

Área: Estratégia | **Tema:** Gestão Estratégica de Pessoas

SATISFAÇÃO NO TRABALHO EM EMPRESAS DO SETOR SUPERMERCADISTA

WORK SATISFACTION IN COMPANIES OF THE SUPERMARKET RETAIL

Marília Amarante Dutra Da Silva, Sandra Leonara Obregon, Marcela Giuliani Denardin, Luis Felipe Dias

Lopes e Franciane Cougo Da Cruz

RESUMO

A satisfação no trabalho é percebida como um conjunto de aspectos internos e externos, como a remuneração e o relacionamento interpessoal com os colegas, que refletem a forma como o indivíduo encontra fatores positivos em seu trabalho, possibilitando benefícios tanto para a organização quanto para o colaborador. Em vista da contemporaneidade do tema, a presente pesquisa teve como objetivo analisar a percepção dos colaboradores do setor supermercadista em relação à Satisfação no Trabalho. Para tal, realizou-se uma análise descritiva, de abordagem quantitativa, por meio de levantamento (Survey) com 131 respondentes de seis supermercados situados na cidade de Tupanciretã - RS, no qual foi utilizada a Escala de Satisfação no Trabalho (EST), elaborada por Siqueira, Orengo e Peiró (2014). A análise de dados foi realizada mediante análises descritivas, padronização das escalas e correlação de Pearson. Os resultados indicam que as médias da escala de Satisfação no Trabalho apresentaram índices bons para Satisfação com os colegas, Salários e a Natureza do Trabalho, e médio para Satisfação com a Chefia e Promoções.

Palavras-Chave: Satisfação no Trabalho; Setor Supermercadista; Escala de Satisfação no Trabalho

ABSTRACT

The Work Satisfaction is as a conjunct of intern and extern aspects, as the remuneration and the interpersonal relationship between partners, that reflects the way as the employee finds positive factors in his job, making benefits possible for both the company and the worker. Considering the contemporaneity of this theme, the present research had as objective to analyze the perception of the employees of the supermarket sector related to Work Satisfaction. For such, is was realized a descriptive analysis, of quantitative approach, through a survey with 131 employees of six supermarkets in the city of Tupaciretã - RS, in which it was used the Work Satisfaction Scale, made by Siqueira, Orengo and Peiró (2014). The correlation of the data was made through descriptive analysis, scale standardization and correlation of Pearson. The results indicate that the averages of the scale showed good indexes to satisfaction with coworkers, salaries and the nature of word, and medium to satisfaction with the leadership and promotion in work.

Keywords: Work Satisfaction; Supermarket Retail; Work Satisfaction Scale

SATISFAÇÃO NO TRABALHO EM EMPRESAS DO SETOR SUPERMERCADISTA

1 INTRODUÇÃO

A idealização de que o trabalho pode ser algo prazeroso e divertido parece bastante possível nos dias de hoje, mas não foi sempre assim (SCHAUFELI; DIJKSTRA; VAZQUEZ, 2013). Nos primórdios da revolução industrial, não havia uma preocupação com o bem-estar do colaborador, pois o homem era visto como uma máquina e cabia a ele apenas o trabalho braçal e as decisões administrativas eram apenas de responsabilidade do gestor (ÁVILA; STECCA, 2015).

Deste modo, ao longo de muitos anos o trabalho foi visto como algo custoso, árduo, entendido como algo ruim. Todavia, com as mudanças sociais e econômicas, houve uma revisão dos antigos conceitos de gerenciar pessoas, e hoje, o indivíduo espera mais do seu trabalho, são mais cientes do que esperam e planejam em suas vidas profissionais (SCHAUFELI; DIJKSTRA; VAZQUEZ, 2013).

Dessa maneira, não se pode desconsiderar que o trabalho afeta a vida das pessoas, assim como as pessoas afetam a existência das organizações quando são comprometidas, satisfeitas e engajadas (SIQUEIRA; ORENGO; PEIRÓ, 2014). Nesse sentido, o trabalho pode ser considerado satisfatório ou um verdadeiro fardo para o colaborador, e os sentimentos que possam afetar sua saúde física e mental, podem impactar não somente suas atividades organizacionais, mas em todos os âmbitos de sua vida (FRANÇA; RODRIGUES, 2011).

É sob esta ótica que a satisfação do colaborador é um tema que vem sendo discutido tanto na academia quanto nas organizações. Para Spector (2010), a satisfação é definida como uma atitude em que demonstra como o colaborador se sente no seu ambiente de trabalho, de maneira simplificada pode-se dizer que, satisfação é quando estão contentes com o seu trabalho e insatisfação é quando não estão. Já Siqueira (2008), ressalta que a satisfação no trabalho representa o quanto o colaborador vivencia momentos prazerosos dentro da organização.

Levando em consideração a importância dos sentimentos dos colaboradores para o alcance dos objetivos organizacionais, o presente estudo recairá especificamente sobre o contexto do setor supermercadista, visto que neste setor o ambiente é julgado como bastante turbulento, de grande competitividade e rotatividade, podendo causar impacto na maneira como o colaborador percebe seu trabalho. Sendo assim, a pesquisa foi realizada em organizações supermercadistas situadas na cidade de Tupanciretã, localizada no estado do Rio Grande do Sul, visando responder a seguinte problemática: Qual é a percepção dos funcionários do setor supermercadista de Tupanciretã-RS em relação à satisfação no trabalho?

