais. Sobre o relacionamento com os colegas de trabalho verificou-se que existe convivência satisfatória (51%). Esta satisfação entre os funcionários gera um ambiente de confiança e cooperação, fatores estes, que contribuem para a qualidade na prestação do serviço.

As dimensões satisfação com o salário (47%) e promoção (49%), por sua vez, alcançaram os menores índices. Diante disso, a empresa, conforme orienta Robbins (2010), deve ver o salário como função agregada de motivação e procurar utilizá-lo como um instrumento a mais na obtenção dos objetivos organizacionais, pois para ter uma equipe que produz, e ambiente motivador na empresa, são necessários planos adequados de recursos

humanos, como por exemplo, plano de cargos e salários.

Em relação ao 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. Como resposta à pergunta de pesquisa pode-se concluir que em todas as relações se verifica que há significância estatística, pois $p < 0,05$.

De forma conclusiva, percebe-se que a satisfação com o trabalho envolve os conceitos de resultados, tratamento e procedimentos justos. Portanto, é essencial descobrir quais são as atividades que proporcionam maior grau de satisfação e alegria e, conseqüentemente, praticá-las intensamente. Assim como, encontrar também, quais são os problemas que causam insatisfações e eliminá-los ou amenizá-los, tornando-se, desta forma, seres humanos satisfeitos e mais felizes.

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. Pode-se então dizer que os achados 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 o desempenho tanto profissional como pessoal dos envolvidos no processo.

REFERÊNCIAS

- ALBUQUERQUE, A. S.** Bem-estar subjetivo e sua relação com personalidade, coping, suporte social, satisfação conjugal e satisfação no trabalho. 2004. Tese (Doutorado em Psicologia) – Instituto de Psicologia da Universidade de Brasília, 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, 2000 pp. 133-157.
- BARROS, A. J. P. & LEHFELD N. A. S.** Fundamentos de metodologia: um guia para iniciação científica. São Paulo: McGraw-Hill, 1986.
- BASTOS, A. V. B.** Comprometimento no trabalho: contextos em mudanças e os rumos da pesquisa deste domínio. In: *Anais do XXII Encontro Nacional dos Programas de Pós Graduação em Administração*, Foz do Iguaçu, 1998.
- BASTOS, A. V. B.** Comprometimento organizacional: a estrutura dos vínculos do trabalhador com a organização, a carreira e o sindicato. 1994. Tese (Doutorado em Psicologia) – Instituto de Psicologia da Universidade de Brasília, 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, 2002, pp. 31-41.
- 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.

- BERGAMINI, C. W.** Motivação nas organizações. 5ª Edição. São Paulo: Atlas, 2008.
- BONAVIDES, R. O. P.; OLIVEIRA, J. A. & MEDEIROS, C. A. F.** Comprometimento organizacional: um estudo das consequências do comprometimento para os trabalhadores. In: Anais do XXX Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação em Administração, Salvador, 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, 2010, pp. 1-15.
- CHANG, J.** Gestão de pessoas pelo desenvolvimento do comprometimento organizacional: uma abordagem holística e simultânea dos determinantes envolvidos no processo. 2001. Tese (Doutorado em Psicologia), Universidade de São Paulo 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, 2003, pp. 490-510.
- 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 ,2003, pp. 239-245.
- 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. 4,2010, pp. 341-373.
- GOLDENBERG, M.** A arte de pesquisar. Rio de Janeiro: Record,1999.
- GONZÁLEZ, T. F. & GUILLÉN, M.** Organizational commitment: a proposal for a wider ethical conceptualization of normative commitment. Journal of Business Ethics, v. 78, 2008, pp. 401-414.
- HAIR Jr., J. F. et al.** Análise multivariada de dados. 6ª-Edição. 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 comportment, v. 37, n. 3, 2005, pp. 159-169.
- 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, 1999, pp. 307-329.
- KOTLER, P.** Administração de marketing. 5ª Edição. 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. 3ª Edição. São Paulo: Futura, 2000.
- MEDEIROS, C. A. F.** Comprometimento organizacional, características pessoais e performance no trabalho: um estudo dos padrões de comprometimento organizacional. 1997.Dissertação, Universidade Federal de Rio Grande do Norte, 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, 1998, pp. 67-87.
- 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, 1998, pp. 83-94.
- MEYER, J. P. & ALLEN, N. J.** A three-component conceptualization of organizational commitment. Human Resource Management Review, v. 1, n. 1, 1991, pp. 61-89.
- 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, 2001, pp. 299-326.
- 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. 61,2002, pp. 20-52.

MILAN, G. S. & MAIOLI, F. C. Os principais atributos relacionados aos serviços prestados por uma instituição de ensino superior e a satisfação dos alunos. IN: Anais XXV Encontro Nacional de Engenharia de Produção, Porto Alegre, 2007.

PASSONI, A. C.; et al. Contador: profissional de extrema importância para micro e pequenas empresas na tomada de decisões. Revista Científica Eletrônica UNISEB, Ribeirão Preto, v. 1, n. 1, 2013, pp. 66-76.

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, 2004, pp. 151-177.

ROBBINS, S. P. Comportamento organizacional. 11ª Edição. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

ROBBINS, S. P.; JUDGE, T. A. & SOBRAL, F. **Comportamento organizacional:** teoria e pratica no contexto brasileiro. 14ª Edição. São Paulo: Pearson, 2010.

SIQUEIRA, M. M. Antecedentes de comportamento de cidadania organizacional: a análise de um modelo pós cognitivo. Tese (Doutorado em Psicologia) – Instituto de Psicologia da Universidade de Brasília, 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, 2008, pp. 265-274.

VERGARA, S. C. Projetos e relatórios de pesquisa em administração. São Paulo: Atlas, 2004.