

SATISFAÇÃO NO TRABALHO E AS DIFERENTES GERAÇÕES

Morgana Buratti¹
Sarajane de Fátima Lima de Oliveira²

Resumo: Atualmente, a maioria dos ocupantes dos cargos dentro das organizações enquadram-se nas Gerações Y e Z. Partindo desta constatação, é possível verificar que as empresas estão, cada vez mais, tendo que lançar seus olhares para este público, que possui algumas características, as quais influenciam diretamente as organizações onde atuam. Assim, desenvolvemos um estudo que teve por objetivo investigar se existe diferença entre o nível de satisfação no trabalho dos colaboradores das Gerações Y e Z e das Gerações anteriores. O estudo teve cunho exploratório e descritivo, com abordagem quantitativa. Para tanto, contou com duas amostras, sendo a amostra 1 composta pelos colaboradores que se enquadram nas Gerações Y e Z e a amostra 2 composta pelos colaboradores de outras Gerações, num total de 50 pessoas em cada amostra. Para a coleta de dados utilizou-se de um questionário multidimensional conhecido como Escala de Satisfação no Trabalho – EST, composto por 25 itens na sua forma completa, englobando cinco dimensões do trabalho, sendo elas: Satisfação com os colegas, Satisfação com o salário, Satisfação com a chefia, Satisfação com a natureza do trabalho e Satisfação com as promoções. Os resultados obtidos apontaram que não há diferenciação entre o nível de satisfação com o trabalho em ambas as amostras, ou seja, de modo geral os profissionais das duas amostras revelaram estar satisfeitos com as dimensões que envolvem satisfação com a Chefia, com os Colegas e com a Natureza do Trabalho, bem como menos satisfeitos com relação ao Salário e Promoções.

Palavras-chave: Satisfação no trabalho. Gerações Y e Z. Gerações anteriores.

Abstract: Nowadays, most administrative employees in organizations are from Generations Y and Z. Considering that, it is possible to verify that companies are increasingly having to give more attention to this audience, which has some direct influence in the places where they work. Thus, we have developed a study aiming to investigate whether there are differences between the level of job satisfaction of employees from Generations Y and Z and previous ones. The study was an exploratory and descriptive paper with a quantitative approach. For that, it involved two samples, being one composed of employees from Generation Y and Z and the other of employees from other generations, totalizing 50 people in each sample. For the data collection, it was used a multidimensional questionnaire known as the Job Satisfaction Scale - JSS, consisting of 25 items in its complete form, considering five dimensions of work, namely: satisfaction with coworkers, satisfaction with salary, satisfaction with leadership, satisfaction with the nature of work and satisfaction with promotions. The results showed that there is no difference between the level of job satisfaction in both samples, that is, generally the professionals of the two samples were satisfied with the dimensions involving satisfaction with the leadership, with coworkers and with the nature of the job, on the other hand, less satisfied with salary and promotions.

Keywords: Job satisfaction, generations Y and Z and previous generations.

1 INTRODUÇÃO

O avanço tecnológico, a rapidez e a facilidade na busca e na troca por informações e conhecimento, mudou o perfil das pessoas, ou seja, as suas necessidades foram modificando, por exemplo, a necessidade em acessar pelo menos uma vez por dia a sua rede social, o

¹ Acadêmica do Curso de Psicologia da Faculdade da Serra Gaúcha.

² Mestre em Administração. Professor nos Cursos de Graduação e Pós-graduação na FSG. Endereço eletrônico: sarajane.oliveira@fsg.br.

celular nunca deve ser desligado e e-mail e mensagens devem ser respondidas quase que instantaneamente, são aspectos que podem elucidar essas necessidades.

Estas mudanças também influenciaram o sujeito trabalhador, que se depara com estas necessidades também no seu ambiente de trabalho, onde existem regras específicas de cada organização, sempre com objetivo de proporcionar melhores resultados. Estas regras, muitas vezes, não são bem aceitas, o que gera no trabalhador insatisfação e, conseqüentemente, diminuição na produtividade.

Atualmente, percebe-se que as pessoas que competem vagas de emprego estão dentro da faixa etária de 18 a 34 anos, ou seja, enquadram-se nas Gerações Y e Z, pois encontram-se em idade para iniciar as suas atividades como trabalhadores, resultando num aumento de cargos ocupados pelas Gerações Y e Z nas organizações. Partindo desta constatação, é possível verificar que as empresas estão, cada vez mais, tendo que lançar seus olhares para este público, que possui algumas características, as quais influenciam diretamente as organizações onde atuam.

As características que mais podem ser observadas neste público são: baixa tolerância a frustração, necessidade de inovação, busca por novas tecnologias e a grande maioria, não se adapta a funções que exijam esforço físico, o que não se observa com facilidade nas gerações anteriores, uma vez que estes não tiveram as mesmas facilidades de acesso à educação formal e novas tecnologias, as quais permitiram maior preparação para o mercado de trabalho.

Considerando que as Gerações Y e Z revelam ser exigentes e com baixa tolerância à frustração, principalmente quando desempenham atividades operacionais e com condições de trabalho inerentes ao processo produtivo, como por exemplo, aquelas que apresentam condições climáticas prejudiciais à saúde, horários rígidos e uso de uniformes e/ou EPIs desconfortáveis, as quais não mostram-se atrativas a este público, o *turnover* nas organizações tende a aumentar.