Para responder a problemática levantada, tem-se como objetivo geral do estudo: analisar a percepção dos colaboradores do setor supermercadista em relação à Satisfação no Trabalho. Ademais, este estudo encontra-se justificado pelo fato de as organizações preocuparem-se cada vez mais em propiciar melhores condições de trabalho a seus colaboradores. Com isso, por meio deste estudo, será possível conhecer mais profundamente a temática e proporcionar aos gestores o melhor entendimento sobre as percepções de seus colaboradores e os fatores que são os responsáveis por gerar maior satisfação no trabalho.

Sendo assim, será possível propor melhorias e/ou novas práticas de gestão que propiciem este estado, beneficiando o indivíduo, a equipe de trabalho e a empresa como um todo. Além disso, espera-se que os resultados possam contribuir para o maior conhecimento das temáticas estudadas, principalmente no que tange ao setor supermercadista, devido à enorme carência de pesquisas no mesmo.

Nas próximas seções deste trabalho, encontra-se o referencial teórico que serve de embasamento passando pelos principais conceitos relacionados. Na sequência, são apresentados os aspectos metodológicos da pesquisa, a descrição e a análise dos resultados. A última seção traz as considerações e conclusões finais.

2 SATISFAÇÃO NO TRABALHO

Conforme citado, o presente estudo foi realizado em um supermercado, de forma que serão relatados, nesta seção, os aspectos teóricos acerca do setor supermercadista de varejo. Ademais, a seção também possui como fim proporcionar a revisão de literatura realizada acerca do tema Satisfação no Trabalho, destacando sua evolução histórica, conceitos e benefícios.

2.1 SETOR SUPERMERCADISTA

Com a percepção de que o varejo são todas as práticas que se referem a vendas de produtos ou serviços, com finalidade de uso pessoal e não comercial para o consumidor final (KOTLER; KELLER, 2006). Desse modo, o varejo envolve todos os processos de vendas para satisfazer as necessidades do consumidor final e tem como principal atividade a venda de produtos ou serviços (PARENTE, 2000).

Nesse cenário, a Associação Brasileira de Supermercados – ABRAS, é quem representa o setor supermercadista no Brasil, e tem como propósito representar, proteger, constituir, estimular e fortalecer o setor no país. Para a ABRAS, denominar um estabelecimento do setor varejista como supermercadista, utiliza-se de alguns parâmetros, como as áreas de vendas do local, os números de “*check – outs*” (saída e entrada) e a porcentagem de vendas. A área a ser

considerada é entre 300-800m², acima de 5.000 itens classificados nas seções de hortifrutis, carnes, aves, frios, laticínios e bazar, sendo estes estabelecimentos situados, na maioria das vezes, em bairros afastados do centro da cidade e regidos pela família do proprietário.

No entanto, um fator preocupante nesse setor é a alta rotatividade de colaboradores - “*turnover*”, em que aparece como sendo o principal ponto fraco, atingindo de forma negativa os resultados e causando impactos nos custos financeiros da organização e na produtividade. Dessa forma, vem surgindo cada vez mais estudos que demonstram uma preocupação com os sentimentos dos colaboradores e têm gerado mais atenção por parte das organizações (LIMA, 2015).

Contudo, no que tange ao setor supermercadista, as pesquisas existentes retratam mais sobre questões de natureza econômico-financeira, de marketing, de logística de distribuição e de cadeia de suprimentos, havendo poucos estudos que relacionem temáticas da gestão de pessoas a este setor (LIMA, 2015). Mais especificamente, as temáticas Satisfação e Engajamento no trabalho urgem para a importância de serem pesquisadas, colaborando com uma melhor compreensão das dimensões humanas neste ambiente.

2.2 SATISFAÇÃO NO TRABALHO: ORIGEM, CONCEITOS E BENEFÍCIOS

A Satisfação do colaborador com o trabalho foi um dos sentimentos mais estudados no século XX. Taylor, em meados de 1947, já considerava que o salário e a fadiga influenciavam na satisfação. Martins e um grupo de pesquisadores em 1984 consideraram que outros fatores estavam relacionados à satisfação, como pausa para descanso, compreensão do colaborador pelo seu trabalho, grupos informais de trabalho, entre outros, demonstrando que o salário, ao contrário do que afirmava Taylor (1947), não era um aspecto tão relevante da satisfação no trabalho. Posteriormente, constatou-se que o estado mental do colaborador é a principal causa da satisfação (MARTINS; SANTOS 2006).

A Satisfação no Trabalho também começou a ser estudada pelo psicólogo americano Frederick Herzberg em 1968, que apontou dois fatores que explicam o comportamento das pessoas no trabalho: os higiênicos que se localiza no ambiente de trabalho, sendo estes fatores extrínsecos (externos ao indivíduo), e os motivacionais, que são os intrínsecos (interno do indivíduo), correspondendo aos fatores de realização e reconhecimento (VERGARA, 2014). Em razão dessas descobertas, a Satisfação no Trabalho mobilizou a atenção de pesquisadores do comportamento organizacional e de gestores empresariais. Esta, também foi marcada pela aproximação com o processo motivacional, sendo esses dois conceitos, satisfação e motivação estudados em muitas teses que abordavam características dos indivíduos em seu ambiente de trabalho (SIQUEIRA, 2008).

Já no século XXI, a Satisfação no Trabalho é vista como uma das concepções que aborda a afetividade no ambiente de trabalho, ou um vínculo afetivo do indivíduo com o seu trabalho. Assim, passou a ser entendida por meio da resultância da saúde do colaborador no ambiente do trabalho, e é mostrada como um dos componentes psicossociais do conceito de bem-estar no trabalho, juntamente do comprometimento organizacional e do envolvimento no trabalho (SIQUEIRA, 2008).

