

SATISFAÇÃO NO TRABALHO EM UMA EMPRESA MULTINACIONAL NO SETOR DE MANUFATURA

Mariliz Anjos da Silva. (Cescage) lyzdosanjos@hotmail.com
Bruna Elizabeth Adamowicz da Luz. (Cescage) bruna_adamowicz@hotmail.com

Resumo:

Diante da competitividade do mercado onde, a empresa precisa se destacar perante a concorrência, promover a satisfação no trabalho e no ambiente organizacional é uma prática fundamental para alcançar seus objetivos. Através da análise dos níveis de satisfação de seus colaboradores é possível que a empresa avalie suas ações e estabeleça melhorias que venham a otimizar as condições de trabalho e seus resultados. Este artigo teve como objetivo analisar a satisfação no trabalho de uma empresa multinacional localizada na cidade de Ponta Grossa – PR. Para esta análise, realizou-se uma pesquisa bibliográfica e aplicação de um questionário, baseado na Escala de Satisfação de Trabalho – EST, em uma versão reduzida de Siqueira (2008). O questionário é composto por 15 questões que foram aplicadas no setor de “manufatura” com 60 colaboradores. A pesquisa teve, do ponto de vista do problema, uma abordagem quantitativa. Quanto ao objetivo, foi considerado exploratório com caráter descritivo. Considerando-se uma análise geral, os resultados foram satisfatórios, porém, quando os itens foram avaliados individualmente por dimensão, identifica-se que, das 5 dimensões analisadas: “satisfação com colegas”; “promoções”; “salário”; “natureza do trabalho” e; “chefia”, prevalece insatisfação na dimensão “satisfação com o salário”, com 64%. Dentre os resultados encontrados, constatamos um dado intrigante, onde, na dimensão “satisfação com as promoções” os níveis antagonistas estiveram bem próximos – satisfação e insatisfação – sendo 40% insatisfeitos e, 37% satisfeitos.

Palavras-chave: Satisfação no trabalho, Multinacional, Escala de Satisfação, Resultados na Empresa.

JOB SATISFACTION IN A MULTINATIONAL COMPANY IN THE MANUFACTURING SECTOR

Abstract

Given the competitiveness of the market where the company needs to stand out from the competition, promoting job satisfaction in the organizational environment is a fundamental practice to achieve its objectives. By analyzing the levels of satisfaction of its employees, it is possible for the company to evaluate its actions and establish improvements that will optimize the working conditions and their results. This article aimed to analyze the job satisfaction of a multinational company located in the city of Ponta Grossa - PR. For this analysis, a bibliographical research and application of a questionnaire, based on the Work Satisfaction Scale (EST), in a reduced version of Siqueira (2008) was carried out. The questionnaire consists of 15 questions that were applied in the "manufacturing" sector with 60 employees. The research had, from the point of view of the problem, a quantitative approach. Regarding the objective, it was considered exploratory with a descriptive character. Considering a general analysis, the results were satisfactory, however, when the items were evaluated individually by dimension, it is identified that, of the 5 dimensions analyzed: "satisfaction with colleagues"; "Promotions"; "salary";

"Nature of work" and; "Boss", prevails dissatisfaction in the dimension "satisfaction with salary", with 64%. Among the results found, we find an intriguing fact, where, in the "satisfaction with promotions" dimension, the antagonistic levels were very close - satisfaction and dissatisfaction - being 40% dissatisfied and 37% satisfied.

Key-words: Job Satisfaction, Multinational, Satisfaction Scale, Results in the Company.

1. Introdução

As empresas modernas precisam se diferenciar perante a concorrência e, para isso, é necessário elaborar ações que contribuam para a conquista de novos clientes e a fidelização dos já existentes. É fundamental criar estratégias que auxiliem no aperfeiçoamento de suas atividades. Diante deste cenário, nota-se a importância de promover a satisfação dos seus colaboradores no ambiente de trabalho. Funcionários satisfeitos contribuem para otimização dos resultados da empresa.

Neste sentido, é necessário desenvolver pesquisas que venham auxiliar na identificação do tema “satisfação no trabalho”. Através do presente estudo será possível identificar os níveis de “satisfação” dos colaboradores dentro da organização, possibilitando aos gestores desenvolver programas de valorização de seus funcionários.

