

**UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ**  
**DEPARTAMENTO DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO**  
**MESTRADO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO**

**EDUARDO ZANARDI**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E COMPROMETIMENTO  
ORGANIZACIONAL EM UMA EMPRESA DO SETOR VAREJISTA**

**DISSERTAÇÃO**

**PONTA GROSSA**

**2016**

**EDUARDO ZANARDI**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E COMPROMETIMENTO  
ORGANIZACIONAL EM UMA EMPRESA DO SETOR VAREJISTA**

Dissertação apresentada como requisito parcial à obtenção do título de mestre em Engenharia de Produção, do departamento de pós-graduação em Engenharia de Produção, da Universidade Tecnológica Federal do Paraná.

Orientador: Prof. Dr. Luiz Alberto Pilatti

**PONTA GROSSA**

**2016**

Ficha catalográfica elaborada pelo Departamento de Biblioteca  
da Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Campus Ponta Grossa  
n. 21/16

Z27 Zanardi, Eduardo

Qualidade de vida no trabalho e comprometimento organizacional em uma  
empresa do setor varejista / Eduardo Zanardi. -- 2016.  
77 f. : il. ; 30 cm.

Orientador: Prof. Dr. Luiz Alberto Pilatti

Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Programa de Pós-  
Graduação em Engenharia de Produção. Universidade Tecnológica Federal do  
Paraná. Ponta Grossa, 2016.

1. Qualidade de vida no trabalho. 2. Comprometimento organizacional. 3.  
Comércio varejista. I. Pilatti, Luiz Alberto. II. Universidade Tecnológica Federal do  
Paraná, Campus Ponta Grossa. III. Título.

CDD 670.42



Universidade Tecnológica Federal do Paraná  
Campus Ponta Grossa  
Diretoria de Pesquisa e Pós-Graduação  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM  
ENGENHARIA DE PRODUÇÃO**



**FOLHA DE APROVAÇÃO**

Título da Dissertação Nº 287/2016

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL EM  
UMA EMPRESA DO SETOR VAREJISTA**

por

**Eduardo Zanardi**

Esta dissertação foi apresentada às **09h30min** de **25 de junho de 2016** como requisito parcial para a obtenção do título de MESTRE EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, com área de concentração em Gestão Industrial, Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. O candidato foi arguido pela Banca Examinadora composta pelos professores abaixo citados. Após deliberação, a Banca Examinadora considerou o trabalho aprovado.

\_\_\_\_\_  
Prof. Dr. José Roberto Herrera Cantorani  
(IF-SP)

\_\_\_\_\_  
Prof. Dr. Claudia Tania Picinin (UTFPR)

\_\_\_\_\_  
Prof. Dr. Prof. Dr. Gerson Ishikawa (UTFPR)

\_\_\_\_\_  
Prof. Dr. Luiz Alberto Pilatti (UTFPR) - *Orientador*

Visto do Coordenador

\_\_\_\_\_  
Prof. Dr. Antônio Carlos de Francisco (UTFPR)  
Coordenador do PPGEP

- A Folha de Aprovação assinada encontra-se arquivada na secretaria acadêmica -

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço ao meu orientador Prof. Dr. Prof. Dr. Luiz Alberto Pilatti, por ter assumido esse compromisso junto comigo, acreditando no meu trabalho e que seria possível concluir esta etapa, por seus direcionamentos, sua disponibilidade, conhecimento e profissionalismo.

Ao professor Antônio Carlos Frasson, que me acolheu ainda como aluno especial, dando suporte e informações importantes para a continuidade dos trabalhos.

Ao Luiz César, da secretaria do programa de pós-graduação em engenharia de produção, sempre prestativo e disposto a auxiliar em todos os processos burocráticos.

Ao doutorando Celso Bilynkievycz dos Santos, que disponibilizou seu precioso tempo para auxiliar nas análises estatísticas do trabalho.

Agradecimento especial para minha esposa Heloisa Godoi que me acompanhou desde o início, pelo apoio, pelos conhecimentos acadêmicos compartilhados e pelas discussões acerca desse e de outros estudos.

À minha mãe Inézia, que concluiu seu mestrado na mesma época, dividindo situações em comum, palavras de motivação e sentimentos positivos.

Enfim, a todos os que por algum motivo contribuíram para a realização desta pesquisa.

## RESUMO

ZANARDI, E. **Qualidade de vida no trabalho e comprometimento organizacional em uma empresa do setor varejista**. 2016. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Ponta Grossa, 2016.

Este estudo teve como objetivo analisar a correlação entre a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e o Comprometimento Organizacional (CO) dentro de uma empresa de varejo de moda, nas unidades localizadas no estado do Paraná. Participaram da pesquisa 300 colaboradores que estão distribuídos em diferentes unidades nas seguintes cidades: Curitiba, Ponta Grossa, Cascavel, Foz do Iguaçu, Londrina e Maringá. Para avaliar a QVT utilizou-se o Instrumento de Walton adaptado por Timossi et al.,(2009), que é um modelo baseado nos estudos de Walton (1973). Para avaliar o CO, foi adotado um questionário desenvolvido por Meyer, Allen e Smith (1993) baseado no Modelo de Conceitualização de Três Componentes do Comprometimento Organizacional, desenvolvido por Meyer e Allen (1991). Também foi utilizado um questionário auxiliar para coletar as informações sociodemográficas. Para análise foi utilizado métodos estatísticos como correlação linear, regressão simples e múltipla para demonstrar a relação entre os fatores. Os resultados obtidos permitiram identificar uma percepção moderada acerca da QVT, comprovada pela mediana 74,32 (DP=14,84). Em relação ao CO verificou-se mediana 61,67 (DP=15,70), o que presume uma condição satisfatória. Observou-se que as dimensões e médias de QVT e CO apresentaram correlações positivas, A QVT apresentou uma capacidade explicativa de 38,69% da CO. Conclui-se que a QVT impactou positivamente no CO, sendo que a dimensão da QVT intitulada “Constitucionalismo” foi considerada a mais importante, pois apresentou maior impacto em todas as dimensões do CO, seguida das dimensões “Oportunidades” e “Relevância Social”. As demais dimensões da QVT foram consideradas sem expressividade para o CO, segundo o teste de regressão linear múltipla aplicado.

**Palavras-chave:** Qualidade de Vida no Trabalho. Comprometimento Organizacional. Varejo.

## ABSTRACT

ZANARDI, E. **Quality of work life and organizational commitment in a retail company**. 2016. Production Engineering Master Degree - Federal Technology University - Parana. Ponta Grossa, 2016.

This study aimed to analyze the correlation between Quality of Work Life (QWL) and Organizational Commitment (OC) among stores of a retail company located in the state of Parana. The participants were 300 employees who were distributed in different cities: Curitiba, Ponta Grossa, Cascavel, Foz do Iguaçu, Londrina and Maringa. To evaluate QWL it was used an adaptation of the Walton's model developed by Timossi et al., (2009). To evaluate OC, it was adopted a questionnaire developed by Meyer, Allen and Smith (1993) based on the model of Three Components of Organizational Commitment developed by Meyer and Allen (1991). To perform the study were used statistical methods, linear correlation, simple and multiple regressions to demonstrate the relationship between the factors. The results presented a positively moderate perception of QWL proven by the median 74.32 (SD=14.84). OC presented a median of 61.67 (SD=15.70), which assumes a satisfactory condition. It was observed that QWL and OC showed positive correlation. QWL presented an 38.69% explanatory capacity of OC. The conclusion was that QWL affects positively OC. The dimension of QWL titled "Constitutionalism" was considered the most important due to the greater impact on all dimensions of OC, then the dimensions "Opportunities" and "Social Relevance". The other dimensions of QWL were considered expressionless for OC, according to the multiple linear regression test applied.