Desde então, este tema vem despertando grande interesse da academia, bem como dos gestores organizacionais, devido à importância do indivíduo dentro da organização. Os conceitos mais frequentes de satisfação no trabalho são referidos como sinônimo de motivação. Contudo, a diferença entre motivação e satisfação é explicada por Steuer (1989), ao definir que motivação manifesta o desejo gerado por uma necessidade, e satisfação expressa a sensação de atendimento da necessidade (MARTINEZ; PARAGUAY, 2003). A falta de clareza entre os termos "motivação" e "satisfação" tem sido avaliada como motivo de falhas na formulação de conceitos e instrumentos de pesquisa (PEREZ; RAMOS, 1990). Por mais que sejam conceitos parecidos, uma pessoa pode estar satisfeita com seu trabalho, mas não motivada, pois Satisfação no Trabalho é resultante do julgamento que o colaborador faz de seu trabalho (LOCKE, 1969).

A bibliografia tem abordagens distintas para definir a Satisfação no Trabalho. Para Aiziri (2011) é qualquer combinação de fatores psicológicos, fisiológicos e ambientais. Já para Siqueira (2008), a Satisfação no Trabalho corresponde a características individuais responsáveis por comportamentos no trabalho. E, de acordo com Davis e Newstrom (2001), a Satisfação é um conjunto de sentimentos bons ou ruins, os quais os colaboradores consideram em relação ao seu trabalho.

Por mais que a Satisfação no Trabalho esteja sob a influência de muitos fatores externos, ela continua sendo algo interno que tem a ver com a maneira como os colaboradores se sentem, ou seja, apresenta um conjunto de fatores que causam um sentimento de satisfação. Assim, é considerada como um sentimento de realização, sucesso, entusiasmo, felicidade e bem-estar do colaborador no trabalho, que afeta positivamente a produtividade (AIZIRI, 2011).

Na literatura brasileira, a construção de Satisfação no Trabalho é considerada como um estado subjetivo que pode variar de pessoa para pessoa, de acordo com as circunstâncias e, ao longo dos anos para um mesmo indivíduo, estando sujeito à influência das forças internas e externas ao trabalho (LEITE; RODRIGUES; ALBUQUERQUE, 2014). Sendo assim, a satisfação é refletida por meio de um conjunto de dimensões, como o bom relacionamento com os colegas e gestores, o cumprimento das regras, das políticas organizacionais, da boa remuneração e da vida pessoal, familiar e social dos indivíduos que resulta em grandes benefícios para a organização e para o colaborador (SIQUEIRA, 2008).

Dentre as medidas para avaliar a Satisfação no Trabalho, existem inúmeras escalas capazes de analisar o nível de satisfação no Trabalho, porém neste estudo será utilizada a Escala Brasileira de Satisfação no Trabalho de Siqueira (2008). Ela tem por objetivo avaliar o grau de contentamento do colaborador, sendo mensurada por meio de cinco dimensões: Satisfação com o Salário; Satisfação com os colegas de trabalho; Satisfação com a chefia, Satisfação com as promoções e Satisfação com a natureza do trabalho. Essa escala vem sendo adotada em muitos estudos, como Caldas *et al* (2013) e Ruviaro e Bardagi (2010).

É evidente que cada indivíduo possui objetivos, sonhos, projetos e necessidades distintas uns dos outros. E isso não é diferente quando o assunto é nível de satisfação com o trabalho, pois cada um pode sofrer, ou não, o mesmo efeito que ocorre com o outro, em um processo que busca a satisfação, visto que a maneira que cada pessoa se realiza no trabalho também é diferente (SILVA, 2016). Dessa forma, a seguir se abordará acerca dos benefícios deste constructo para os indivíduos.

A satisfação exerce influências sobre o trabalhador, e esta pode se manifestar sobre sua saúde, qualidade de vida e comportamento, com consequências para os indivíduos e para as organizações (MARTINS; SANTOS, 2006). A insatisfação, por exemplo, traz consequências relacionadas ao desempenho das funções do colaborador, pois as pessoas são atraídas por situações gratificantes e tendem a afastar-se das que não geram reconhecimento. Em consequência disso, a insatisfação pode gerar o absenteísmo e o atraso, mas não necessariamente isso pode ser justificado apenas pela insatisfação, podendo estar relacionada a outros fatores (VECCHIO, 2009). Outra consequência é a rotatividade, sendo mencionada como um dos pontos fracos do setor supermercadista, pois um colaborador insatisfeito tem maior chance de se demitir. Ações hostis também são motivos para acreditar que o colaborador esteja insatisfeito. Essas podem ser consideradas como sabotagem de equipamentos ou produção, vandalismo e violência contra colegas e/ou superiores (VECCHIO, 2009).

Em contrapartida, a satisfação gera possibilidade de crescimento, desenvolvimento do colaborador, ausência de conflito, bom desempenho no trabalho, responsabilidade, autonomia na tomada de decisões, harmonia e integração interpessoal, ausência de fadiga física e de monotonia. Assim, como a satisfação no trabalho está associada à saúde do trabalhador, os colaboradores mais satisfeitos apresentam melhor qualidade de vida e, conseqüentemente, menor ocorrência de doenças, tanto no que se trata da saúde física como da mental (MARTINEZ; PARAGUAY, 2003). Além disso, segundo Spector (2010), a satisfação melhora o desempenho no trabalho, diminui a rotatividade e ausência do indivíduo. Com a satisfação, o colaborador tende a se dedicar mais e se esforçar mais, conseqüentemente, melhorando seu desempenho e possibilitando o recebimento de promoções por parte da organização.

Diante desses argumentos, pode-se analisar que um colaborador satisfeito com seu trabalho tem maior probabilidade de resultar satisfação em todas as esferas de sua vida, ou seja, apresenta maiores chances de se tornar não só um colaborador satisfeito, mas também um cidadão integrado à sociedade e à sua família.