É importante ressaltar a necessidade de frequentemente realizar pesquisas de satisfação, para que constantemente os gestores possam acompanhar os níveis de contentamento de seus colaboradores. Segundo Robbins (2009, p. 69) “funcionários satisfeitos parecem mais propensos a falar bem da organização, a ajudar os colegas a ultrapassar as expectativas em relação ao seu trabalho”.

Nota-se que se a empresa investir em satisfação estará consolidando sua imagem no mercado, pois, além de alcançar melhores resultados, passará a ser referência em promover o bem-estar dos seus colaboradores.

Para aplicação da pesquisa utilizou-se um questionário com 15 questões, na versão reduzida, validado por Siqueira (2008), o qual foi aplicado numa empresa multinacional no setor de “manufatura” com 60 colaboradores.

Considerando o conteúdo apresentado neste artigo, desenvolveu-se uma fundamentação teórica da importância da satisfação no trabalho e seu impacto na organização.

Este estudo tem como objetivo analisar a satisfação no trabalho no setor de “manufatura” de uma empresa multinacional localizada na cidade de Ponta Grossa- PR.

2. Satisfação no trabalho

Com base em várias pesquisas relacionadas nesse tema observa-se que é necessário a preocupação das organizações. E, cada vez mais estão ganhando força como destacam os autores Balieiro; Borges (2015, p. 4) “o tema satisfação no trabalho vem despertando o interesse dos pesquisadores desde o início do séc. XX com a revolução industrial do pós-guerra com o intuito de aumentar a produtividade dos trabalhadores”. Como podemos analisar esse não é um assunto recente e seu estudo interessa claramente organização.

Segundo Siqueira (2008, p.267) “Cabe ressaltar que a expressão ‘satisfação no trabalho’ representa a totalização do quanto o indivíduo que trabalha vivencia experiências prazerosas no contexto organização”. É notável o impacto, tanto para organização, quanto para o funcionário e, a autora destaca que, para contribuir na garantia da satisfação, devem ser avaliadas 5 dimensões: “salário”; “colegas”; “chefia”; “promoções” e; o “próprio trabalho”, descritos abaixo:

a) satisfação com os colegas de trabalho: contentamento com a colaboração, a amizade, a confiança e o relacionamento com os colegas.

b) satisfação com o salário: contentamento com os ganhos financeiros comparado com a carga de trabalho, com a capacidade profissional, como o custo de vida e com os esforços para a realização da tarefa.

c) satisfação com a chefia: contentamento com a organização e capacidade profissional do chefe, com seu interesse pelo trabalho dos subordinados e entendimento entre eles.

d) 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.

e) 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.

Para Mourão, Monteiro e Viana (2014) existem dois pontos que, expandidos, aumentam a percepção da satisfação do trabalho: identificação da organização e o desenvolvimento profissional.

- O desenvolvimento profissional inicia com a estruturação de conhecimento e de competências para que esses venham ser utilizados no seu cotidiano organizacional e refletir na conduta social dentro da empresa.

- A identidade organizacional será responsável pela etapa de auxiliar seus colaboradores a identificar as crenças e valores da organização permitindo que seja incorporado em sua identidade.

Observa-se que a organização está diretamente ligada sendo a principal responsável por ambos os pontos, pois é a ela que irá identificar e permitir o desenvolvimento de seus funcionários.

2.1 Papel da organização na satisfação no trabalho

Atualmente as empresas têm ciência da importância do indivíduo na ascensão de seus produtos ou serviços no mercado, pois se não estiverem “ao lado” dos colaboradores estarão atrás dos concorrentes.

De acordo com Melo, et al. (2012, p.5) “Acredita-se que o investimento em pessoas gera um comprometimento da força de trabalho com a organização, sendo uma das estratégias mais utilizada e que influencia diretamente a retenção de talentos”. Com isso, é importante a análise do nível de satisfação do colaborador, sendo este satisfeito, quando há o bem-estar com seu trabalho e o reconhecimento de suas habilidades ou, insatisfeito quando não há correspondência de sua dedicação para com a organização.

De acordo com Oliveira e Passos (2013) para que a empresa conquiste o público externo é primordial investir em conquistar a confiança de seu público interno. Sendo esse estudo voltado especificamente para situações relacionadas ao trabalho, enfatiza-se a análise do comportamento relativo a funções, absenteísmo, rotatividade, produtividade, desempenho humano e etc.