A instabilidade operacional e psicossocial da organização gerada pelo *turnover* de colaboradores ocasiona desfalques nos seus sistemas produtivos, como por exemplo, picos e declínios de produção diária. O absenteísmo decorrente da mesma situação também suscita nos demais colaboradores e gestão sentimentos de descrédito, já que não sabem com quem realmente poderão contar.

Para satisfazer as necessidades dos colaboradores pertencentes às Gerações Y e Z as organizações precisam se reorganizar e até mesmo, se reinventar no que diz respeito aos

métodos que utiliza para satisfazer este público exigente. No entanto, estas mudanças podem ser muito demoradas para o “tempo” destes colaboradores, ocasionando, na maioria das vezes, o rompimento do contrato de trabalho. Desta forma, investigar se existe diferença entre o nível de satisfação no trabalho dos colaboradores das Gerações Y e Z e das Gerações anteriores se faz relevante para que se busque ações mais concretas nesse sentido, sendo este o objetivo geral deste estudo.

Para dar conta deste objetivo, identificou-se o percentual de colaboradores das Gerações Y e Z e das Gerações anteriores de uma empresa do ramo de embalagens, mensurou-se o nível de satisfação no trabalho dos colaboradores das referidas gerações através de instrumento específico – EST (Escala de Satisfação no Trabalho), confrontando os resultados obtidos. Com isso, buscou-se identificar disparidades e semelhanças entre o nível de satisfação no trabalho, considerando as dimensões que compõem o instrumento EST.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Geração Y e Z e Gerações Anteriores

Conforme Muchinsky (2004), Freud acreditava que é por intermédio da família que as necessidades relacionadas ao amor são gratificadas e que o trabalho tem um efeito mais poderoso do que qualquer outro aspecto da vida humana de vincular uma pessoa à realidade. O trabalho expressa muitos significados na vida das pessoas, ele é um dos fatores constituintes da nossa personalidade, ou seja, é no trabalho que realmente exercitamos, desenvolvemos e recriamos alguns valores que foram trabalhados pela família, amigos ou sociedade enquanto crianças.

Segundo Muchinsky (2004), o valor instrumental do trabalho está em promover as necessidades da vida e servir de canal para os talentos, as habilidades e os conhecimentos do indivíduo. O trabalho está diretamente ligado aos sentidos que este traz, por exemplo, é com o resultado do trabalho que realizamos nossos sonhos, que desenvolvemos nossos conhecimentos, e acima de tudo é com o trabalho que nós realizamos enquanto sujeito.

No mundo do trabalho as organizações precisam estar atentas ao cenário externo, ou seja, é preciso entender o que acontece fora da organização, principalmente no contexto que envolve as transformações da sociedade e das pessoas, desta forma é possível planejar

intervenções internas para que a organização entre em consonância com a sociedade, possibilitando assim a sua perpetuação no mercado.

Puente-Palacios, Seidl e Silva (2008), definem que a diversidade pode ser descrita em termos de uma grande variedade de dimensões que vão de idade a nacionalidade, histórico religioso a histórico profissional, habilidade para as tarefas, habilidades relacionais, preferência política e preferência sexual. Um dos desafios das organizações, é enfrentar este contexto, que pode ser produtivo ou não, dependendo da forma como é administrado e gerenciado, um exemplo deste contexto, são as inúmeras Gerações, que convivem num mesmo ambiente de trabalho.

Com o passar dos anos a sociedade tende a se transformar e, conseqüentemente, as pessoas, ou seja, os acontecimentos históricos, sociais e culturais influenciam diretamente no comportamento das pessoas e as gerações são exemplos destes acontecimentos. Para Motta e Weller (2010), o termo gerações, tornou-se popular na denominação de manifestações culturais ou políticas. Robbins (2003) exemplifica este fato, trabalhadores que cresceram influenciados pela Segunda Guerra Mundial tendiam ser leais aos seus empregadores e davam grande importância a uma vida confortável e à segurança familiar. Esta constatação pode ser explicada pelo momento histórico vivenciado por estas pessoas, onde influenciou nas suas características, enquanto trabalhadores.

As pessoas das Gerações Y e Z hoje são maioria, quando competem vagas de emprego, pois se encontram em idade para iniciar as suas atividades como trabalhadores. De acordo com Cavazotti, Lemos e Viana (2012) os nascidos em 1980 são considerados “*geração milênio*” ou *geração Y*. Esta geração de pessoas possui idade entre 25 a 34 anos, já a geração Z é definida por pessoas que possuem até 25 anos de idade. Conforme Ceretta e Froemming (2011) esta geração é composta por indivíduos que nasceram a partir de 1989.

Cavazotte, Lemos e Viana (2012) define a geração Y como sendo composta por indivíduos acostumados a lidar com um número muito alto de informações, afeitos a multidisciplinariedade, e a interconectividade com o resto do mundo. A característica que mais pode ser observada neste público, quando inserido no ambiente de trabalho, é necessidade de trabalhar em funções que envolvam processos tecnológicos e\ou inovação.