**Keywords:** Quality of Work Life, Organizational Commitment. Retail.

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Distribuição da população ocupada por grupamento de atividade (Junho/2015) .....	20
Gráfico 2 - Distribuição da população ocupada no comércio (2013) .....	21
Gráfico 3 - Distribuição da população ocupada no comércio varejista (2013) .....	21
Gráfico 4 - Dimensões da QVT e suas medianas .....	44
Gráfico 5 - Dimensões do CO e suas medianas .....	45
Gráfico 6 - Regressão Linear entre QVT x CO .....	48
Gráfico 7 - Regressão Linear entre QVT x CO Afetivo .....	49
Gráfico 8 - Regressão Linear entre QVT x CO Instrumental .....	50
Gráfico 9 - Regressão Linear entre QVT x CO Normativo .....	51
Gráfico 10 - Predição do CO, variando QVT: Constitucionalismo .....	55
Gráfico 11 - Predição do CO, variando QVT: Oportunidades .....	56



## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Principais responsabilidades dos varejistas .....	17
Quadro 2 - Alguns estudos nacionais relacionados com QVT .....	25
Quadro 3 - Critérios do modelo de Walton .....	27
Quadro 4 - Dimensões do comprometimento organizacional.....	33
Quadro 5 - Estudos relacionando CO com diferentes variáveis .....	35
Quadro 6 - Alguns estudos que abordam a relação entre QVT e CO .....	36
Quadro 7 - Intensidade de correlação entre as variáveis .....	47

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Classificação da amostra .....	43
Tabela 2 - Correlação entre QVT e CO .....	46
Tabela 3 - Resultados Estatísticos da Regressão Linear: QVT x CO .....	48
Tabela 4 - Regressão Linear: QVT x CO Afetivo.....	49
Tabela 5 - Linear: QVT x CO Instrumental .....	50
Tabela 6 - Regressão Linear: QVT x CO Normativo .....	51
Tabela 7 - Regressão Múltipla: Dimensões da QVT x CO: MEDIA .....	52
Tabela 8 - Regressão Múltipla: Dimensões da QVT x CO: Afetivo .....	53
Tabela 9 - Regressão Múltipla: Dimensões da QVT x CO: Instrumental.....	53
Tabela 10 - Regressão Múltipla: Dimensões da QVT x CO: Normativo .....	54
Tabela 11 - Comparativo da capacidade explicativa de QVT em relação ao CO utilizando regressão linear simples e múltipla .....	57

## LISTA DE EQUAÇÕES

Equação 1 - Fórmula para definição do tamanho da amostra.....	40
Equação 2 – Equação da Regressão Linear Múltipla.....	54
Equação 3 – Modelo preditivo para CO .....	55

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>13</b>
<b>2 REVISÃO DE LITERATURA</b> .....	<b>16</b>
2.1 CONTEXTUALIZAÇÃO - O COMÉRCIO DE VAREJO.....	16
2.1.1 Importância do Varejo.....	18
2.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT).....	22
2.2.1 Estudos Relacionados com QVT no Brasil .....	24
2.2.2 Principais Modelos de QVT .....	26
2.2.2.1 modelo de Walton .....	26
2.3 COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL (CO).....	30
2.3.1 Modelo de Meyer e Allen .....	32
2.3.2 Comprometimento Organizacional (CO) e Suas Relações.....	35
2.4 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT) E COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL (CO).....	36
<b>3 METODOLOGIA</b> .....	<b>39</b>
3.1 HIPÓTESES .....	39
3.2 CLASSIFICAÇÃO .....	39
3.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA.....	39
3.4 INSTRUMENTOS PARA COLETA DE DADOS.....	40
3.4.1 Instrumento para QVT .....	40
3.4.2 Instrumento para CO .....	41
3.4.3 Instrumento para Caracterização da População .....	41
3.5 PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE .....	41
<b>4 RESULTADOS</b> .....	<b>43</b>
4.1 DESCRIÇÃO DA AMOSTRA.....	43
4.2 ANÁLISES – ESTATÍSTICA DESCRITIVA.....	44
4.3 RESULTADO DA CORRELAÇÃO .....	46
4.4 RESULTADOS DA REGRESSÃO LINEAR SIMPLES.....	47
4.5 RESULTADOS DA REGRESSÃO LINEAR MÚLTIPLA.....	52
4.6 CAPACIDADE EXPLICATIVA DE QVT EM RELAÇÃO AO CO .....	57
<b>5 DISCUSSÕES</b> .....	<b>58</b>
<b>6 CONCLUSÕES</b> .....	<b>61</b>
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>63</b>

## 1 INTRODUÇÃO

As empresas que buscam o sucesso dentro de seus segmentos de atuação desenvolvem estratégias para se adaptarem às mudanças do mercado e por isso revisam o direcionamento estratégico, para que seja possível garantir a sustentabilidade do negócio e a perpetuação da organização (MATTOS, 2002).

Dentro deste contexto, percebe-se grande evolução no que tange as práticas relacionadas à gestão de pessoas, considerada atualmente como uma das estratégias competitivas (VERMA; DEWE, 2008; EDVINSSON; KIVIKAS, 2007). A implementação de práticas de recursos humanos (RH) nas empresas demonstra ser uma importante fonte de vantagem competitiva e tem contribuído positivamente no desempenho das organizações (COLLINS, 2007; ORDONEZ DE PABLOS; LYTRAS, 2008).

O “fator pessoas” tem sido considerado como fundamental para o sucesso das empresas. Iniciativas para melhorar a percepção dos colaboradores acerca da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) fazem parte das ações promovidas pelas organizações que estão relacionadas à gestão de pessoas. No entanto, a relação entre QVT e *performance* das organizações (produtividade) aparentemente pode não estar diretamente ligada, pois entende-se que pode existir o intermédio do comprometimento dos indivíduos integrantes da organização.

Nayak e Sahoo (2015), em estudo realizado junto a organizações da área da saúde na Índia, inferiram que o comprometimento do indivíduo medeia parcialmente a relação entre QVT e a *performance* das organizações, implicando que a melhoria na *performance* das organizações devido à QVT é, em partes, ocasionada pelo comprometimento dos indivíduos para com a organização, sugerindo que as organizações de saúde devam considerar o aspecto do comprometimento dos indivíduos a fim de maximizar o efeito de QVT na *performance* das organizações.

Esse comprometimento do indivíduo para com a organização, também definido como Comprometimento Organizacional (CO), estabelece uma conexão entre produtividade e satisfação (SCHIRRMESTER; LIMONGI-FRANÇA, 2012). A satisfação do empregado, a qual pode ser associada com a QVT, apresenta-se como antecedente ao comprometimento do indivíduo para com a organização (LEITE et al., 2014).

Ao fomentar a QVT, o resultado esperado é um maior envolvimento do empregado com o trabalho que, por conseguinte, criará uma expectativa de melhorar o CO (PERMARUPAN, 2013).

Tanto QVT quanto CO estão associados aos indivíduos, e esses necessitam sentirem satisfeitos e vinculados à organização. Os indivíduos pertencentes às organizações são determinantes para evolução dos resultados, por isso precisam ter alto comprometimento e estarem alinhados com as estratégias definidas pela empresa. Entende-se que é necessário investir na valorização e capacitação das pessoas no sentido de prepará-los para enfrentar as dificuldades apresentadas no ambiente de trabalho. Esse investimento mostra-se de fundamental importância para o crescimento e para a manutenção da competitividade das organizações.

Pela presente pesquisa observou-se que a maioria dos estudos acerca da QVT é focada na área da saúde, indústria ou órgãos públicos. A presente pesquisa constatou escassez de trabalhos que estudaram especificamente QVT e CO no segmento de varejo, aparentando haver uma lacuna acerca do tema dentro desse segmento específico. Desta forma, optou-se em abordar a QVT e CO especificamente no setor de varejo, o qual emprega um número expressivo de trabalhadores e tem grande relevância na economia nacional.

O segmento de varejo, foco do presente estudo, vem ganhando importância na economia nacional, apresentando participação expressiva no PIB e na geração de empregos do Brasil. Em 2012 o varejo, segundo IBGE (2012), passou a participar com 12,7% do PIB nacional e empregar 19,3% dos trabalhadores formais do país, passando a ser o setor que mais emprega no Brasil.

Entender como a QVT relaciona-se com o CO dentro do segmento de varejo pode ajudar as organizações na identificação das lacunas acerca desse tema, bem como auxiliar na tomada de decisão quanto à utilização dos recursos financeiros a serem investidos nos programas de gestão de pessoas.