2.2 Impacto na organização

Como já mencionado, difere-se muito uma empresa que possui colaboradores satisfeitos com seu trabalho e empresas que não possuem, sendo que isto deve estar constantemente sendo melhorado e repensado pela gestão da empresa. Estar com uma base sólida na gestão acarreta um nível de satisfação maior ainda, logicamente alavancando o percentual de produção.

Na visão de Robbins (2009), satisfação dos funcionários está diretamente ligada a satisfação e fidelidade dos clientes, pois, se os colaboradores estiverem contentes, promovem um atendimento diferenciado possibilitando a conquista dos clientes.

A interação e o envolvimento dos colaboradores com os objetivos da empresa quando fluem de uma maneira positiva para ambas, geram um ambiente de trabalho mais confortável,

envolvendo o funcionário à empresa, havendo maior colaboração e reduzindo o índice de rotatividade e absenteísmo.

Funcionários satisfeitos e comprometidos [...] apresentam índice mais baixo de rotatividade e absenteísmo. Como os executivos querem manter as demissões e ausências em níveis bem baixos – especialmente entre os funcionários mais produtivos – é bom que saibam o que pode gerar atitudes positivas no trabalho (ROBBINS, 2009, p. 71).

Outra forma que se aprimora a habilidade e satisfação dos colaboradores é através do fornecimento de treinamentos, cursos ou, até mesmo, incentivando a procura por novas formações como: ensino superior e curso técnico. Com esse intuito beneficia-se principalmente a empresa e dá ao colaborador um nível maior de conhecimento, exigido atualmente no mercado de trabalho.

Como esclarece Melo, et al. (2012) "para garantir o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento da organização é de extrema importância que as mesmas invistam em aprimoramento e crescimento dos seus colaboradores."

Promover a satisfação é uma tarefa valiosa para a organização, os resultados influenciam diretamente em suas atividades. A área de RH – Recursos Humanos – é fundamental para conduzir esse processo, no tópico 3, uma breve apresentação da literatura sobre o setor de RH.

3. Recursos Humanos

O setor de Recursos Humanos tem papel importante em uma organização, pois é este o setor responsável pela gestão de pessoas, essa gestão irá impactar diretamente nos resultados da empresa. É ele que irá elaborar junto com a organização estratégias para alcançar as metas desejadas. Os autores Junior e Faiad (2012, p. 2) destacam “devem-se valorizar práticas de gestão de recursos humanos mais próximas daquele indivíduo que executa seu trabalho, e verificar qual será o impacto destas ações em seu desempenho manifestado”.

Através de estudos feitos na área evidencia claramente que o setor vem se destacando com o passar do tempo, como explana Costa, et al. (2013 p. 3) “no Brasil, o processo evolutivo da área de recursos humanos passou por fases que demonstram como essa área veio ganhando espaço dentro das organizações, e destacam como as pessoas passaram de meros recursos a parceiros da organização”.

Assim considerado, o RH precisa buscar técnicas que venham contribuir para o gerenciamento desses colaboradores, os autores Junior e Faiad (2012) evidenciam esses pontos enfatizando

sobre a necessidade de constantes modificações e preparação contínua para novas tecnologias, com o propósito de estimular toda a organização estar com os mesmos interesses e propósitos.

4. Metodologia

A aplicação da pesquisa foi realizada em uma empresa multinacional localizada na cidade de Ponta Grossa-PR. Aplicada no setor de manufatura onde atualmente possui 60 funcionários.

Para realização do estudo utilizou-se um instrumento já validado por Siqueira (2008). Trata-se de um questionário, na forma reduzida, fundamentado na Escala de Satisfação no Trabalho – EST. É compreendida um total de 15 questões que avaliam 5 dimensões: “satisfação com colegas”; “promoções”; “salário”; “natureza do trabalho” e, “chefia”. Cada dimensão foi brevemente citada no referencial teórico deste artigo.

De acordo com Gil (2002, p. 114), “questionário entende-se um conjunto de questões que são respondidas por escrito pelo pesquisado”. Quanto a abordagem do problema, a pesquisa classifica-se em quantitativa que para Prodanov e Freitas (2013) considera tudo o que se possa medir, ou seja, quantificável. Os dados podem ser traduzidos em número para que possam ser analisados.

Com relação ao objetivo da pesquisa, pode ser considerado exploratório com caráter descritivo. Segundo Andrade (2015,p.112) “são finalidades de uma pesquisa exploratória, sobretudo quando bibliográfica, proporcionar maiores informações sobre determinado assunto”.