Para Spector (2006) estudos demonstram que os mais velhos estão mais satisfeitos com o trabalho do que os mais jovens, esta constatação também pode ser entendida pelo fato destas pessoas se encontrarem num momento da sua carreira em que são mais maduros.

Considerando este aspecto, os colaboradores de gerações anteriores tendem a apresentar maior estabilidade, geralmente são pessoas com faixa etária acima dos 35 anos, que já vivenciaram alguns anos de trabalho.

Satisfação no Trabalho

Siqueira (2008) define que satisfação com o trabalho, ora foi entendida como um aspecto motivacional, ora compreendida como atitude e, contemporaneamente, sendo apontada como um conceito que abarca afetividade. Bernal (2010), corrobora que Taylor baseava a satisfação nos incentivos econômicos, Mayo, nas relações interpessoais dentro de um grupo informal e Herzberg, nos fatores “motivadores”. Para Spector (2006), a satisfação no trabalho é uma variável de atitude que mostra como as pessoas se sentem em relação ao trabalho que têm, seja no todo, seja em relação a alguns de seus aspectos. Souza e Laros (2010), satisfação no trabalho é uma variável de natureza afetiva e se constitui num processo mental de avaliação das experiências no trabalho que resulta em um estado agradável ou desagradável. Estes conceitos e definições foram criados cada um no seu contexto histórico, mas sempre com o objetivo de aumentar a produtividade, logo a lucratividade das organizações.

Segundo Spector (2006), uma das principais tarefas realizadas pelos psicólogos organizacionais é avaliar a satisfação dos funcionários no trabalho para que, assim as empresas possam tomar medidas para melhorá-la. Bernal (2010) corrobora, todo o profissional psicólogo de empresa enfrenta ou deveria enfrentar o dilema ético, pois o seu trabalho sempre tem de ser justificado no contexto da eficácia ou seja, do aumento da produtividade. A psicologia organizacional tem papel fundamental, não apenas na identificação dos níveis de satisfação no trabalho mas também nas ações e estratégias que as organizações precisam planejar para aumentar os níveis de satisfação dos seus colaboradores, pensando na lucratividade, mas também no bem-estar dos colaboradores.

Conforme Siqueira (2008), a expressão satisfação no trabalho representa a totalidade do quanto o indivíduo que trabalha vivencia experiências prazerosas no contexto da organização. O desenvolvimento de estratégias que despertem no sujeito trabalhador maior interesse em permanecer na organização deve estar ancorado nas diversas dimensões que envolvem o trabalhador, ou seja, o contexto destas estratégias devem estar relacionadas, por

exemplo, atividades que envolvam os colegas, a chefia, o crescimento profissional e a relação do sujeito trabalhador com a sua própria tarefa. A autora complementa que para saber o quanto os colaboradores estão satisfeitos com o seu trabalho deve-se avaliar o quanto os retornos ofertados pela empresa em forma de salários e promoção, o quanto a convivência com os colegas e as chefias e o quanto a realização das tarefas propiciam ao empregado sentimentos gratificantes ou prazerosos.

Zanelli e Silva (2008) corroboram que a pessoa ou os grupos de elevado desempenho precisam experimentar prazer nas atividades de trabalho, para despender tempo e esforço, envolver-se e tomar iniciativas. As organizações dependem do seu capital humano para que lucrem e se expandam cada vez mais no mercado, por isso é importante que seus colaboradores se sintam bem nas atividades que desempenham. O autor também enfatiza que diante de uma atividade atraente e aprazível, o trabalhador tende a apresentar alto rendimento. Quando isso não ocorre, além da eminência da desmotivação, as restrições impostas às oportunidades do trabalhador de decidir, agir e prever resultados repercutem desfavoravelmente na sensação de bem-estar proveniente do trabalho que é realizado.

Spector (2006) refere que estudos tem demonstrado que os funcionários insatisfeitos apresentam maior probabilidade de demitir-se de seus empregos do que os satisfeitos. A satisfação no trabalho pode estar relacionada com o nível de rotatividade, pois é natural que quando uma pessoa não gosta do que faz, não tenha interesse suficiente para desempenhar satisfatoriamente uma determinada tarefa, a sua motivação em sair da empresa será maior do que a de permanecer.

Conforme Robbins (2002) funcionários satisfeitos e comprometidos apresentam índices mais baixos de rotatividade e absenteísmo. A rotatividade e o absenteísmo são custos que as organizações acabam tendo que arcar, estes níveis podem ser reduzidos quando, por exemplo, é feita uma avaliação para saber qual o nível de satisfação com o trabalho destes colaboradores.

Spector (2006) destaca que funcionários insatisfeitos relataram mais sintomas físicos, como problemas para dormir e dores estomacais, do que em seus companheiros satisfeitos. O desempenho econômico das organizações também está associado ao desempenho dos seus colaboradores, ou seja, se os trabalhadores não se sentem bem há maior chance de afastamentos, diminuindo assim a produtividade. Segundo Limongi-França (2008), as somatizações correspondem a indisposições, dores generalizadas, disfunções orgânicas e

lesões de órgão ou sistemas do corpo, acompanhadas da presença de conteúdos emocionais relativos a prazer e desprazer e situações de vida estressantes. A autora ainda corrobora, o corpo diz o que as palavras calam. Desta forma é possível entender que o sujeito trabalhador, muitas vezes solicita ajuda a partir de sintomas mais perceptíveis, aos olhos das organizações, ou seja através de doenças físicas, por exemplo.