Este estudo teve como objetivo analisar as relações entre a QVT e o CO dentro de uma empresa varejista de moda, nas unidades localizadas no estado do Paraná. Os objetivos específicos são:

- Avaliar a percepção da QVT da população estudada;
- Avaliar a percepção do CO para com a organização;
- Verificar quais variáveis demográficas influencia na percepção da QVT e do CO.

O presente estudo foi estruturado em seis sessões. A primeira diz respeito a introdução, a segunda expõem o referencial teórico, onde é apresentado o setor de varejo e sua importância na economia nacional, aborda também a QVT e CO, bem como as associações entre essas variáveis. A terceira sessão foi reservada para apresentação da metodologia, das hipóteses, da classificação da pesquisa, e sua delimitação e cálculo para definição do tamanho da amostra. Nesta sessão apresentam-se também os instrumentos de coleta de dados e os procedimentos de análise utilizados. Na quarta sessão apresentam-se os dados e os resultados da pesquisa. Na quinta são feitas as discussões do estudo, e por último, na sexta, são apresentadas as conclusões.

## 2 REVISÃO DE LITERATURA

### 2.1 CONTEXTUALIZAÇÃO - O COMÉRCIO DE VAREJO

O comércio de varejo é considerado como a comercialização de produtos ou serviços diretamente ao consumidor final, geralmente em pequenas quantidades, atendendo necessidades pessoais ou familiares (DAUD, 2010). Pode-se considerar o varejo como o último nível antes do produto ou serviço chegarem aos consumidores. É a conexão entre o consumo e a produção (LEVY; WEITZ, 2000).

Os varejistas são intermediários considerados essenciais ao processo de venda, uma vez que possuem habilidades importantes (contato, experiência, escala operacional, etc.) que aumentam a capacidade de disponibilizar produtos ou serviços, tornando-os acessíveis para todo o público-alvo (KOTLER; AMSTRONG, 1999). Está localizado entre os fornecedores e clientes, entre aqueles que produzem e aqueles que compram, portanto, tem um papel relevante de intermediação dentro da cadeia de suprimentos, fato este que gera uma série de responsabilidades, demonstradas no Quadro 1:



<b>Principais atividades dos varejistas</b>
Vender produtos e serviços para atender a uma necessidade pessoal do consumidor final.
Facilitar o acesso dos consumidores aos produtos e serviços que desejam adquirir, fornecendo condições de armazenagem e entrega dos produtos.
Dividir os lotes, permitindo que os fabricantes vendessem grandes quantidades e que os consumidores tenham acesso aos produtos em lotes menores, o que atende melhor às necessidades de ambas as partes.
Garantir o fornecimento de uma variedade de serviços e produtos, inclusive de marcas concorrentes, para facilitar a comparação e a escolha por parte dos consumidores.
Esclarecer as dúvidas dos consumidores com relação a um determinado produto ou serviço.

**Quadro 1 - Principais responsabilidades dos varejistas**  
**Fonte: Donato (2012)**

Dentro da cadeia de suprimentos, o varejo atende a função de alcançar o consumidor final, oferecendo vantagens tanto para o cliente quanto para os que produzem ou fornecem. Parente (2000) descreve que o varejista tem a atribuição de comprar, receber e estocar os produtos dos fabricantes ou dos atacadistas de modo que possam oferecer aos consumidores a conveniência de tempo e lugar para a aquisição dos mesmos. O mesmo autor ainda menciona que o cliente do varejo tem a vantagem de poder comprar em pequena escala e o benefício tanto da proximidade quanto da conveniência, enquanto os fornecedores percebem o varejo como uma forma de “capilarização” dos canais de venda, permitindo que seus produtos sejam disponibilizados em diferentes mercados.

Pode-se dizer que o varejista é especializado no processo de vender aos consumidores finais e tem como “competência central” essa atividade específica. Novaes (2007) explica o conceito de “competência central” como sendo mais vantajoso para a organização focar nas atividades que sabe fazer bem, conseguindo obter uma diferenciação positiva em relação as demais e adquirindo / terceirizando os processos, produtos ou serviços que não tenham ligação com sua atividade fim.

É possível que um varejista fabrique os produtos que comercializa, porém serão necessários investimentos e *know-how* para isso acontecer, ainda mais se o

*mix* de produtos em questão for diversificado, obrigando a organização a atuar fora de sua “competência central” (NOVAES, 2007). De outro lado, uma indústria também pode atuar no varejo. Para isso seria necessária uma força de vendas com alcance suficiente para justificar a produção, o que requer investimentos e *know-how*. Geralmente é mais interessante, financeiramente, terceirizar essa atividade a um parceiro especializado em pequenas vendas, já que este dispõe de toda a estrutura necessária, permitindo a indústria utilizar seus recursos justamente onde tem maior *expertise* (NOVAES, 2007).

O varejista está situado na ponta da cadeia, em contato direto com os clientes finais, por isso, presume-se que possua maior facilidade de adquirir informações relevantes a respeito destes, como por exemplo, comportamento do consumidor no momento da compra, tendências de mercado locais, concorrência, entre outros.

Estas informações adquiridas pelos varejistas podem ser úteis para o fortalecimento de toda a cadeia de suprimentos. Reche e Granero (2009) menciona que cada membro da cadeia é especialista em uma função e dependem entre si e que o sucesso da cadeia advém do sucesso em conjunto de todos os membros.

### 2.1.1 Importância do Varejo

O comércio varejista vem ganhando importância dentro da economia nacional, destacando-se no cenário empresarial brasileiro. É um segmento que está cada vez mais em evidência, uma vez que se torna mais comum ver notícias sobre varejo nos cadernos econômicos dos principais meios de comunicação. O comércio de varejo consolida-se em ritmo acelerado, expandindo os formatos das atividades comerciais, tornando-o cada vez mais complexo (PARENTE, 2000). A concorrência acirrada tanto dentro do varejo quanto de fornecedores, a evolução da tecnologia disponível, a mudança de comportamento do consumidor e políticas econômicas são fatores que forçam as organizações a se reinventarem, propiciando novas formas de interação e relação entre os níveis da cadeia de suprimentos.

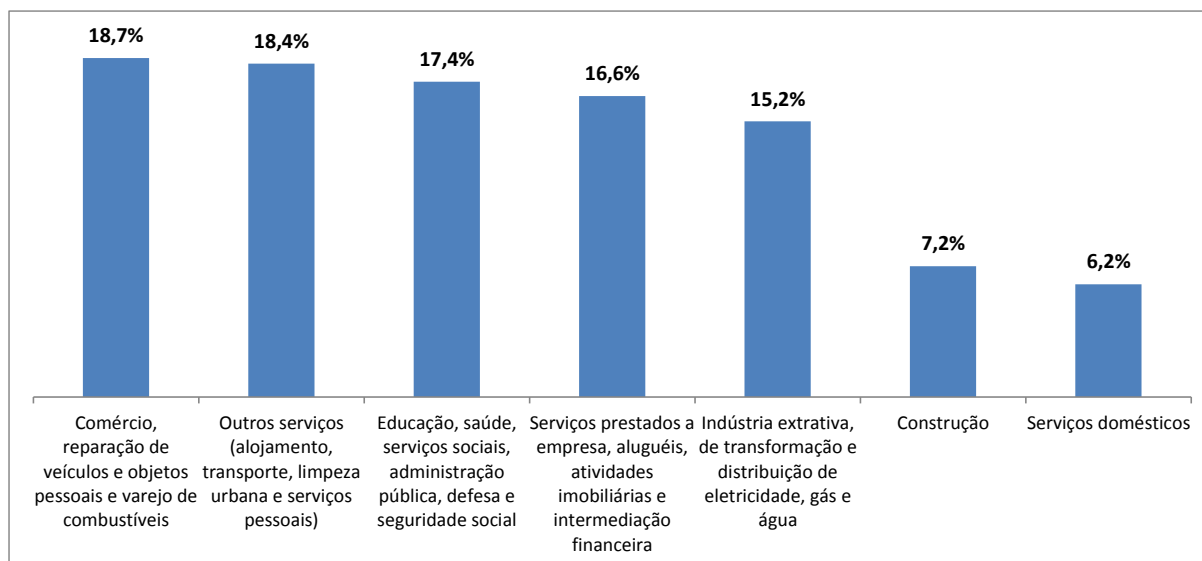
No início da década de noventa, quem ditava as regras do jogo dentro do mercado nacional eram sem dúvida as indústrias, uma vez que, protegida pelas restrições de importações (economia fechada), impunham condições, definiam

políticas de preços e até mesmo qual o *mix* de produtos que os atacadistas e varejistas deveriam ter em suas prateleiras (MATIAS, 2009). No entanto, este cenário vem mudando. Os varejistas se modernizaram e souberam aproveitar a internacionalização do mercado. Atualmente as negociações globais enfraquecem o poder de negociação das indústrias nacionais, aumentando exponencialmente o número de fornecedores em potencial. Os varejistas ganharam força, desequilibrando essa balança a seu favor (MATIAS, 2009).