Do ponto de vista dos procedimentos técnicos se classifica como bibliográfica e levantamento que para Prodanov e Freitas (2013) “quando elaborada a partir de material já publicado”.

Para o presente estudo utilizou-se uma análise preliminar, no próximo tópico será apresentado os resultados obtidos através da aplicação da pesquisa.

5. Apresentação dos resultados

A pesquisa foi aplicada no setor de “manufatura” onde, atualmente, possui 60 funcionários, 83% do sexo masculino e 17% do sexo feminino.

As idades variam em 53% até 25 anos, 42% de 26 a 35 anos e 5 % de 36 a 45 anos.

Quanto ao tempo de empresa, 32 % estão entre 1 a 3 anos, 30% com mais de 5 a 10 anos, 28% com mais de 3 a 5 anos e 10% com 1 ano ou menos.

De acordo com o curso 52% possuem o médio completo, 30% o superior, 10% médio incompleto, 5% outros e os demais 3 % o fundamental completo.

Os cargos estão distribuídos em 78% Operador de máquina e os demais 22% estão entre líderes, supervisores, assistente administrativo, auxiliar administrativo e menor aprendiz.

Para pesquisa do tema satisfação no trabalho foi utilizado a ferramenta de avaliação Escala de Satisfação no Trabalho (EST), adaptada de Siqueira (2008). Foram analisadas 5 dimensões que, para o autor, se dividem em: salário; colegas; chefia; promoções e o próprio trabalho.

Os participantes responderam um questionário com perguntas fechadas que variavam nas escalas de “satisfeito”, “muito satisfeito”, “insatisfeito” ou “indiferente”.

Abaixo serão apresentados os resultados separados por dimensão – “satisfação com os colegas”; “satisfação com o salário”; “satisfação com a chefia”; “satisfação com a natureza do trabalho” e; “satisfação com as promoções” – no setor da empresa “manufatura”.

a) Satisfação com os colegas de trabalho

Nessa dimensão é possível analisar o grau de contentamento dos colaboradores em relação a amizade, colaboração e confiança que existem entre os mesmos.

No gráfico 1, é possível verificar que, em média, o índice de “satisfeitos” foram de 75% e os demais 25% muito “satisfeito”, “indiferente” e “insatisfeito”.

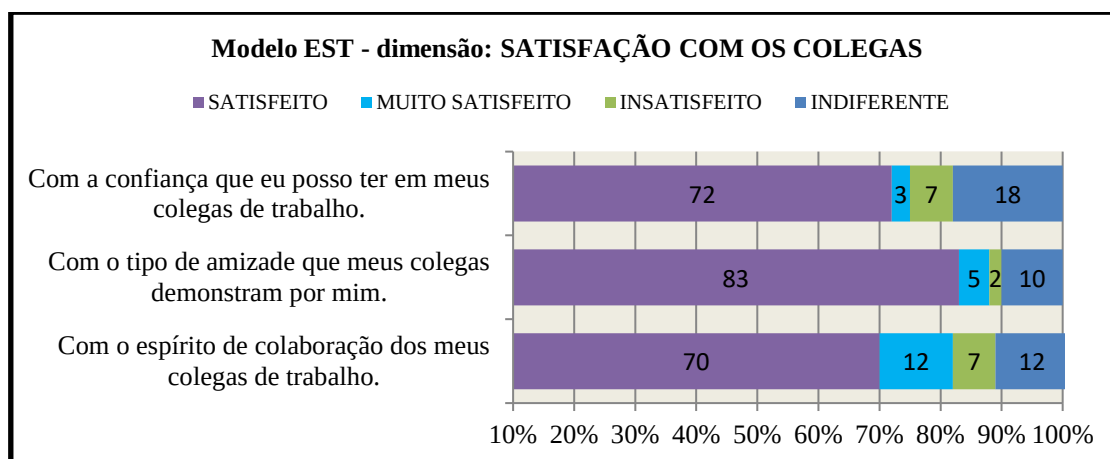


Gráfico 1 - Nível de “satisfação com os colegas” de trabalho fundamentado no instrumento de pesquisa da Escala de Satisfação com o trabalho – EST

Fonte: Autores 2017

b) Satisfação com o salário

Na dimensão é possível analisar o nível referente a remuneração em relação aos seus esforços, capacidade profissional e ao quanto ele trabalha.

Na análise desse gráfico – gráfico 2, observa-se que, em média, dos três itens avaliados nesse tema, 64% estão “insatisfeitos” e, 36% estão entre os “indiferentes” e “satisfeitos”.