Para Robbins (2002), a insatisfação dos funcionários pode ser expressa de diversas maneiras, através de reclamações, insubordinações, furtar algo da empresa e fugir das suas responsabilidades. O contrário de satisfação com o trabalho, a insatisfação, pode ser observada nos colaboradores através de alguns comportamentos que influenciam no desempenho da organização, estes comportamentos podem prejudicar o bom andamento da organização.

Robbins, Jundge e Sobral (2010), conceituam que funcionários satisfeitos parecem mais propensos a falar bem da empresa, além de ajudar os colegas a superar as suas expectativas. Níveis altos de satisfação com o trabalho também auxiliam na boa imagem da organização na comunidade em que ela atua. Martinez, Paraguay e Latorre (*apud* Loke, 1976, p. 93-117), destaca que a satisfação no trabalho pode afetar a saúde física e mental do trabalhador, interferindo em seu comportamento profissional e\ou social. As organizações são recompensadas quando apostam em desenvolver estratégias que aumentem o nível de satisfação dos seus colaboradores, pois desta forma a comunidade também tem a possibilidade de conhecer esta organização, assim pode ser possível, por exemplo, aumentar o interesse de candidatos às vagas para trabalhar nesta organização, ou até mesmo, se a empresa for do ramo comercial, as suas vendas poderão aumentar em decorrência da boa imagem na comunidade.

Conforme Siqueira (2008), satisfação no trabalho seria um sentimento extremamente sensível às políticas e práticas gerenciais, especialmente aquelas que definem os procedimentos e a distribuição de retornos (percepção de justiça no trabalho). Spector (2006), define que as percepções de imparcialidade são determinantes importantes do comportamento das pessoas e de suas reações ao trabalho. O sentimento de desigualdade, pode reforçar nos colaboradores comportamentos que não favorecem o bom desempenho dos colaboradores e conseqüentemente da organização. Siqueira (*apud* Adams, 1965, p. 276-299), exemplifica que a desigualdade por má remuneração induz à raiva, e a remuneração excessiva leva a um sentimento de culpa. Em ambos os casos, o funcionário de sentirá motivado a reduzir a desigualdade por meio de vários mecanismos.

3 METODOLOGIA

Compreendendo que o objetivo do estudo foi investigar se existe diferenciação entre o nível de satisfação no trabalho nos colaboradores da Geração Y e Z e das Gerações anteriores, a presente pesquisa é exploratória e descritiva.

A pesquisa exploratória se faz necessária em todos os campos da psicologia. Na psicologia organizacional tem papel fundamental, pois é a partir dela que as relações entre colaboradores e organização são clarificadas, desta forma o pesquisador estará mais próximo dos comportamentos dos sujeitos. Para Cervo, Bervian e Silva (2007) a pesquisa exploratória realiza descrições precisas da situação e busca descobrir as relações existentes entre seus elementos componentes. Com a finalidade de conhecer e identificar mais profundamente os processos da organização a pesquisa também é descritiva. Para Campos (2004), este tipo de pesquisa é aquele que busca conhecer e interpretar a realidade sem nela interferir e descreve o que ocorre na realidade.

Atendendo a natureza dos dados da pesquisa, esta é de caráter quantitativo. Conforme Breakwell (2010), um tratamento quantitativo define o que são os processos, como geralmente eles ocorrem e quais diferenças em sua magnitude podem ser medidas ao longo do tempo. O estudo foi desenvolvido em uma organização industrial, do ramo de embalagens na cidade de Farroupilha - RS, especificamente com a população correspondente ao grupo de colaboradores que ocupam o cargo de Ajudante de produção, contemplando um total de 235 colaboradores.

Considerando o objetivo geral do presente estudo se fez necessário duas amostras, ambas probabilísticas e constituídas aleatoriamente. Desta forma, a amostra 1 foi composta pelos colaboradores que se enquadravam nas Gerações Y e Z e a amostra 2 foi composta pelos colaboradores de outras Gerações. Os colaboradores, com o cargo de Ajudante de Produção que se enquadravam nas Gerações Y e Z corresponderam a 177 colaboradores, e os colaboradores de Gerações anteriores somaram-se a 58 pessoas. Sendo assim, por critério da pesquisadora, cada amostra conteve um total de 50 colaboradores.

A coleta de dados aconteceu através de um questionário constituído por 06 questões relacionadas a dados sociodemográficos e uma escala multidimensional composta por 25 itens na sua forma completa, englobando cinco dimensões do trabalho, sendo elas: Satisfação com os colegas, Satisfação com o salário, Satisfação com chefia, Satisfação com a natureza do

trabalho e Satisfação com as promoções. Esta escala é conhecida como Escala de Satisfação no Trabalho - EST, foi construída e validada no Brasil. A EST encontra-se no livro *Medidas do Comportamento Organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão*, de Siqueira (2008). Cabe salientar que as respostas da EST são do tipo *Likert* que variam de 1 (totalmente insatisfeito) até 7 (totalmente satisfeito).