As redes à varejo se organizaram e expandiram, não demorando muito para perceberem que possuindo volume, ponto de vendas e penetração no mercado, podem passar a ditar as regras do mercado. Antes o varejo aceitava as condições impostas pelas indústrias, hoje pode-se dizer que os papéis se inverteram. Esta afirmativa é ratificada por Santos (1998) que declara que as relações varejistas-fornecedores passaram por mudanças, uma vez que o poder da cadeia migra no sentido do consumidor final, sendo que a indústria já ditou as regras e atualmente quem está exercendo este papel é o varejo.

O segmento de varejo tem se tornado mais importante dentro da economia nacional. O IBGE (2013) relata que as atividades comerciais ocupam significativa parcela da população e possuem participação expressiva no cálculo do Produto Interno Bruto - PIB. O segmento de comércio, em 1999, representava 7,3% do PIB nacional e 15,2% dos empregos formais, em 2012 esse mesmo setor passou a participar com 12,7% do PIB nacional e empregar 19,3% dos trabalhadores formais do país, passando a ser o setor que mais emprega no Brasil.

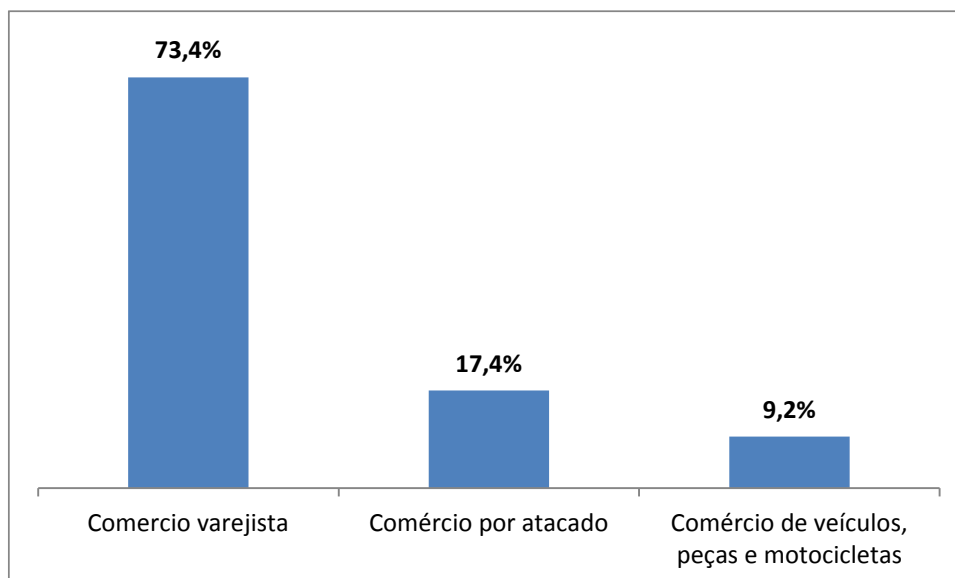
Estudos mais recentes, realizados pelo IBGE (2015), atualizaram a participação de cada segmento na distribuição da população ocupada, conforme Gráfico 1, porém não foram encontrados atualizações sobre os desdobramentos dos dados do varejo, por isso utilizou-se como referencia dados do IBGE (2013).



**Gráfico 1 - Distribuição da população ocupada por grupamento de atividade (Junho/2015)**  
**FONTE: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Trabalho e Rendimento, Pesquisa Mensal de Emprego 2015.**

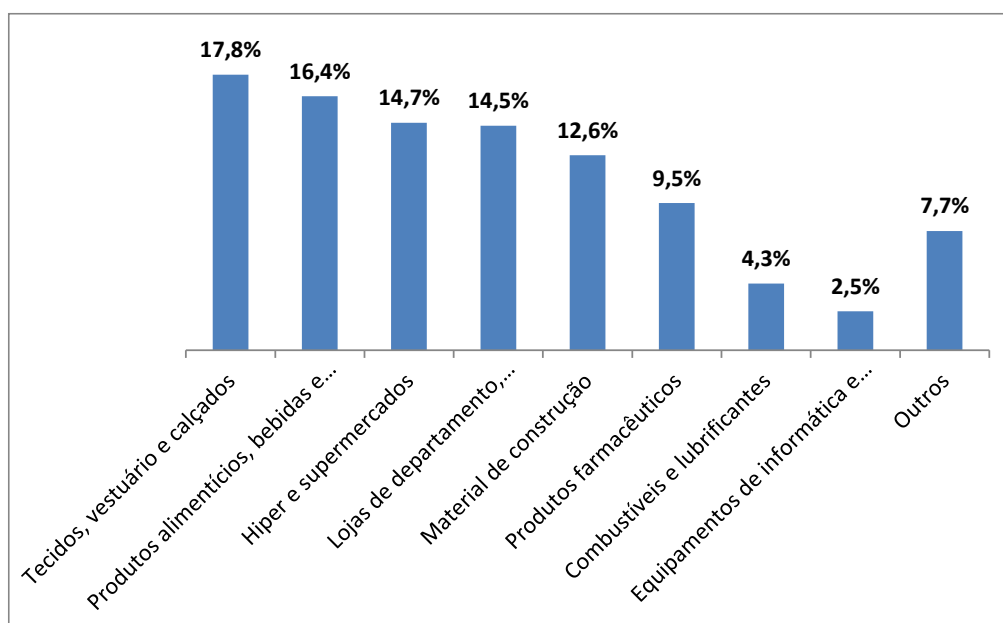
Mesmo com sensível perda de participação na geração de empregos, (18,7% em 2015, ante 19,3% em 2012), o segmento de comércio mantém-se com principal gerador de emprego no país.

Dentro do segmento do comércio, verifica-se a seguinte distribuição: Comércio varejista, comércio atacadista e comércio de veículos, peças e motocicletas, e suas participações na ocupação da população conforme Gráfico 2:



**Gráfico 2 - Distribuição da população ocupada no comércio (2013)**  
**FONTE: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Trabalho e Rendimento, Pesquisa Anual de Emprego 2013.**

O Comércio varejista, de acordo com dados de 2013, empregava 73,4% do total dos empregados do comércio, sendo que deste montante, 17,8% estão no segmento de tecidos, vestuário e calçados, como demonstrado no Gráfico 3:



**Gráfico 3 - Distribuição da população ocupada no comércio varejista (2013)**  
**FONTE: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Trabalho e Rendimento, Pesquisa Anual de Emprego 2013.**

O Gráfico 3 explicita que o setor de comércio de tecidos, vestuário e calçados tem grande relevância na geração de emprego dentro do setor varejista.

## 2.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)

Apesar de não existir consenso sobre a definição do termo QVT, a grande maioria dos conceitos equilibra benefícios para o empregado e empregador. Enquanto a melhoria da percepção da QVT traz ao empregado satisfação no trabalho, sensação de bem-estar, segurança e orgulho, para a empresa pressupõe-se que aumente a produtividade e resultados financeiros.

A definição da QVT para Vieira e Hanashiro (1990), segundo Deus (2006), é a seguinte: humanizar o emprego, de forma a obter-se um resultado satisfatório, tanto para o empregado como para a organização.