Este foi dado relevante, que deve ser analisado cuidadosamente pelos gestores, pois, a organização está deixando a desejar (na visão dos colaboradores) na questão salarial onde, a maioria dos funcionários encontram-se “insatisfeitos”.

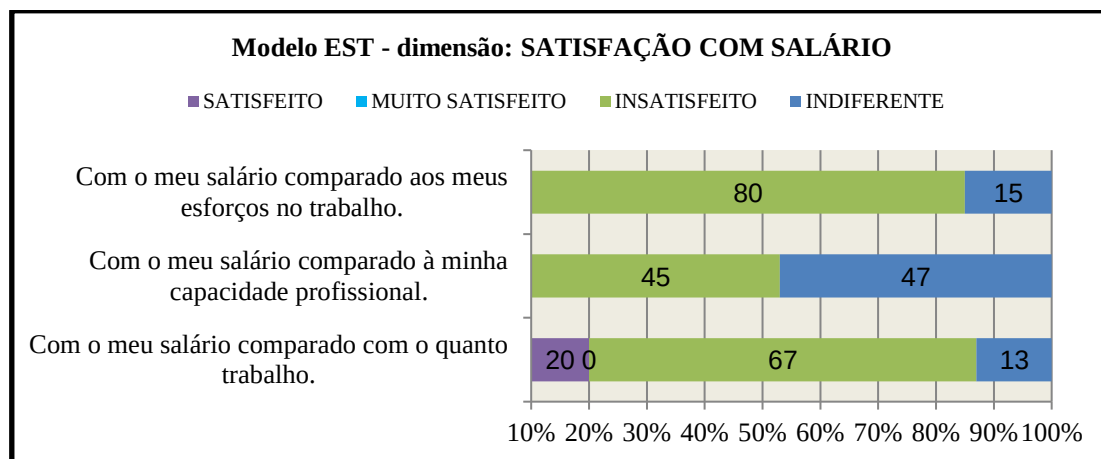


Gráfico 2 - Nível de “satisfação com salário” fundamentado no instrumento de pesquisa da Escala de Satisfação com o trabalho – EST

Fonte: Autores 2017

c) Satisfação com a chefia

Nessa dimensão, “satisfação com a chefia”, foi avaliado o relacionamento dos funcionários com os chefes. Analisando as variáveis – gráfico 3 – é possível verificar que a maioria dos funcionários estão “satisfeitos”, com 82%. Sendo, 18% “indiferentes”, “muito satisfeitos” e “insatisfeitos”.

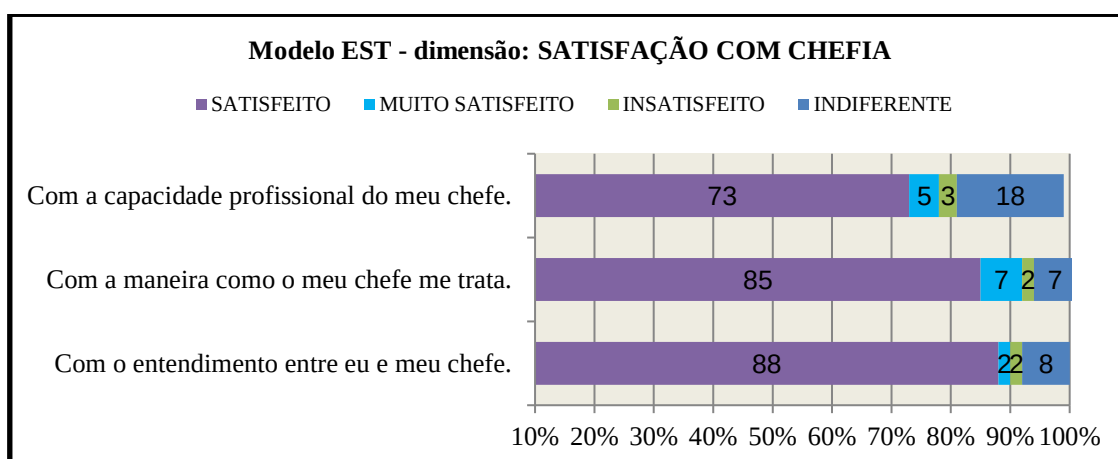


Gráfico 3 - Nível de “satisfação com a chefia” fundamentado no instrumento de pesquisa da Escala de Satisfação com o trabalho – EST