Na sua construção e validação, 287 trabalhadores participaram do processo, o método utilizado foi o de rotação oblíqua (*oblimin*) e ortogonal (*varimax*). As qualidades psicométricas da EST, dentro de uma abordagem fatorial, podem ser atestadas pela pureza de seus cinco componentes, pela homogeneidade semântica existentes entre os itens de cada componente e pelo alto índice de precisão de todos os componentes (*Alpha de Cronbach*), variando de 0,82 a 0,92.

Considerando que a pesquisa é quantitativa, os dados coletados foram tratados e analisados através de *software* estatístico *Statistical Package for the Social Sciences – SPSS* Versão 20. Foram utilizados testes estatísticos, tais como frequência, média e teste *Alpha de Cronbach*.

O questionário foi aplicado na empresa, no setor de Recursos Humanos, em uma sala confortável e livre de interferências, com data e horário predefinidos pela pesquisadora juntamente com os funcionários, mediante autorização e combinação prévia com a organização. Foram explicados os objetivos da pesquisa e colhidas as assinaturas nos Termos de Consentimento Livre e Esclarecido.

Também foi informado aos participantes que não era necessário identificar-se e, que todas as informações coletadas seriam tratadas coletivamente. Os colaboradores tiveram a liberdade de escolha em participar ou não da pesquisa, sendo reforçado que as pessoas que decidissem não participar não seriam prejudicadas. Não houve custo algum pela participação nesta pesquisa. Os procedimentos adotados neste estudo cumpriram os Critérios da Ética em Pesquisa com Seres Humanos, conforme Resolução nº 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Como o objetivo geral da pesquisa foi investigar se existe diferenciação entre o nível de satisfação no trabalho nos colaboradores da Geração Y e Z e das Gerações anteriores,

através da pesquisa de natureza quantitativa, foram aplicados e tabulados 100 questionários de acordo como foi o descrito na metodologia da pesquisa.

Da amostra foram colhidos dados sociodemográficos como faixa etária, gênero, estado civil, tempo de empresa, escolaridade e turno de trabalho, conforme as tabelas que seguem abaixo. É importante ressaltar que utilizou-se testes estatísticos tais como frequência, média e teste *Alpha de Cronbach* com o objetivo de analisar os dados de forma mais apurada e efetiva.

Conforme descrito na metodologia, foram aplicados 100 questionários de modo a investigar se existe diferenciação entre o nível de satisfação no trabalho nos colaboradores da Geração Y e Z e das Gerações anteriores. Portanto, primeiramente, utilizou-se do teste *Alpha de Cronbach* para mensurar a confiabilidade e precisão do instrumento de pesquisa de acordo o perfil das amostras. Desta forma, obteve-se um resultado correspondente a 0,932, considerando as 25 variáveis que compõem a EST, sendo importante ressaltar que trata-se de elevado índice de precisão.

Para melhor compreendermos os perfil das amostras foram colhidos dados sociodemográficos como faixa etária, gênero, estado civil, tempo de empresa, escolaridade e turno de trabalho, os quais foram submetidos a teste de frequência, conforme as tabelas que seguem abaixo.

Tabela 1 - Gênero

Variável - Gênero				
Opções de Resposta	Gerações Anteriores	Percentual %	Gerações Y e Z	Percentual %
Masculino	41	82,0	34	68,0
Feminino	9	18,0	16	32,0
Total dos respondentes	50	100	50	100

Fonte: O presente estudo

Conforme os dados apresentados na tabela 1, a qual refere-se ao gênero dos respondentes, revelam-se que a grande maioria dos profissionais corresponde ao gênero masculino, pois apresentam um percentual de 82% para a amostra relativa as Gerações anteriores e 68% para a Gerações Y e Z, seguido de 18% para as Gerações anteriores e 32%

Gerações Y e Z, correspondente ao gênero feminino. Desta forma, pode-se inferir que a organização se preocupa com o bem estar dos seus colaboradores, uma vez que a contratação de novos funcionários é priorizada ao gênero masculino, pois a maioria das funções que os profissionais com o cargo de Ajudante de Produção desempenham requerem força física, visto que para a maioria das mulheres este requisito acaba lhes causando dificuldades na execução das tarefas e, até mesmo, a propensão ao desenvolvimento de lesões, tais como LER e DORT.

Tabela 2 - Estado Civil

Variável – Estado Civil				
Opções de Resposta	Gerações Anteriores	Percentual %	Gerações Y e Z	Percentual %
Solteiro (a)	5	10,0	29	58,0
Casado (a)	31	62,0	12	24,0
União Estável	11	22,0	9	18,0
Separado (a)	3	6,0	0	0
Total dos respondentes	50	100	50	100

Fonte: O presente estudo

A tabela 2 refere-se ao estado civil dos profissionais e, conforme evidenciam os dados, os profissionais das Gerações anteriores, na sua grande maioria, correspondendo a 84% encontram-se casados e/ou em união estável, enquanto que 58% dos profissionais das Gerações Y e Z estão solteiros. Este fato pode ser entendido de forma que as pessoas que compõem as Gerações anteriores, que possuem 36 anos ou mais, se encontram num momento da vida em que já possuem laços conjugais com outras pessoas. Por outro lado, percebemos que os profissionais das Gerações Y e Z, que se encontram na faixa etária dos 18 aos 35 anos, em sua maioria ainda não mantiveram um relacionamento conjugal.