3 METODOLOGIA

A seguir, encontram-se os procedimentos metodológicos utilizados para a realização desta pesquisa. Quanto à natureza deste estudo, classifica-se como descritiva. Quanto à abordagem, caracteriza-se como quantitativa, em razão de que às informações coletadas serão calculadas e traduzidas em números para este estudo (GIL, 2010). Quanto ao método de pesquisa, é levantamento, também conhecido por *Survey*, utilizada em pesquisas de grande escala, visando apresentar opiniões da população por meio de entrevista ou questionário (BABBIE, 1999).

Tendo em vista que a pesquisa fora realizada no setor supermercadista de Tupanciretã (RS), de acordo com o IBGE (2015), o município possui uma área territorial de 2.251,040 km² e população total de 22.281 habitantes. A seleção da amostra fora realizada por meio de uma amostragem não probabilística, pois se utiliza quando a representatividade exata não é necessária e é selecionada por conveniência de acordo com a decisão do pesquisador (JUNIOR *et al.*, 2009). Ressalta-se ainda, que a escolha pelo setor supermercadista foi pelo fato de ser um ambiente de trabalho de grande competitividade e que possui um amplo número de colaboradores, no qual há o desafio de proporcionar satisfação aos mesmos.

Sendo assim, a amostra do estudo totalizou em 131 respondentes de seis supermercados situados na cidade de Tupanciretã – RS. Não serão mencionados os nomes dos estabelecimentos por uma questão de sigilo, definido pelos gestores que autorizaram o estudo. A realização da coleta de dados foi realizada no período de julho a agosto de 2017. A obtenção dos dados junto aos colaboradores realizou-se a partir da aplicação de um Protocolo de Pesquisa constituído em duas partes: Parte I - Dados sociodemográficos e socioprofissionais; Parte II - Escala de Satisfação no Trabalho (EST) elaborada por Siqueira, Orengo e Peiró (2014).

Deste modo, o Protocolo de Pesquisa é composto por 31 questões fechadas, sendo que 6 correspondem a dados sociodemográficos e 25 sobre satisfação. A partir da proposta da pesquisa, para avaliar o nível de Satisfação dos colaboradores, utilizou-se a Escala de Satisfação no Trabalho – EST validada por Siqueira (2008). A seguir, o Quadro 1 explana as dimensões, suas definições e suas respectivas variáveis.

Quadro 1 - Dimensões e Variáveis da Escala de Satisfação no Trabalho (EST)

Dimensões	Definições	Variáveis
Satisfação com os colegas de trabalho	Quando o colaborador está contente com a cooperação, o afeto, a confiança e o bom relacionamento mantido com os colegas de trabalho.	7,23,20,12,30
Satisfação com o salário	Quando o indivíduo está contente com a remuneração que recebe comparado com o quanto trabalha, com sua capacidade profissional, com os esforços e com o custo de vida.	27,21,18,14,11
Satisfação com a chefia	Quando o colaborador está contente com a organização e capacidade profissional do chefe, com a consideração pelo trabalho dos seus colaboradores e com o entendimento entre eles.	31,28, 25,15,8
Satisfação com a natureza do Trabalho	Quando o colaborador está contente com suas tarefas, com o interesse despertado pelas tarefas, com a capacidade de elas absorverem o trabalhador e com a variedade das mesmas.	29,24,19,17,1,3
Satisfação com as promoções	Quando o colaborador está contente 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.	26,22,16,10,9

Fonte: Siqueira (2008).

Com o intuito de verificar a confiabilidade dos instrumentos, utilizou-se o Alpha de Cronbach, que se trata de uma correlação média entre perguntas com o intuito de medir a confiabilidade de um questionário aplicado em uma pesquisa (FIELD, 2009). Para isso, o autor supracitado destaca que valores entre $0,7 \leq \alpha < 0,8$ são considerados como índices aceitáveis. Os índices entre $0,8 \leq \alpha < 0,9$ são avaliados como um bom índice, e $\alpha > 0,9$ refere-se a índices ótimos. Já $\alpha < 0,6$ apontam que a escala não é confiável.

Para a relação dos instrumentos de Satisfação no Trabalho, de acordo com a reposta de cada colaborador, utilizou-se da padronização das escalas. A padronização transforma os dados obtidos em escala ordinal, em escala de razão de 0 a 100%, os quais são estabelecidos em três categorias. Segundo Lopes (2016, p. 18), são as seguintes: alta, para média de 66,67% a 100%, média, entre 33,33% e 66,67% e Baixa, para média de 0 a 33,33%, conforme a equação.

$$Sp_i = 100 * \left(\frac{\text{SOMA} - \text{MÍNIMO}}{\text{MÁXIMO} - \text{MÍNIMO}} \right), i = 1, 2, 3, \dots$$

Considerando que: i = número de dimensões ou aspectos; soma = Somatório das respostas válidas das dimensões ou aspectos; mínimo = menor soma possível das respostas válidas; máximo = maior soma possível das respostas válidas.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 PERFIL DOS COLABORADORES DA AMOSTRA

Na tentativa de responder ao objetivo desta pesquisa, utilizou-se de medidas descritivas e tabelas de frequências para descrever o perfil dos colaboradores da amostra. Diante disso,

participaram da pesquisa 131 colaboradores do setor supermercadista da cidade de Tupanciretã – RS. Pode-se verificar que o perfil da amostra de 131 respondentes é maior parte, 73 (55,73%) do gênero feminino, sendo que 58 (44,27%) são do gênero masculino. Esse dado é corroborado pelo IBGE (2010), que indica que a população de mulheres na cidade de Tupanciretã é de 11.419, ultrapassando a de homens com 10.867.