Fonte: Autores 2017

Diante da análise da dimensão “satisfação com a chefia”, verifica-se um resultado positivo, sendo a maioria dos colaboradores encontram-se satisfeito com o relacionamento entre seu chefe.

d) Satisfação com a natureza do trabalho

Para análise da dimensão “satisfação com a natureza do trabalho” verifica-se o grau de “satisfação” dos colaboradores com as suas atividades realizadas na organização. Observa-se – pelo gráfico 4 – que, de acordo com as variáveis levantadas, 52 % estão “satisfeitos”, 28 % “indiferentes”, 12% “muito satisfeitos”, 9% “insatisfeitos”.

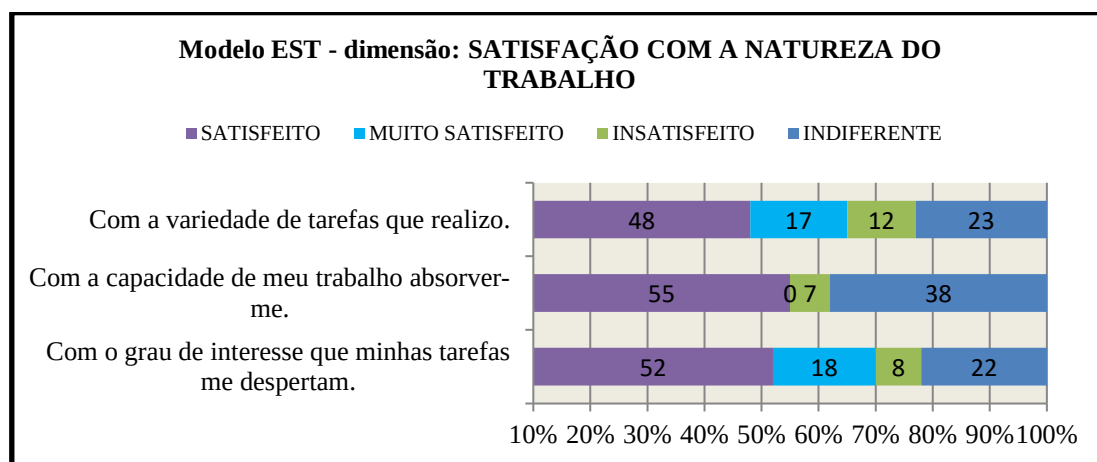


Gráfico 4: Nível de “satisfação com a natureza do trabalho” fundamentado no instrumento de pesquisa da Escala de Satisfação com o trabalho – EST

Fonte: Autores 2017

Para Siqueira (2008), nessa dimensão é avaliado o grau de interesse dos colaboradores com suas atividades, identifica-se o quanto o trabalho é importante para eles. Considerando os resultados encontrados, a maioria dos respondentes estão satisfeitos com a natureza do trabalho.

e) Satisfação com as promoções

Nessa dimensão, é realizado o levantamento de como os funcionários se sentem em relação as promoções que a empresa proporciona.

De acordo com os parâmetros é possível verificar que 40% estão “insatisfeitos”, 37% “satisfeitos” e 23% “indiferentes”.

Nota-se que o índice de funcionário “insatisfeitos” estão praticamente em equilíbrio comparado com os funcionários “satisfeitos”. Diante desse resultado é necessária refletir na prática relacionada a promoções de seus funcionários.