Tabela 3 - Tempo de Empresa

Variável – Estado Civil				
Opções de Resposta	Gerações Anteriores	Percentual %	Gerações Y e Z	Percentual %
Menos de 1 ano	8	16,0	17	34,0

De 1 até 3 anos	8	16,0	19	38,0
De 4 até 6 anos	6	12,0	6	12,0
De 5 até 9 anos	5	10,0	7	14,0
Mais de 10 anos	23	46,0	1	2,0
Total dos respondentes	50	100	50	100

Fonte: O presente estudo

Segundo os dados apresentados na tabela 3, referindo-se ao tempo de empresa, observou-se que 68% dos profissionais que compõem a amostra das Gerações anteriores possuem mais de 4 anos de permanência na empresa. Por outro lado, os profissionais das Gerações Y e Z, estão a menos tempo na empresa, sendo que 72% destes não possuem mais que 3 anos. Através deste fato, constatou-se que existe uma tendência das Gerações anteriores manterem maior estabilidade no emprego, enquanto que as Gerações Y e Z tendem a elevar o *turnover* nas organizações e, conseqüentemente, estão entre as que mais competem vagas de emprego.

Tabela 4 - Escolaridade

Opções de Resposta	Variável - Escolaridade			
	Gerações Anteriores	Percentual %	Gerações Y e Z	Percentual %
Ensino fund. incompleto/andamento	07	14,0	02	4,0
Ensino fundamental completo	16	32,0	05	10,0
Ensino médio incompleto/andamento	02	4,0	07	14,0
Ensino médio completo	25	50,0	33	66,0
Ensino superior incompleto/andamento	00	00	03	6,0
Ensino superior completo	00	00	00	00

Fonte: O presente estudo

A tabela 4 refere-se à escolaridade dos profissionais, sendo que um elevado percentual, tanto de colaboradores das Gerações anteriores (54%) como de colaboradores das Gerações Y e Z (80%) possuem ensino médio completo ou em andamento. A partir desses dados é possível constatar que isto se deve às exigências da organização, que adota como um

dos critérios para a contratação o nível de escolaridade, bem como às políticas desenvolvidas pelo governo, que auxiliam as pessoas a conseguirem se escolarizar com maior facilidade. Contudo, salienta-se a tendência dos pertencentes às Gerações Y e Z estarem mais propícios a investirem nos estudos do que as pessoas das Gerações anteriores.

Tendo levantado o perfil das amostras, o próximo passo foi mensurar o nível de satisfação de ambas as amostras, de modo a confrontá-las, sendo assim os profissionais responderam as 25 questões pertinentes ao instrumento - Escala de Satisfação – EST, ao levantarmos os dados utilizou-se o Teste da Média a fim de identificar e analisar os resultados comparativamente das duas amostras, desta forma atendendo aos objetivos específicos do estudo.

Tabela 5 - Gerações Y e Z

Médias dos Fatores - Gerações Y e Z				
Dimensões da Satisfação	Mínimo Avaliado	Máximo Avaliado	Média	Desvio Padrão
Colegas	3,4	7	5,07	0,87375
Salário	1,2	7	4,08	1,21426
Chefia	3,2	7	5,09	1,13724
Natureza do Trabalho	2,2	7	4,97	0,88986
Promoções	1,6	6,6	4,26	1,11571

Fonte: O presente estudo

Na tabela 5 é possível constatar que os profissionais das Gerações Y e Z apresentaram satisfação no trabalho com relação aos colegas pontuando média correspondente a (5,07) com a chefia (5,09) e com a natureza do trabalho (4,97). Identifica-se também que os mesmos profissionais sentem-se menos satisfeitos no que diz respeito ao salário, pontuando (4,08) e promoções, (4,26).

Tabela 6 - Gerações Anteriores

Médias dos Fatores - Gerações Y e Z

Dimensões da Satisfação	Mínimo Avaliado	Máximo Avaliado	Média	Desvio Padrão
Colegas	3,8	6,4	5,17	0,70376
Salário	1	6,2	4,06	1,02096
Chefia	3	7	5,18	0,85221
Natureza do Trabalho	3,4	6,6	4,93	0,66364
Promoções	1,4	6,4	4,11	1,02953

Fonte: O presente estudo

A tabela 6 expressa a satisfação com o trabalho das Gerações anteriores, podemos perceber que os profissionais desta geração demonstram estar satisfeitos no que diz respeito aos colegas com média de (5,17), com a chefia (5,18) e com a natureza do trabalho (4,93). Pode-se perceber que a média com relação ao nível de satisfação no que concerne às promoções ficou em (4,11) e com o salário (4,06).