Diante da faixa etária, destaca-se que a maioria se encontra entre 18 a 30 anos, com 90 (68,70%) respondentes. Segundo DIEESE (2010), uma das características desse setor é a presença dos jovens, pois este é reconhecido por disponibilizar várias funções que não exigem alta qualificação profissional ou uma grande experiência anterior, servindo assim como porta de entrada para indivíduo entrar no mercado de trabalho. Posteriormente, é possível observar que a segunda faixa etária predominante é entre 31 e 40 anos com 24 (18,32%) respondentes, condizente com o que (IBGE, 2010) ressalta, pois na cidade de Tupanciretã a maioria dos cidadãos possui entre 10 a 34 anos.

Quanto à escolaridade, verificou-se que grande parte possui Ensino Médio Completo/Incompleto, com 89 (67,79%) dos pesquisados. De acordo com DIEESE (2010), o nível de escolaridade formal dos indivíduos em geral tem aumentado nos últimos anos e pode ser atribuído ao maior acesso à educação, e às exigências de formação escolar por parte das empresas. Contudo, infere-se diante das informações que neste setor não é exigida uma alta qualificação para desenvolver as atividades.

Em relação à renda dos colaboradores, a maioria dos pesquisados possui salário entre R\$ 1.000,02 até R\$ 3.000,01 (74,81%) que é condizente com a explanação anterior, pois quanto menor for a qualificação dos colaboradores, menor será o salário dos mesmos. Além disso, esse resultado é condizente com a média mensal de salário por indivíduo no município de Tupanciretã-RS, que é de 2,5 salários mínimos IBGE (2010).

De acordo com o tempo de trabalho, observou-se que a maioria está de 1 até 5 anos na empresa, totalizando 70 (53,44%) de respondentes. Estão há menos de um ano 35 (26,72%) dos respondentes e 19 (14,50%) a mais de 5 anos na empresa. Levando em consideração que o setor supermercadista é rotulado como um setor em que oportuniza a iniciação do colaborador no mercado de trabalho por não exigir uma alta qualificação e experiências anteriores, é possível inferir que nestas organizações não há uma perspectiva de progressão de carreira.

Além disso, mesmo sendo um setor de grande importância para a economia, possui ampla rotatividade de colaboradores. DIEESE (2010), em sua pesquisa realizada com colaboradores do setor supermercadista, verificou que os colaboradores demitidos, ao se desligar da empresa, estavam ganhando mais em comparação com aqueles que foram admitidos

em seus lugares, ou seja, a rotatividade é uma maneira utilizada pelas empresas para o rebaixamento das remunerações dos colaboradores.

Em síntese, pode-se verificar que o perfil da amostra desse estudo é predominantemente do gênero feminino, possuem idade entre 18 a 30 anos, com ensino médio completo/incompleto, estão entre 1 a 5 anos de tempo de serviço na empresa e a maioria dos pesquisados possui salário entre R\$ 1.000,02 até R\$ 3.000,01.

4.2 AVALIAÇÃO DA CONFIABILIDADE DA ESCALA EST

Para estimar a confiabilidade da escala do presente estudo, utilizou-se o Alpha de *Cronbach* que analisa a confiabilidade da escala inteira (JUNIOR *et al.*, 2005). De acordo com Field (2009), quanto mais os valores forem próximos de 1, maior será a confiabilidade da escala. Valores entre $0,7 \leq \alpha < 0,8$ são considerados índices aceitáveis, índices entre $0,8 \leq \alpha < 0,9$ são apontados como bons e $\alpha > 0,9$ relaciona-se a índices ótimos, e índices $\alpha < 0,6$ demonstra que a escala não é confiável. Dessa forma, esta pesquisa terá como base esses índices para avaliar a confiabilidade das escalas. O Alpha de *Cronbach* encontrado na escala de Satisfação no Trabalho é considerado um índice ótimo, pois é $\alpha > 0,9$. Assim, dentro de uma abordagem fatorial, o requisito psicrométrico encontrado nesta pesquisa é de 0,951, um alto nível de carga fatorial e indicador de um índice satisfatório de precisão (SIQUEIRA, 2008).

4.3 PERCEPÇÃO DA SATISFAÇÃO NO TRABALHO DOS COLABORADORES DO SETOR SUPERMECADISTA

Com o propósito de verificar a possível incidência de Satisfação no Trabalho nos colaboradores da amostra, foram analisados as médias e os desvios padrão de cada dimensão, agregado com as frequências das respostas. Na Tabela 3, serão demonstradas as informações obtidas na pesquisa.

Tabela 1 - Médio desvio padrão e frequência dos indicadores e dimensões da escala Satisfação.

DIMENSÕES	FREQUÊNCIA							MÉDIA	DESVIO PADRÃO
	1	2	3	4	5	6	7		
SATISFAÇÃO COM OS COLEGAS DE TRABALHO								5,40	1,30
Com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho.	4	1	9	10	59	22	26	5,21	1,35
Com a quantidade de amigos que eu tenho entre meus colegas de trabalho.	2	4	3	12	42	26	42	5,55	1,37
Com a maneira como me relaciono com os meus colegas de trabalho.	0	2	2	5	50	38	34	5,69	1,04
Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim.	1	1	3	12	46	34	34	5,59	1,15
Com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho.	4	4	15	15	44	28	21	4,98	1,48
SATISFAÇÃO COM O SALÁRIO								5,27	1,34