Para Conte (2003), a QVT é importante para os funcionários, pois a maioria destes passa boa parte de suas vidas trabalhando em empresas ou organizações. Fernandes (1996) complementa que a QVT tem o poder de renovar o clima organizacional, através da satisfação das necessidades dos trabalhadores.

De acordo com Danna e Griffin (1999), a QVT é percebida de diferentes formas entre os indivíduos, sendo que esta percepção é influenciada pelo ambiente onde a população está inserida. Esta percepção da QVT própria de cada indivíduo também recebe influência direta das experiências vivenciadas dentro do ambiente de trabalho (EASTON; VAN LAAR, 2012).

A QVT atualmente é adotada como uma estratégia empresarial e passa a ser vista como uma nova competência gerencial (LIMONGI-FRANÇA, 2012). A estratégia consiste em melhorar as condições laborais percebidas por parte dos empregados, visando direcionar ou acelerar a obtenção dos objetivos finais das organizações. Para Subtil (2010), a maioria das definições tenta convergir na integração de interesses dos indivíduos e organizações.

Em geral, a QVT é denominada como processos de gestão de pessoas que têm por objetivo melhorar a produtividade de forma saudável, motivar seus colaboradores, desenvolver pessoas e contribuir para o bem-estar pessoal e da organização. Nos últimos anos, a QVT gradativamente vem evoluindo de forma sistemática, apresentando novas competências necessárias para a melhoria das qualificações profissional e cultural, qualidade pessoal, trabalho voluntário, planejamento e cidadania (SCHIRRMESTER; LIMONGI-FRANÇA, 2012). Empresas e organizações também são acometidas por mudanças relacionadas às variações apresentadas nas percepções da QVT (MONTEIRO et al., 2011).

Percebe-se uma ampliação dos estudos relacionados à QVT, entretanto, na indústria nacional, é muito recente a preocupação em avaliar a QVT. De acordo com Timossi et. al., (2011), no banco de teses da CAPES, somente a partir de 1989 são encontrados estudos (teses e dissertações) sobre QVT na área da administração, e somente a partir de 1996 dentro da área de engenharia de produção.

É sabido que a QVT apresenta-se de diferentes formas, dado as diversas interpretações e percepções dos envolvidos e também devido à influência de várias variáveis simultaneamente. A QVT sofre influência da satisfação no trabalho percebida e também de outros fatores mais amplos como a satisfação com a vida e sentimento gerais de bem-estar percebidos (DANNA; GRIFFIN, 1999). Outros pontos que influenciam a QVT estão relacionados com políticas organizacionais e sentimentos de bem-estar. (EASTON; VAN LAAR, 2012).

Apesar da qualidade de vida global e QVT serem coisas distintas, uma sofre influência da outra. Segundo alguns estudos (Timossi, 2009; Goulart, 2004) problemas ou insatisfações percebidas no ambiente de trabalho podem impactar em situações de desajustes na vida pessoal e nas relações sociais dentro e fora deste ambiente. Insatisfações fora do trabalho poderão exercer influências de aspecto negativo sobre o trabalho (GOULART, 2004). Em outro estudo, Timossi (2009) aborda correlações entre a qualidade de vida e a QVT em colaboradores das indústrias de laticínios concluindo que a QVT possui correlação significativa com a qualidade de vida.

A QVT percebida pelos integrantes de uma organização não tem dependência, de forma exclusiva, da influência do ambiente de trabalho ou de ações provenientes da parte organizacional. Abrange também influências advindas da vida particular e da percepção de bem-estar externo à organização.

É interessante investigar quais os principais pontos ou evidências que levam organizações a investir na melhoria da percepção da QVT por parte dos funcionários e colaboradores.

Existem indícios de que a QVT pode contribuir de forma positiva para organizações. Pesquisas como a de Tasho, Jordan e Robertson (2005), realizada no Reino Unido, mostram que uma organização após definir estratégias para melhoria da QVT de seus empregados, percebeu redução nos índices de absenteísmo por motivo de doença, impactando significativamente no orçamento (contas de saúde, conta de admissão/ demissão, horas extras). Corroborando para esse assunto Daud

(2010) confirma correlações positivas entre QVT e produtividade em seus estudos realizados com trabalhadores na Malásia.

### 2.2.1 Estudos Relacionados com QVT no Brasil

Utilizando a base de periódicos da CAPES verificou-se estudos que abordam a QVT isoladamente, medindo a percepção dos indivíduos em determinada organização, segmento ou região (TODESCHINI; FERREIRA, 2013, AQUINO et al., 2012; NESPECA; CYRILLO, 2011). Em outros estudos a QVT é relacionada com alguma variável específica, analisando correlações e seus impactos (FREITAS et al., 2014; CAVEDON, 2014; SCHMIDT et al., 2013; VENSON et al., 2011). Autores nacionais também trabalharam na construção de instrumentos para avaliar a QVT. (CHEREMETA, et al., 2011; PEDROSO, SILVA e PILATTI, 2009; REIS JUNIOR, 2008). Existem, também, estudos voltados para a análise dos instrumentos utilizados para avaliar qualidade de vida no trabalho (ARELLANO; LIMONGI-FRANÇA, 2013).

No Quadro 2 são sumarizados de alguns estudos nacionais sobre o tema:



Autor	Breve descrição
Freitas <i>et al.</i> (2014)	Diagnosticaram e correlacionaram à QV e QVT dos funcionários do APL de vestuário de Maringá/Cianorte – PR. O estudo conclui que trabalhar com os critérios QVT de forma isolada, pode-se obter uma melhoria na QV.
Cavedon (2014)	Identificaram como a qualidade de vida no trabalho é afetada em decorrência das percepções olfativas e quais as implicações na saúde dos servidores que integram o Departamento de Criminalística vinculado ao Instituto-Geral de Perícias do RS.
Schmidt <i>et al.</i> (2013)	Estudaram a QVT e a presença da Síndrome de Burnout entre profissionais de enfermagem de UTI. O estudo mostrou a média de QVT e a correlação entre diferentes dimensões das variáveis.
Arellano e Limongi-França (2013)	Mapearam e analisaram instrumentos e resultados das ações dos programas de qualidade de vida. Constatou-se a ausência de um modelo de avaliação integrada e apresentou-se como contribuição, um efetivo modelo de avaliação dos programas de qualidade de vida no trabalho das empresas.
Todeschini e Ferreira (2013)	Verificaram as percepções de dirigentes sindicais metalúrgicos e químicos sobre o tema QVT e as fontes de mal-estar no trabalho nessas categorias profissionais.
Aquino <i>et al.</i> (2012)	Analisaram a QVT no setor de costura em uma indústria de confecção, localizada no Noroeste do Paraná. Verificou-se uma média geral de 66,85% de satisfação
Schirrmeister e Limongi-França (2012)	Estudaram as relações de satisfação com bem-estar no trabalho e os tipos de comprometimento organizacional em equipes multicontratuais, com diferente vínculos empregatícios, encontrando vínculos estatísticos entre as variáveis estudadas.
Cheremeta (2011)	Construção e validação da versão abreviada do instrumento de avaliação da QVT-QWLQ-78.
Silva <i>et al.</i> (2011)	Constatarem dentro do segmento industrial, que a QVT pode ser percebida de forma diferente, dependendo do seu nível hierárquico e concluíram que podem existir vários subQVT no plano interorganizacional.
Nespeca e Cyrillo (2011)	Estudaram a QVT em funcionários públicos da USP
Venson <i>et al.</i> (2011)	Correlacionaram QVT e estresse ocupacional. O autor concluiu que nenhuma ação de QVT apresentou associação significativa com o estresse no trabalho.
Timossi <i>et al.</i> (2010)	Investigaram a QVT de colaboradores com diferentes níveis e concluíram que os colaboradores podem apresentar melhor ou pior QVT, independentemente de seu grau de instrução.
Pedroso, Silva e Pilatti (2009)	Elaboração de um instrumento de avaliação da QVT
Reis Junior (2008)	Construção de um instrumento de avaliação da QVT, intitulado QWLQ-78.