Tabela 7 - Comparativo das Médias - Gerações Anteriores e Gerações Y e Z

Dimensões da Satisfação	Gerações Anteriores	Gerações Y e Z
	Média	Média
Colegas	5,12	5,07
Salário	4,07	4,08
Chefia	5,14	5,09
Natureza do Trabalho	4,95	4,97
Promoções	4,19	4,26

Fonte: O presente estudo

A tabela 7 compara as médias entre as gerações Y e Z e as Gerações Anteriores. A partir desta verificação é possível dar conta do objetivo geral deste estudo, sendo que a proposta objetivava investigar a existência de diferenças entre o nível de satisfação no trabalho dos colaboradores das Gerações Y e Z e das Gerações anteriores.

Através da análise dos resultados obtidos, foi possível verificar que não existe diferenciação no nível de satisfação com o trabalho entre as duas amostras, ou seja, nas dimensões que envolvem o nível de satisfação com os colegas, com a chefia e com a natureza do trabalho, tanto as Gerações Y e Z e das Gerações anteriores, ambas as gerações estão satisfeitas. Entretanto, cabe ressaltar, que o nível de satisfação com relação ao salário e promoções é menor nas duas amostras estudadas.

A dimensão que alcançou a média mais alta em ambas as gerações foi a satisfação com a *Chefia*, sendo que os profissionais das Gerações anteriores bem como os pertencentes às Gerações Y e Z, na escala *likert* de 07 pontos, mantiveram-se na escala 05, que corresponde à classificação “satisfeito”. Assim, constata-se que as chefias organizam de forma satisfatória as funções dos seus setores, se interessam com o desempenho dos seus colaboradores, apresentam um relacionamento amigável com seus subordinados, além de apresentarem uma adequada capacidade profissional.

Na dimensão *Satisfação com os colegas*, os profissionais das Gerações anteriores, obtiveram média de (5,12), e os profissionais das Gerações Y e Z (5,07). Desta forma é possível inferir que, de maneira geral, os colaboradores apresentam espírito de colaboração, demonstram também sentimentos de amizade e confiança, resultando em um bom relacionamento entre si.

A dimensão *Natureza do Trabalho*, também obteve médias semelhantes entre as duas gerações, apresentando média de (4,95) nas Gerações anteriores e (4,97) nas Gerações Y e Z, o que pode-se classificar como “satisfeito”. Considerando este resultado, infere-se que as tarefas executadas pelos colaboradores da organização despertam interesse nos mesmos, bem como identifica-se que a organização oferece oportunidade de desempenhar diversas atividades, proporcionando aos colaboradores uma variedade de aprendizados.

Dando continuidade e maior aprofundamento nos aspectos que envolvem as dimensões que obtiveram menor pontuação, na dimensão que envolve a *satisfação com o salário*, a questão que mais obteve níveis inferiores de satisfação diz respeito ao salário recebido comparado ao custo de vida. Este resultado pode ser explicado através do contexto atual da economia, no qual as pessoas tem mais possibilidade de conseguir crédito, porém, conseqüentemente, este fato pode provocar o surgimento de dívidas se os seus gastos não forem bem administrados, assim repercutindo negativamente na maior fonte de renda do indivíduo. Este entendimento também pode ser reforçado, a partir da constatação de que os

profissionais das Gerações anteriores estão mais insatisfeitos, pontuando 76% enquanto os profissionais das Gerações Y e Z pontuam 72%. Em outras palavras, as pessoas que correspondem às Gerações anteriores encontram-se numa fase da vida em que possuem maiores gastos. Este aspecto pode ser identificado através da tabela 2 correspondente ao Estado Civil, na qual a maioria dos profissionais das Gerações Anteriores encontram-se casados e/ ou em união estável atingindo 84%, enquanto que os profissionais das Gerações Y e Z atingem o percentual de 42% uma vez que dispendem de maior apoio financeiro na manutenção da família.

Outra pontuação significativa que obteve médias inferiores de satisfação foi com relação aos processos de *promoções* da empresa. Esta dimensão apresentou média de (4,19) nas Geração anteriores e (4,26) nas Gerações Y e Z. Na variável que correspondia ao número de vezes que o colaborador tinha sido promovido dentro da empresa, foi possível verificar o sentimento de insatisfação com relação a este aspecto, sendo que tanto a amostra de profissionais das Gerações Anteriores como das Gerações Y e Z apresentaram um percentual de 82%, enquadrando-se entre as escalas “indiferente” até “totalmente insatisfeito”. Esta constatação pode ser explicada pelo fato de que todos os profissionais da amostra ocupam o cargo de Ajudante de Produção.

Outra variável que obteve índices menores de satisfação foi com relação ao tempo que os profissionais precisam esperar para serem promovidos, 70% dos profissionais das Gerações anteriores e 78% das Gerações Y e Z estão menos satisfeitos com o tempo que precisam esperar para serem promovidos, é natural que o ser humano busque evolução, além disso na tabela 3 onde se refere ao *Tempo de Empresa*, 68% dos profissionais das Gerações anteriores estão a mais de 4 anos na organização, enquanto os profissionais das Gerações anteriores representam 28% da amostragem para o mesmo tempo de empresa. Desta forma é plausível refletir que os colaboradores das Gerações anteriores sentem-se mais insatisfeitos com o tempo que precisam esperar para serem promovidos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com este estudo foi possível identificar que não existem disparidades entre o nível de satisfação no trabalho tanto para os colaboradores pertencentes às Gerações Y e Z como para os eu se encaixavam nas Gerações anteriores. Assim, foi possível observar que os

profissionais avaliados apresentam-se satisfeitos com as dimensões que envolvem a Chefia, os Colegas e com a Natureza do Trabalho. Também verificou-se que as dimensões referentes ao Salário e Promoções obtiveram menor nível de satisfação. De acordo com os achados, de modo geral, a organização oferece subsídios para que os profissionais sintam-se satisfeitos.