Com meu salário comparado aos meus esforços no trabalho	10	6	19	5	49	21	21	4,71	1,72
Com a quantia em dinheiro que eu recebo desta empresa ao final do mês.	4	3	15	9	46	27	26	5,12	1,49
Com o meu salário comparado ao meu custo de vida.	4	6	27	15	40	20	18	4,64	1,55
Com o meu salário comparado à minha capacidade profissional.	8	3	11	10	46	22	31	5,08	1,64
Com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho.	8	2	16	8	46	23	28	5,01	1,64
SATISFAÇÃO COM A CHEFIA								4,55	1,67
Com a capacidade profissional do meu chefe.	1	1	4	12	49	27	37	5,56	1,19
Com a maneira como meu chefe me trata.	3	1	8	10	43	35	31	5,43	1,43
Com o entendimento entre mim e meu chefe.	2	1	5	8	53	25	37	5,53	1,24
Com o interesse de meu chefe pelo meu trabalho.	3	4	5	20	58	18	23	5,08	1,33
Com o modo como meu chefe organiza o trabalho do meu setor.	2	4	7	6	52	25	35	5,42	1,36
SATISFAÇÃO COM A NATUREZA DO TRABALHO								5,40	1,31
Com a variedade de tarefas que realizo.	2	3	2	21	49	31	23	5,27	1,24
Com as preocupações exigidas do meu trabalho.	0	1	11	20	52	21	26	5,21	1,21
Com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço.	2	2	3	10	58	33	23	5,37	1,16
Com a capacidade de meu trabalho absorver-me.	3	4	3	24	52	27	18	5,07	1,29
Com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam.	1	3	4	15	45	31	32	5,45	1,25
SATISFAÇÃO COM AS PROMOÇÕES								4,91	1,62
Com o tempo que eu tenho de esperar para receber uma promoção.	13	6	14	23	43	16	16	4,44	1,70
Com as oportunidades de ser promovido nesta empresa.	11	9	5	30	39	20	17	4,56	1,68
Com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal.	6	5	15	24	45	20	16	4,69	1,50
Com as garantias que a empresa oferece a quem é promovido.	12	3	13	25	49	11	18	4,53	1,63
Com o número de vezes que já fui promovido nesta empresa.	17	4	10	19	45	15	21	4,53	1,82

Fonte: Dados da Pesquisa

Ao analisar a Tabela 1, a primeira dimensão da EST “Satisfação com os colegas de trabalho” atingiu média total de 5,40 e desvio padrão de 1,30, demonstrando que os respondentes estão contentes com os colegas de trabalho em relação à amizade e o bom relacionamento. O questionamento satisfação “Com a maneira como me relaciono com os meus colegas de trabalho” obteve a maior média desta dimensão, com 5,69 de média e 1,04 de desvio padrão. Embora o índice de satisfação com o relacionamento entre os colegas seja bastante alto, o questionamento com a menor média desta dimensão foi em relação à confiança com os colegas de trabalho, média de 4,98 e desvio padrão de 1,48. Sendo assim, pode-se constatar que existe uma boa relação entre os colegas, mas existem colaboradores que não sentem confiança em seus colegas. Adami e Filho (2014) ressaltam que a desconfiança pode se relacionar a partir

de acordos não cumpridos, ausência de boa vontade, credibilidade de informações, congruência entre o falado e o realizado, e entre outros fatores que geram a desconfiança. Dessa forma, a organização deveria apresentar ações que promovam interações entre relação interpessoal dos colaboradores, melhorando assim, conseqüentemente a Satisfação entre os colegas de trabalho e a produtividade na organização.

No que tange à dimensão “Satisfação com o salário” em que se refere ao contentamento com a remuneração recebida pela empresa, a média total resultou em 5,27 e de desvio padrão 1,34. O questionamento que se destacou com a maior média de Satisfação “Com a quantia em dinheiro que eu recebo desta empresa ao final do mês”, com 5,12 de média e 1,49 de desvio padrão. Nesse sentido, é possível relacionar aos achados do IBGE (2015), que diz que o trabalhador brasileiro está, em sua maior parte, satisfeito com os níveis de salários. E, pelo fato do setor supermercadista não exigir alta qualificação de seus colaboradores, a remuneração é ideal, tendo como base o que está previsto por lei.

No que se refere à dimensão “Satisfação com a Chefia”, a média total desta dimensão foi de 4,55 e desvio padrão de 1,67, indicando a ocorrência de contentamento com a capacidade profissional do chefe, interesse do chefe com o trabalho realizado pelo colaborador e o entendimento entre eles. O questionamento mais predominante entre as médias de Satisfação “Com a capacidade profissional do meu chefe”, ou seja, os colaboradores estão contentes com o conhecimento, competência e as aptidões profissionais do seu chefe.

Em relação à dimensão “Satisfação com a Natureza do trabalho”, que se refere ao interesse despertado pelas tarefas, capacidade de absorção do trabalho e variedade de tarefas, a média obtida foi de 5,40 e desvio padrão de 1,31. O questionamento que obteve maior média 5,37 e desvio padrão de 1,16, de Satisfação “com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço” e isso pode ser justificado pela qualificação dos pesquisados. Como já mencionado anteriormente, o setor supermercadista não exige profissionais com muitas qualificações, sendo assim, torna-se uma oportunidade de trabalho para pessoas com baixa escolaridade.