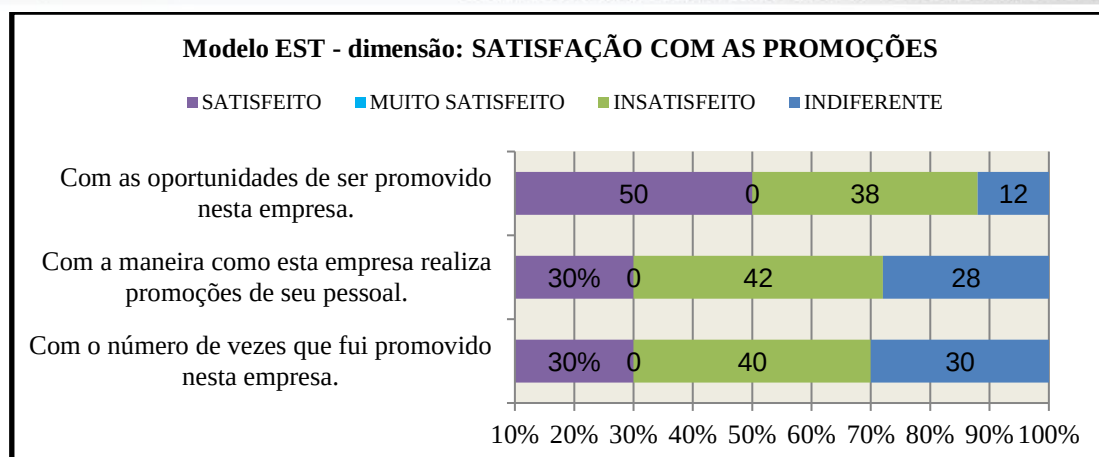


Gráfico 5: Nível de “satisfação com as promoções” fundamentado no instrumento de pesquisa da Escala de Satisfação com o trabalho – EST

Fonte: Autores 2017

Ao avaliar os resultados da pesquisa, comparado a proposta do autor da ferramenta Escala de Satisfação no Trabalho – EST Siqueira (2008), nota-se a importância de ponderar cada dimensão com suas características específicas. Pois, quando os dados foram considerados no contexto geral, resultou-se que a maior parte dos funcionários encontram-se “satisfeitos”, o que dispensaria algum tipo de preocupação com a essa gestão. Conforme o gráfico 6 onde, 51% dos respondentes afirmam estar “satisfeitos”, 24% “indiferentes”, 20% “muito satisfeitos” e 5% “insatisfeitos”.

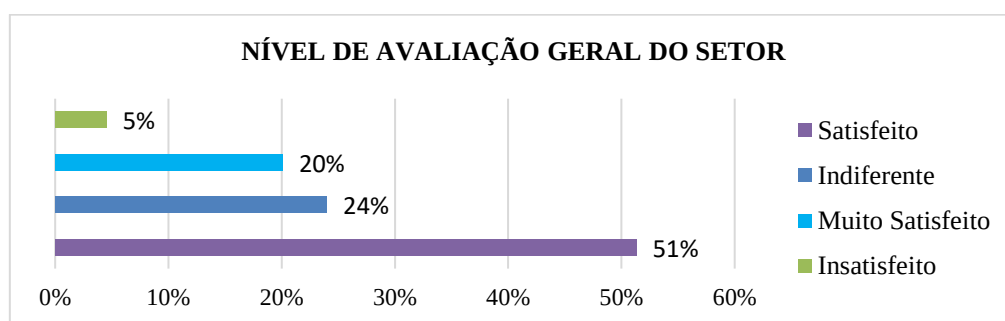


Gráfico 6 - Nível de “satisfação” geral do setor

Fonte: Autores 2017

Porém, quando esses itens foram avaliados individualmente os resultados foram relevantes na dimensão – “satisfação com o salário” e “satisfação com as promoções”, temos que as variáveis relacionadas a salário apontam insatisfação e variáveis relacionadas a promoções os resultados estavam muito próximos nos níveis de “insatisfação” e “satisfação”.

Avaliar o grau de contentamento dos funcionários torna-se importante para organização pois, irá impactar diretamente em seus resultados.

Na visão de Robbins (2009), satisfação dos funcionários está diretamente ligada a satisfação e fidelidade dos clientes, pois, se os colaboradores estiverem contentes, promovem um atendimento diferenciado possibilitando a conquista dos clientes.

6. Considerações finais

Conforme abordado na literatura, notou-se a importância de proporcionar a satisfação no ambiente de trabalho, pois irá gerar benefícios tanto para os colaboradores, quanto para organização, que poderá: reter talentos, diminuir absenteísmo, aumentar a produtividade, influenciar diretamente em seus resultados, assim, consolidar sua imagem, já que a empresa será vista através dos investimentos em seus funcionários.

O presente artigo teve como objetivo analisar a satisfação no trabalho em uma empresa multinacional na cidade de Ponta Grossa – PR, para a pesquisa utilizou -se como instrumento a Escala de Satisfação no Trabalho – EST validada por Siqueira (2008).

Quando os dados foram computados como um todo, ou seja, foi feito o levantamento de uma média de quantos foram os respondentes de cada nível (“satisfeito”, “muito satisfeito”, “insatisfeito” ou “indiferente”) totalizaram em: 51% satisfeitos, 24% indiferentes, 20% muito satisfeitos e 5 % insatisfeitos foi possível verificar que a maioria encontram-se satisfeitas.