**Quadro 2 - Alguns estudos nacionais relacionados com QVT**  
**Fonte: Autoria própria (2015)**

As descrições dos estudos citados permitem a percepção de que o tema é relevante para o meio acadêmico-científico, porém aparentemente as pesquisas realizadas são passíveis de complementos, abrindo a possibilidade de evoluir com os trabalhos, objetivando aprimorar o conhecimento sobre o tema e consolidar o conceito de QVT. Tem-se, então, a oportunidade de entender, de forma mais detalhada, a relação da QVT com outras variáveis presentes nas organizações.

## 2.2.2 Principais Modelos de QVT

Dentro da QVT destacam-se alguns autores como Walton (1973), Hackman e Oldham (1975), Westley (1979), Werther e Davis (1983) e Nadler e Lawler (1983). No presente estudo optou-se por descrever apenas o modelo de Walton, dado que um dos instrumentos utilizados para coleta de dados foi construído levando em consideração estudos desse autor.

### 2.2.2.1 Modelo de Walton

Os estudos de Walton recebem destaques e são amplamente utilizados como referência para outros estudos do mesmo tema. Pedroso (2010) menciona que o modelo aborda a QVT de forma ampla, abrangendo aspectos internos do trabalho e outros aspectos relacionados ao não-trabalho. Para Silva et al., (2012), o autor incorpora dimensões como relevância social do trabalho e constitucionalismo que ampliam a abrangência do estudo. Para Walton (1973), segundo Limongi-França (1996), Fernandes (1996) e posteriormente ratificado por Descanio e Lunardelli (2007), a QVT descreve valores ambientais e humanos, os quais foram negligenciados pelas organizações em prol do avanço tecnológico, do aumento da competitividade (maior produtividade a um menor custo) e também da consolidação da economia.

A insatisfação relacionada ao trabalho pode estar presente nos trabalhadores que exercem quaisquer funções ou atividades dentro das organizações. Desta forma, as lideranças começaram a preocupar-se mais com o tema e começaram a empenhar grande quantidade de recurso para minimizar o impacto negativo que a insatisfação pode causar tanto na organização como nos

próprios indivíduos. A QVT é alcançada quando o indivíduo, entre outros motivos, tem suas necessidades pessoais atendidas e seus objetivos conquistados.

Para avaliar a QVT, Walton dividiu-a em dimensões (critérios) as quais são apresentadas a seguir (Quadro 3):

<b>Dimensões</b>	<b>Indicadores</b>
Compensação justa e adequada	> Salário > Jornada de trabalho
Condições de trabalho	> Ambiente físico > Salubridade
Uso e desenvolvimento das capacidades pessoais	> Autonomia > Estima > Capacitação múltipla > Informação sobre o trabalho
Oportunidade de crescimento e segurança	> Carreira > Desenvolvimento pessoal > Estabilidade no emprego
Integração social na organização	> Ausência de preconceitos > Habilidade social > Valores comunitários
Cidadania / Constitucionalismo	> Direitos garantido > Privacidade > Imparcialidade
Trabalho e espaço total de vida	> Liberdade de expressão > Vida pessoal preservada > Horários previsíveis
Relevância social do trabalho	> Imagem da empresa > Ausência de interferência na vida pessoal > Uso do tempo pessoal-profissional

**Quadro 3 - Critérios do modelo de Walton**  
**Fonte: Adaptado de Limongi-França (1996)**

Considerando as interpretações de Fernandes (1996) e Pedroso (2010), Walton descreve as dimensões do seu modelo da seguinte forma:

Compensação justa e adequada: Esta dimensão pode ser interpretada sob diferentes pontos de vista. Compensação justa e adequada pode significar a relação entre o valor do salário e o esforço físico realizado para ganhá-lo ou, dependendo da atividade, esforço mental. Pode também ser a relação entre a remuneração e habilidades específicas necessárias para determinada função ou, ainda, pode ser percebida em relação a experiência do colaborador, ou mesmo pela responsabilidade inerente ao cargo ocupado. Pode ainda ser percebida comparando-a com padrões pré-estabelecidos, como por exemplo, leis trabalhistas ou sindicais que estipulam regras para salários e benefícios. Existem outras formas de analisar se a compensação é justa e adequada, como por exemplo, comparando-a com outros profissionais que exercem a mesma função em outras organizações.

Condições de Trabalho: diz respeito à carga horária de trabalho e estrutura física adequada. São considerados os seguintes fatores para tratar essa dimensão: jornada de trabalho, carga de trabalho, ambiente físico, material e equipamentos adequados, ambientes saudáveis e estresse. Segundo Fernandes (1996), a jornada de trabalho trata do número de horas trabalhadas e sua afinidade com as atividades desenvolvidas pelo trabalhador. A carga de trabalho refere-se ao montante de trabalho desempenhado em um turno de trabalho. Ambiente físico trata do ambiente onde o trabalhador execerce suas atividades bem como as condições providas pelo empregador para realização destas, incluindo o conforto e a organização. Material e equipamentos verificam os recursos utilizados para realização das tarefas do trabalho. Ambiente saudável trata das condições de segurança e de saúde e o quanto os trabalhadores estão expostos a riscos de doença. Estresse refere-se à percepção do estresse o qual o trabalhador está submetido.

Uso e desenvolvimento das capacidades pessoais: aborda aspectos relativos às oportunidades que o trabalhador tem de empregar na sua rotina suas habilidades profissionais como autonomia na execução das suas atividades, relevância da tarefa a qual está desempenhando, se o trabalhador se identifica com a tarefa que foi proposta para execução e se o trabalhador percebe que tem condições de utilizar grande parte de suas capacidades.

Oportunidade de crescimento e segurança: refere-se à manutenção do emprego e a percepção do trabalhador em progredir na carreira dentro da organização. Engloba os desafios de superar as limitações individuais, incluindo a

escolaridade necessária para o cargo almejado. Deve-se entender a expectativa do trabalhador em utilizar o conhecimento adquirido por ele através de experiências prévias ou pela formação acadêmica. Como as atividades exercidas contribuem para ampliar sua capacidade, seu conhecimento e aumentar as chances reais de crescimento, evitando o sentimento de estagnação e obsolescência, e também como todas essas variáveis auxiliam na manutenção do emprego, proporcionando uma sensação de segurança e estabilidade empregatícia.

Integração social na organização: a integração social pressupõe um ambiente livre de preconceito de qualquer natureza e de diferenciação quanto a níveis hierárquicos. Entende-se que a sensação de acesso do trabalhador permeando a hierarquia, o suporte recíproco dentro do grupo de trabalho, o senso comum e a percepção de trabalho em equipe levam o trabalhador a ter uma maior integração social.

Cidadania / Constitucionalismo: definição clara dos direitos e deveres. Dentre os direitos do trabalhador, Walton destaca o direito à privacidade, a liberdade de expressão e o de equidade.

Trabalho e Espaço Total de Vida: alcançar o equilíbrio entre profissional e pessoal. O trabalho pode impactar de forma positiva ou negativa a relação do indivíduo com seus familiares ou seus círculos de amizade, portanto, é de fundamental importância balancear o esforço pessoal despendido a organização com necessidades da vida privada.

Relevância Social no Trabalho: a imagem da empresa afeta a percepção da QVT. Se o indivíduo não concorda com decisões tomadas pela empresa, principalmente de caráter ético, este passa a desvalorizar seu trabalho e carreira, afetando sua motivação e conseqüentemente a produtividade.

Estas dimensões do modelo de Walton não têm avaliação ponderada, ou seja, todas têm a mesma importância dentro da QVT. Também não possui um instrumento de avaliação próprio. Existem instrumentos que foram desenvolvidos baseados nesse modelo.

No entanto, Pedrosa, Silva e Pilatti (2009) percebem que as dimensões do modelo são bastante heterogêneas, fazendo menção a diferentes aspectos como econômica, social, jurídica psicológica e política, porém são pouco explorados os aspectos biológicos/fisiológicos, podendo levar a um desequilíbrio.

O autor do modelo ainda enfatiza que o modelo pode ser adaptado de acordo com o ambiente dos trabalhadores. A percepção de cada indivíduo em relação as dimensões do modelo pode variar levando em consideração a experiência prévia de cada um, como por exemplo: cultura, educação, classe social, personalidade, localização geográfica (DEUS, 2006). É importante levar em consideração as diferenças de percepção individual, adaptar o modelo para identificar as lacunas da população e agir de forma a atender tanto os objetivos da organização quanto as necessidades dos colaboradores.