Por fim, a “Satisfação com as promoções” que indica contentamento com a quantidade de vezes que recebeu promoções, com os benefícios oferecidos e tempo de espera para isso obteve média de 4,91 e desvio padrão de 1,62. O questionamento dominante entre as médias de Satisfação “Com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal”, média de 4,69, e 1,70 de desvio padrão. Porém, a dimensão de menor média foi “Com o tempo que eu tenho de esperar para receber uma promoção”, obtendo a média de 4,44, e 1,50 de desvio padrão, podendo assim observar que os colaboradores estão contentes com a maneira como a empresa realiza as promoções, mas para isso precisa ter um bom tempo de trabalho dentro da organização. Segundo Robbins (2006), um trabalho interessante é aquele que fornece

treinamento, variedade, independência e controle, e que satisfaz a maioria dos colaboradores. Desta forma, quanto mais o trabalho proporcionar maneiras de qualificar e desenvolver seus colaboradores, mais o trabalhador tende permanecer satisfeito com seu trabalho.

Em resumo, pode-se perceber que a maioria dos colaboradores pesquisados está satisfeito com seu trabalho, pois as médias das dimensões variaram entre “Satisfeito” e “Muito Satisfeito”. Nesse sentido, a dimensão que obteve maior média de Satisfação com os colegas de trabalho, e menor, foi em relação às promoções realizadas aos colaboradores da empresa. Isso pode ocorrer devido à alta rotatividade de colaboradores que há neste setor, bem como a ausência de ações de crescimento profissional dentro da organização, levando-os a não estarem tão satisfeitos com suas promoções.

Dessa maneira, para melhorar esses índices, a organização poderá promover ações para incentivar a formação contínua, disponibilizar um ambiente de clara comunicação entre os indivíduos envolvidos, e estimular o diálogo entre eles, assim como valorizar o colaborador (CARLOTTO, 2012).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O conceito de trabalho para o indivíduo vem sofrendo alterações juntamente com as transformações econômicas e sociais. A idealização que o trabalho pode ser algo prazeroso e divertido é bastante plausível, pois trabalhar faz parte da vida, e não só traz benefícios financeiros, mas também pode gerar sentimentos de alegria e satisfação. Dessa maneira, o colaborador satisfeito no trabalho tem mais chances de apresentar maiores níveis de contentamento e envolvimento com o trabalho. Por isso, as organizações que investem na saúde e bem-estar de seus colaboradores, possuem maior probabilidade de obter resultados positivos em suas metas organizacionais (SCHAUFELI; DIJKSTRA; VAZQUEZ, 2013).

Frente ao exposto, este estudo teve como objetivo analisar a percepção dos colaboradores do setor supermercadista em relação à Satisfação no Trabalho. Para tanto, o estudo foi realizado com 131 colaboradores de seis supermercados na cidade de Tupanciretã-RS, sendo o levantamento dos dados realizado por meio de um protocolo de pesquisa constituído em duas partes: Dados sociodemográficos e socioprofissionais e Escala de Satisfação no Trabalho (EST).

Primeiramente, realizou-se o levantamento dos dados sociodemográficos e socioprofissionais dos colaboradores da amostra. Em relação ao gênero, é predominantemente feminino, com idade entre 18 e 30 anos, em sua maioria são casados/união estável, com ensino médio completo/incompleto, possuem remuneração mensal entre R\$ 1000,01 até R\$ 3.000,01 e estão de 1 à 5 anos de tempo de trabalho na organização.

No segundo momento, verificou-se a possível incidência de Satisfação no Trabalho dos colaboradores da amostra. Para isso, foi avaliada a confiabilidade da escalas EST por meio de Alpha de *Cronbach* e encontrou-se um índice ótimo com ($\alpha=0,951$) a EST. Em seguida, frente à percepção dos colaboradores em relação à Satisfação do Trabalho, realizou-se a padronização das escalas analisando as médias de cada dimensão, sendo encontrado para Satisfação com os Colegas (5,40), Salário (5,27), Chefia (4,55), Natureza do Trabalho (5,40), e com as Promoções (4,91). Percebe-se, então, que as médias da escala de Satisfação no Trabalho apresentaram índices bons para Satisfação com os colegas, Salários e a Natureza do Trabalho, e médio para Satisfação com a Chefia e Promoções.

Assim, as organizações supermercadistas desta pesquisa, dispõem de colaboradores contentes com seu trabalho, porém, quanto à satisfação com as promoções, os colaboradores se manifestaram, em sua maioria, como indiferentes. Deste modo, as organizações poderiam promover crescimento profissional para aumentar os índices dessa dimensão relacionados à Satisfação no Trabalho.

Pode-se observar que a avaliação do nível de Satisfação em médio e longo prazo são indicadores importantes para análises das organizações, pois não há necessidade que haja intervenção a todo instante, mas é essencial que a organização saiba quais fatores são importantes para que o estado positivo e o contágio emocional mantenha o ambiente organizacional agradável, tornando assim, mais fortalecida a satisfação e engajamento do colaborador. No entanto, a organização precisa incentivar a participação do colaborador, respeitar suas mediações e observações para manter esse processo em funcionamento (SCHAUFELI; DIJKSTRA; VAZQUEZ, 2013).

Por fim, espera-se que este estudo possa colaborar para a melhor compreensão das temáticas de Satisfação no Trabalho em colaboradores supermercadistas, assim como estimular esse setor a promover melhorias neste sentido para seus colaboradores.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ADAMI, V.; FILHO, J. **Confiança em relacionamentos interorganizacionais triádicos**. 2014. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/2014_EnEO41.pdf> Acesso em: 28 Out. 2017.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE SUPERMERCADOS (ABRAS). **Apresentação da entidade**. Disponível em: <<http://www.abras.com.br/abras/>>. Acesso em: 11 Jun. 2017.

ÁVILA, L.; STECCA, J. **Gestão de pessoas**. Universidade Federal de Santa Maria - UFSM: Rede E-tec, 2015. Disponível em: <http://estudio01.proj.ufsm.br/cadernos_cooperativismo/terceira_etapa/artes_gestao_pessoas.pdf>. Acesso em: 12 Abril 2017.