Ao desenvolver este estudo percebeu-se relevante a mensuração do nível de satisfação entre os colaboradores das organizações, uma vez que, através da adoção desta prática é possível conhecer os sentimentos dos colaboradores e assim instituir práticas para que estes sintam-se mais satisfeitos com a organização em que trabalham, diminuindo os custos com os encargos rescisórios e outros pertinentes à adaptação do colaborador à organização, bem como contribuindo para aumentar o nível de produtividade.

Os resultados obtidos neste estudo podem favorecer a produção de pesquisas futuras, com o objetivo de replicar o estudo, incluindo os colaboradores que encontram-se em outros cargos. Desta forma, seria possível ter uma amplitude quanto ao nível de satisfação de todos os colaboradores da organização, de modo que os resultados traduzam efetivamente a percepção dos colaboradores com relação à empresa em questão. Este estudo, além disso, pode ser realizado envolvendo populações de organizações de outros ramos de atuação.

6 REFERÊNCIAS

BERNAL, Ovejero Anastasio. **Psicologia do trabalho em um mundo globalizado: como enfrentar o assédio psicológico e o estresse no trabalho**. Porto Alegre: Artmed, 2010.

CAMPOS, Luiz Fernando de Lara. **Métodos e técnicas de pesquisa em psicologia**. 3. ed. Campinas, SP: Alínea, 2004.

CAVAZOTTI, Flávia D. S. C.; LEMOS, Ana H. D. C.; VIANA, Mila D. D. A. **Novas gerações no mercado de trabalho: expectativas renovadas ou antigos ideais**. Cad. EBAPE.BR – FGV, v. 10, nº 1, artigo 9, p. 162-180, Rio de Janeiro: Mar. 2012. Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/cebape/v10n1/11.pdf>. Acesso em 01.06.2014.

CERETTA, Simone B.; FROEMMING, Lurdes M. **Geração Z: Compreendendo os hábitos de consumo da geração emergente**. Ano III, n. 2 – abr.\set. 2011. Disponível em <http://repositorio.unp.br/index.php/raunp/article/view/70>. Acesso em: 26.05.2014.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino; SILVA, Roberto da. **Metodologia Científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

LIMONGI-FRANÇA, Cristina A. **Psicologia do trabalho: psicossomática, valores e práticas organizacionais**. São Paulo: Saraiva, 2008.

MARTINEZ, Maria Carmen; PARAGUAY, Ana Isabel Bruzzi Bezerra; LATORRE, Maria do Rosário Dias de Oliveira. **Relação entre satisfação com aspectos psicossociais e saúde dos trabalhadores.** Rev Saúde Pública, São Paulo, v. 1, n. 38, p.55-61, 2004. Anual. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rsp/v38n1/18452.pdf>>. Acesso em: 07 jun. 2014.

MOTTA, Alda B.; WELLER Wiviam. **Apresentação: A atualidade do conceito de gerações na pesquisa sociológica.** Revista Sociedade e Estado – Volume 25. Número 2 – Maio a Agosto, 2010, p. 175. Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/se/v25n2/02.pdf>. Acesso em: 26.05.2014.

MUCHINSKY, Paul M. **Psicologia Organizacional.** São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

PUENTE-PALACIOS, Katia Elizabeth; SEIDL, Juliana; SILVA, Rafael Almeida Dutra da. **Ser ou parecer diferente: o papel da diversidade na satisfação de equipes de trabalho.** Rpot, Brasília, v. 8, n. 2, p.79-97, 2008. Semestral. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpot/v8n2/v8n2a05.pdf>>. Acesso em: 08 jun. 2014.

ROBBINS, Stephen Paul. **A verdade sobre gerenciar pessoas.** São Paulo: Pearson Education, 2003.

ROBBINS, Stephen Paul. **Comportamento organizacional.** 9. Ed. São Paulo: Pertince Hall, 2002.

ROBBINS, Stephen P.; JUNDGE, Timothy A.; SOBRAL, Filipe. **Comportamento Organizacional.** 14. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias. **Medidas do Comportamento Organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão.** Porto Alegre: Artmed, 2008.

SOUZA, Milton Mattos de; LAROS, Jacob Arie. **Satisfação no Trabalho e Responsabilidade Social Empresarial: uma análise multinível.** Revista Psicologia: Organizações e Trabalho, Brasília, v. 2, n. 10, p.21-37, jun. 2010. Semestral. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpot/v10n2/v10n2a03.pdf>>. Acesso em: 07 jun. 2014.

SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas organizações.** 2. ed. – São Paulo: Saraiva, 2006.

ZANELLI, José Carlos; SILVA, Narbal. **Interação humana e gestão: a construção psicossocial das organizações de trabalho.** São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008.