### 2.3 COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL (CO)

Uma das preocupações das organizações contemporâneas está relacionada com a gestão de pessoas. As organizações buscam pessoas que estejam dispostas a trabalhar não somente pela remuneração mensal, mas sim as que trabalham por que gostam, pela satisfação que atividade oferece ao indivíduo e pelo quão significativo o trabalho é para a vida dessas pessoas.

Segundo Menezes (2009), o CO é vastamente estudado na área comportamental (comportamento organizacional), e esse tem vínculos com a relação indivíduo-organização. Mesma afirmação pode ser visualizada no trabalho de Meyer e Allen (1997).

CO, de forma geral, diz respeito ao grau de afinidade e de engajamento que o indivíduo tem para com a organização e quanto este está disposto a vincular-se, a fim de seguir os valores estipulados e buscar os resultados definidos como estratégicos para organização.

Meyer (1997) define CO como uma condição psicológica na relação empregado-organização. Suas implicações tratam sobre a decisão de permanecer ou não na organização, sendo que as fontes de CO podem variar de pessoa para pessoa. O CO pode ser definido como “engajamento” (BECKER, 1960), onde o indivíduo avalia o custo benefício entre o esforço de permanecer na organização e o impacto que sua saída poderia gerar.

O interesse de permanência na organização está relacionado ao CO, dado que o trabalhador comprometido desejaria prolongar sua permanência dentro dela (MOWDAY; STEERS; PORTER, 1979).

Estudos feitos por Menezes (2009) chegaram a diferentes conclusões: a intenção de permanecer na organização pode não fazer parte da estrutura do constructo CO. Menezes (2009) apresenta que as intenções de permanecer na organização não traduzem necessariamente comportamentos ou atitudes de comprometimento, onde um colaborador pode estar comprometido, mas sem intenção de permanecer na empresa.

Jehanzeb (2013) teve resultado semelhante a Menezes (2009) avaliando a relação entre CO e intenção de permanência na organização, comprovando que a hipótese de que a relação negativa entre as variáveis é verdadeira.

Apesar de conclusões divergentes acerca da relação entre CO e permanência na empresa, muitos concluíram que CO gera influência na assiduidade, na rotatividade de pessoas, produtividade e comportamento (MEYER, ALLEN e SMITH, 1993; ALLEN; MEYER, 1996; MEYER, 1997; MEDEIROS, 1997; YOUSEF, 2000).

O modelo de CO amplamente utilizado é o de Meyer e Allen (1991), dividido em três dimensões: a afetiva, a normativa e a instrumental. Apesar do modelo ser amplamente utilizado como referência pelo meio científico, há autores que defendem que o constructo CO pode ser dividido em mais dimensões. Estudos realizados por Rego (2003) indicam indícios de que o constructo pode englobar pelo menos quatro dimensões, pela inclusão da dimensão “ausência psicológica”, dado que esta demonstrou relações moderadas com as dimensões tradicionais e não se apresentou como o oposto de nenhuma dimensão. O estudo também apresenta possibilidades, ainda que menos claras, de subdividir a dimensão “instrumental” em “sacrifícios pessoais” e “escassez de alternativas” e acrescentar uma dimensão intitulada “futuro comum”, que seria uma derivação da dimensão “afetiva”.

Existem outras categorias acerca do CO como, por exemplo, as definidas por O'Reilly e Chatman (1986):

- Aquiescência - obter recompensas (retorno) do seu trabalho;
- Identificação - vontade de permanecer na organização (atração pelos valores);

- Internalização - comportamento mediado pelos valores do indivíduo que estejam em afinidade com os da própria organização.

Existem diferentes conclusões nos estudos realizados acerca do CO, entretanto, grande parte dos estudos abordam o tema de forma transversal, ou seja, consideram a visão estática da realidade, analisando dados coletados em um determinado ponto no tempo e estes servindo de base para inferências e estudos de relação entre variáveis. Aparentemente essa abordagem apresenta-se como limitação do estudo. Segundo Ployhart e Vandenberg (2010) a variabilidade de um construto pode ser diferente se analisada através do tempo, de forma longitudinal. CO trata de um vínculo indivíduo-organização, e este sofre mudanças de forma dinâmica. Pode ser encarado com algo processual, onde a formação do CO não é igual ao processo de mudança do CO.

Mesmo que exista de alguma forma um reconhecimento de que o CO é um processo que evolui ao longo do tempo, autores tendem a analisá-lo de forma estática (COSTA, 2014).

Dado as diferentes abordagens acerca desse tema, o presente trabalho optou por fazer uso do modelo mais hegemônico, sendo este o modelo proposto por Meyer e Allen.

### 2.3.1 Modelo de Meyer e Allen

Um dos mais generalistas e mais aceitos pela academia é o modelo desenvolvido por Meyer e Allen (1991), chamado de Modelo de Conceitualização de Três Componentes do Comprometimento Organizacional. Este modelo classifica o CO conforme Quadro 4:



<b>CATEGORIAS</b>	<b>CARACTERIZAÇÃO</b>	<b>ESTADO PSICOLÓGICO</b>
Afetiva	Grau em que o colaborador se sente emocionalmente ligado a organização	Desejo
Normativa	Grau em que o colaborador possui um sentido de obrigação de permanecer na organização	Obrigação
Instrumental	Grau em que o colaborador se mantém ligado à organização devido ao custo associado a sair da mesma	Necessidade

**Quadro 4 - Dimensões do comprometimento organizacional**

**Fonte: Adaptado de Rego (2003)**

O CO baseia-se em três categorias que refletem diferentes estados psicológicos, não sendo mutuamente exclusivos (afetiva, normativa e instrumental). Por exemplo, um colaborador pode sentir, simultaneamente, uma forte ligação afetiva com a organização e um sentido de obrigação para com esta. Outro pode não gostar de trabalhar para a organização, mas ter um sentido de obrigação para com ela. Pode ainda dar-se o caso de gostar de trabalhar para a organização, mas também reconhecer que deixá-la implicaria em dificuldades econômicas. Também é possível um colaborador experimentar um elevado grau de desejo, necessidade e obrigação em permanecer no emprego atual (ALLEN; MEYER, 1990).

Um alto comprometimento afetivo faz com que colaboradores fiquem mais motivados com o trabalho que realizam e mais comprometidos em contribuir para melhorar o ambiente e alcançar os objetivos da organização, não demonstrando interesse de deixar a empresa (MEYER, 1997). Para mensurar o comprometimento afetivo, Meyer e Allen (1991) entendem que através da felicidade do indivíduo em relação a permanecer na organização é possível sentir que os problemas da organização são seus problemas, sentir-se integrado à organização e esta proporcionar um forte significado pessoal. Comprometimento afetivo é altamente relacionado com a expressão "eu quero ser parte da organização". Os funcionários que mostram um alto grau de comprometimento afetivo são considerados leais e satisfeitos com suas tarefas e com a gestão da organização (PERMARUPAN, 2013).

Já o comprometimento dito como normativo, os colaboradores endentem que existem, por parte do indivíduo, um senso de responsabilidade moral junto à organização. Este sentimento faz com que o colaborador realize seu trabalho de forma mais competente. Por outro lado, este tipo de afinidade não gera nenhum tipo de entusiasmo ou motivação (MEYER, 1997).

Os indivíduos possuem um sentimento de obrigatoriedade em permanecer na empresa, por isso não pensam em sair da organização. Alguns indicativos que demonstram este sentimento são: ter oportunidades externas mais vantajosas, mas optar por permanecer; sentir culpa em deixar a organização; presença de lealdade do indivíduo para com a organização; sensação que está em débito com a organização.

Sobre a categoria instrumental, pode-se dizer que predomina um comprometimento onde o esforço do indivíduo tem objetivo de realizar unicamente seus interesses. São exemplos de atitudes relacionadas com essa categoria: a busca pela manutenção do emprego, pelo aumento de salário ou evolução na carreira dentro da organização. O indivíduo permanece na empresa somente enquanto não tiver uma melhor alternativa (MEYER, 1997). O indivíduo entende que o vínculo com a organização é uma relação de esforço e recompensa. A partir do momento em que o indivíduo entende que existe uma alternativa mais vantajosa em termos de satisfação de suas necessidades, este optará em deixar a organização.