BABBIE, E. **Métodos e técnicas de pesquisas de survey**. Belo Horizonte, Editora UFMG, 1999. Disponível em: <<https://pt.slideshare.net/crizmqc/babbie-earlmetodosdepesquisadesurvey>>. Acesso em: 02 Out. 2017.

CALDAS, C.; SOMENSARI, P.; COSTA, S.; SIQUEIRA, M.; CLARO, J. Satisfação e engajamento no trabalho: docentes temáticos e auxiliares da EAD de universidade privada brasileira. **Rev. Interinst. Psicol**, v. 6. Belo Horizonte. 2013. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S198382202013000200006 >. Acesso em: 22 Out. 2017.

CARLOTTO, M. S. Síndrome de burnout em professores: avaliação, fatores associados e intervenção. Porto, Portugal: **LivPsic**, 2012. Disponível em: <[file:///C:/Users/User/Downloads/4782-16754-5-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/4782-16754-5-PB%20(1).pdf)> Acesso em: 15 Out. 2017.

DAVIS, Keith; NEWSTROM John W. **Comportamento Humano no Trabalho: Uma Abordagem Psicológica**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning. – 1. ed. 2001. Disponível em : < <http://discutindoadm.com/>> Acesso em: 13. Ago. 2017.

DEPARTAMENTO INTERSINDICAL DE ESTATÍSTICA E ESTUDOS SOCIOECONÔMICOS (DIEESE). **Balço do Segmento e Perfil dos Trabalhadores em Supermercados**. São Paulo. 2010. Disponível em: <<http://www.comerciarior.org.br/dieese/pesquisas/perfil%202011.pdf>> **Acesso em: 20. Out. 2017**

FIELD, A. **Descobrimdo a estatística usando o SPSS**. 2ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

FRANÇA, A.; RODRIGUES, A. **Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática**. In: Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática. Atlas, 2011.

GIL, A. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Censo 2015 da cidade de Tupanciretã, Rio Grande do Sul**. Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php?codmun=432220> >. Acesso em: 11 jun. 2017.

_____. **Censo 2010 da cidade de Tupanciretã, Rio Grande do Sul**. Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/xtras/temas.php?codmun=432220&idtema=90> >. Acesso em: 11 jun. 2017.

KOTLER, P.; KELLER, K. **Administração de Marketing**. 12a ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

LEITE, N.; RODRIGUES, A.; ALBUQUERQUE, L. **Organizational commitment and job satisfaction: What are the potential relationships?** Brazilian Administration Review, 2014. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1807-76922014000400476 Acesso em: 22 Out. 2017

LIKERT, R. "A Technique for the Measurement of Attitudes", Archives of Psychology 140: pp. 1-55. Disponível em: <https://legacy.voteview.com/pdf/Likert_1932.pdf> Acesso em: 10 jun. 2017

LIMA, I. **As práticas de gestão de pessoas em pequenas e médias empresas do setor supermercadista: um estudo empírico**. Universidade estadual do ceará centro de estudos sociais aplicados mestrado acadêmico em administração, Fortaleza, 2015. Disponível em: <file:///c:/users/user/downloads/ioneiry_viana.pdf>. Acesso em: 11 jun. 2017.

LOCKE, E. **What is job satisfaction?** Organizational behavior and human performance, v. 4, n. 4, p. 309-336, 1969. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0030507369900130>> Acesso em: 27 Ago. 2017.

LOPES, L. F. D. **Métodos Quantitativos**. UFSM. 1. ed. Santa Maria: UFSM, 2016.

MARTINEZ, M.; PARAGUAY, A. Satisfação e saúde no trabalho: aspectos conceituais e metodológicos. **Cadernos de psicologia social do trabalho**, v. 6, p. 59-78, 2003. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-37172003000200005> Acesso em: 27 Ago. 2017.

MARTINS, M. C. F., SANTOS, G. E. **Adaptação e Validação de construto da Escala de Satisfação no Trabalho**. 2006. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/psicousf/v11n2/v11n2a08.pdf>>

PARENTE, Juracy. **Varejo no Brasil: gestão e estratégias**. São Paulo: Atlas S.A., 2000.

ROBBINS, S. P. **Comportamento Organizacional**. 11. Ed. São Paulo: Pearson Education, 2006.

RUVIARO, M; BARDAGI, M; **Síndrome de burnout e satisfação no trabalho em profissionais da área de enfermagem do interior do RS**. 2010. Disponível em: <https://online.unisc.br/seer/index.php/barbaroi/article/view/1555/1317>> Acesso em: 03 Nov. 2017

STEUER, R. **Satisfação no trabalho, conflito e ambigüidade de papéis: estudo junto às enfermeiras de Maternidade Escola do Município de São Paulo**. Dissertação de mestrado, Faculdade de Saúde Pública, Universidade de São Paulo, São Paulo.

SCHAUFELI, W.; DIJKSTRA, P.; VAZQUEZ, A. C. **O engajamento no trabalho**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2013.

SIQUEIRA, M. **Medidas de comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão**. São Paulo: Artmed, 2008.

_____.; ORENGO, V.; PEIRÓ, J. M. **Engajamento no Trabalho**. In: SIQUEIRA, M. M. (Org.). **Novas medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão**. Porto Alegre: Artmed, 2014.

SPECTOR, E. P. **Psicologia nas organizações**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

VECCHIO, Robert P. **Comportamento organizacional: conceitos básicos**. São Paulo: Cengage Learning, 2009.

VERGARA, Sylvia Constant. **Gestão de pessoas**. 15. ed. São Paulo: Atlas, 2014.