Porém, quando apurado os resultados individualmente das 5 dimensões, constata-se que os resultados que apontaram uma maior representatividade de insatisfação foram na dimensão “Satisfação com o salário” onde, o grau de “insatisfação” foi avaliado em 64%, contra 36% que estão “indiferentes” ou “satisfeitos”.

Na dimensão “satisfação com as promoções”, os resultados de “insatisfação” e “satisfação” chegaram muito próximos, o que também aponta a importância em reconsiderar as ações que envolvem os métodos de promoções.

Diante desse diagnóstico nota-se a necessidade da empresa repensar nas práticas relacionadas a salário e a promoções.

Pode-se inferir que os dois pontos que necessitam ser analisados e reformulados, em estratégias são: os níveis de “insatisfação de salário” e, “promoções”, para que venham a ser reduzidos e a empresa obtenha sucesso em seus resultados.

Como proposição aderente a este estudo, sugere-se a ampliação desta pesquisa, detalhando a aplicabilidade das dimensões e realização do levantamento de pontos que contribuam para que a organização consiga proporcionar a satisfação de seus funcionários em todas as dimensões.

7. Referências

ANDRADE, M. M. de. *Introdução à metodologia do trabalho científico*. 10. ed. São Paulo: Editora Atlas S.a., 2010.158 p.

BALIEIRO, Suelen da Silva; BORGES, Leticia da Costa. **SATISFAÇÃO NO TRABALHO: Área temática: Gestão Estratégica e Organizacional**. 2015. 17 f. Tese (Doutorado) - Curso de Gestão Estratégica e Organizacional, Xi Congresso Nacional de Excelência em Gestão, Marajó-breves, 2015.

COELHO JUNIOR, Francisco Antonio; FAIAD, Cristiane. Evidências de validade da Escala de Satisfação no Trabalho. **Avaliação Psicológica**, Porto Alegre, v. 1, n. 11, p.111-121, abr. 2012.

COSTA, Cleber Aparecido da et al. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO, SATISFAÇÃO E MOTIVAÇÃO DO TRABALHADOR NO SETOR DE VAREJO. **Revista de Administração da Unimep**, Piracicaba, v. 11, n. 1, p.181-198, jan. 2013.

GIL, A.c. **Como Elaborar Projeto de Pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002

MELO, Fernanda Augusta de Oliveira et al. **A Influência da Gestão de Pessoas no Desempenho Empresarial através do Perfil do Líder**. 2012. Disponível em: <<http://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos12/25416357.pdf>>. Acesso em: 23/08/2017.

(ORG.), Mirlene Maria Matias Siqueira; AL), Álvaro Tamayo (et. **Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão**. Porto Alegre: Armed, 2008. 344 p.

MOURÃO, Luciana; MONTEIRO, Ana Cláudia Fernandes; VIANA, Viviane Ribeiro. **A influência do desenvolvimento profissional e da identificação organizacional na satisfação no trabalho**. Disponível em: <http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/revistapsico/article/view/13470> Acesso: em 23/08/2017.

OLIVEIRA, Rosane de Souza; PASSOS, Elisete Silva. **O PAPEL DO GESTOR NA MOTIVAÇÃO DOS SEUS COLABORADORES**. 2013. Cairu em Revista. Jan 2013, Ano 02, nº 02, p. 33-41, ISSN 22377719. Disponível em: <http://www.cairu.br/revista/arquivos/artigos/2013_1/03_PAPEL_GEST_MOT_COL_33_41.pdf>. Acesso em: 21/10/2017.

ROBBINS, Stephen P.. **COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL**. São Paulo: Pearson Prentice Hall,, 2005.

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias. **MEDIDAS DO COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL: FERRAMENTA DE DIAGNÓSTICO E DE GESTÃO**. São Paulo: Artmed Editora S.a, 2008

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Capa sumário principal voltar avançar sumário capítulo Associação Pró-Ensino Superior em Novo Hamburgo - ASPEUR Universidade Feevale Cleber Cristiano Prodanov Ernani Cesar de Freitas Novo Hamburgo - Rio Grande do Sul - Brasil 2013 m E t odologia do trabalho C i E n t í F i C o : Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013. 277 p. Disponível em: <<http://www.feevale.br/Comum/midias/8807f05a-14d0-4d5b-b1ad-1538f3aef538/E-book Metodologia do Trabalho Cientifico.pdf>>. Acesso em: 21/10/2017.