Segundo Meyer e Allen (1991), o indivíduo pode apresentar um comprometimento que permeia todas as dimensões, com diferentes níveis de intensidade em cada uma delas, podendo o indivíduo apresentar diferentes atitudes, dependendo de qual tipo de vínculo é predominante.

### 2.3.2 Comprometimento Organizacional (CO) e Suas Relações

Autores também abordam o tema de forma a buscar entendimento quanto à relação do CO com outras variáveis específicas, conforme Quadro 5:

Autor	Breve descrição
Leite <i>et al.</i> (2014)	Abordou o tema CO relacionando-o com a satisfação do trabalho dentro de uma organização da polícia militar. O autor evidenciou que a satisfação pode ser um antecedente do comprometimento e não uma consequência.
Magalhães (2012)	CO e interesses ocupacionais dos indivíduos, sugerindo que diferentes personalidades e interesses individuais pressupõe diferentes intensidades acerca das dimensões do CO.
Wu <i>et al.</i> (2012)	Investigou a relação entre auto eficácia, comprometimento profissional e satisfação no trabalho em profissionais de saúde que atendem pacientes com diabetes em Twain. O autor concluiu que a auto eficácia foi significativamente correlacionada positivamente com o compromisso profissional e com a satisfação no trabalho.
Almeida e Silva (2006)	Relacionou três variáveis: Justiça Organizacional, Burnout e CO. Resultado apontou relacionamento positivo entre a primeira e a última variável.
Albuquerque e Junior (2005)	Verificou através de análise exploratória relação positiva entre CO e desempenho organizacional.

**Quadro 5 - Estudos relacionando CO com diferentes variáveis**  
**Fonte: Autoria própria (2015)**

Levando em consideração os estudos demonstrados no Quadro 5, no qual vários autores abordam o CO e suas relações com outras variáveis, o CO influencia e/ou sofre influência em vários aspectos, afetando o desempenho individual e consequentemente da organização como um todo.

O CO também tem sido abordado em relação a QVT, conforme discorre-se no subitem a seguir:

## 2.4 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT) E COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL (CO)

A correlação entre QVT e CO já vem sendo estudada há alguns anos por vários autores, em diversos segmentos e em diferentes regiões do mundo. Algumas informações sobre esses estudos são apresentados no Quadro 6:

Autor	Objetivo	Local	Segmento	Breve descrição
Farid et al. (2015)	Estudar a relação entre QVT e CO	Malásia	Universidade Pública	Estudo encontrou forte correlação entre QVT e CO
Swapna (2015)	QVT como antecedente de CO e satisfação no trabalho	Índia	Empresas de TI	Estudo encontrou correlação entre QVT e CO e satisfação no trabalho
Permarupan et al. (2013)	Estudar a relação entre QVT e CO	Malásia	Empresas públicas e privadas	As condições de trabalho, oportunidades de carreira e clima organizacional tiveram alto impacto no envolvimento com o trabalho e CO.
Zhao et al. (2012)	Verificar relação da QVT, inserção no trabalho e CO com o turnover	China	Enfermeiros	O efeito da QVT é positivo na inserção no trabalho e CO e negativo no turnover.
Zambada e Gómez (2012)	Estudar a relação entre QVT e turnover	México	Empresa privada	A igualdade salarial, satisfação no trabalho, sentimento de pertencer a organização, a influência do trabalho na família e o ambiente de trabalho são as variáveis mais significativas na predição da intenção de permanecer no emprego.
Pinhal (2012)	Analisar os fatores que impactam na QVT	Portugal	Membros de uma ONG	Os resultados mostram percepções positiva em alguns fatores: bem-estar no trabalho, relacionamento no trabalho e oportunidades de participação.
Almalki et al. (2012)	Estudar a relação entre QVT e CO	Arábia Saudita	Enfermeiras	QVT influencia na satisfação no trabalho, na redução do turnover e no aumento da produtividade
Nayeri e Noghabi (2011)	Estudar a relação entre QVT e produtividade	Irã	Enfermeiras	Relação positiva entre as duas variáveis
Rico (2010)	Correlação entre QVT e turnover	Portugal	Empresas privadas	Identificou correlação negativa entre as variáveis
Normala (2010)	Relação entre QVT e CO	Malásia	Empresas privadas	Relação positiva entre as duas variáveis
Subtil (2010)	Relação entre QVT e CO	Portugal	Empresas privadas	Relação positiva entre as duas variáveis
Moreira (2009)	Relação entre QVT, CO e turnover	Portugal	Geral país	Relação positiva entre QVT e CO; Relação negativas entre turnover e QVT e relação negativa entre turnover e o CO

**Quadro 6 - Alguns estudos que abordam a relação entre QVT e CO**

Fonte: Autoria própria

Os estudos apresentados no Quadro 6 demonstram relações positivas entre QVT e CO porém com particularidades em cada um dos estudos.

Farid et al., (2015) utilizou instrumentos baseados em Walton e Meyer, Allen e Smith para coletar dados sobre QVT e CO, respectivamente. Farid et al., (2015) utilizou a correlação e regressão linear e seus resultados comprovaram a existência de relação significativa alta entre a qualidade de vida no trabalho e comprometimento organizacional. Nesse mesmo estudo mostra que as oito dimensões da QVT possuem relação pelo menos moderada com CO.

Freitas (2013) também se baseou nos mesmos modelos utilizados por Farid et al., (2015), das oito dimensões de Walton (1973) para QVT e no modelo de conceitualização de três componentes do comprometimento organizacional de Meyer e Allen (1991) para CO. Utilizou o coeficiente de Pearson e métodos de regressão para relacionar as duas variáveis. Freitas (2013) verificou que na população estudada predomina o comprometimento afetivo, demonstrando medias menores para o comprometimento normativo. Além disso, os resultados das correlações demonstraram que todos os fatores de satisfação relacionados à QVT estão correlacionados positivamente com o comprometimento afetivo, enquanto a correlação entre QVT e comprometimento instrumental, ao contrário da conclusão de Farid et al., (2015), mostrou-se na direção negativa.

Subtil (2010) também relacionou as duas variáveis. Utilizou instrumento desenvolvido por Rafael e Lima (2007) para QVT e outro baseado em Meyer, Allen e Smith para CO. Verificou-se a presença de uma relação positiva e significativa entre todas as dimensões da QVT e o CO Afetivo, com exceção da dimensão “Trabalho e espaço total de vida” (relação não significativa).

O estudo realizado por Permarupan (2013) chegou à mesma conclusão geral que Farid et al., (2015), Freitas (2013) e Subtil (2010) quando apontou que a QVT tem uma relação significativa com comprometimento afetivo, onde suas análises mencionaram que quanto mais os funcionários estiverem satisfeitos com a QVT, mais forte o compromisso será para com a organização. O estudo mostrou também que dimensões da QVT como “Compensação justa e adequada”, “Condições de trabalho” e “Oportunidade de crescimento e segurança” são importantes para a realização do comprometimento afetivo. A dimensão “Uso e desenvolvimento das capacidades pessoais” não teve um impacto significativo na

relação entre as variáveis. O estudo ainda apresenta o comprometimento afetivo como uma variável que melhora o desempenho no trabalho.

Swapna (2015) e Normala (2010) incluíram no estudo a variável “satisfação”. Esses autores investigaram a relação entre a qualidade de vida no trabalho e comprometimento organizacional mostrando que a QVT dos empregados é uma consideração importante para os empregadores interessados em melhorar a satisfação e CO dos funcionários no ambiente de trabalho.

Zhao (2012) utilizou métodos transversais e modelagem de equações estruturais em seu estudo para testar a relação entre QVT e comprometimento afetivo e *turnover* de pessoas em enfermeiros empregados em cinco hospitais de propriedade do governo na província de Heilongjiang, nordeste da China. O estudo confirmou a relação positiva da QVT com comprometimento afetivo e a relação negativa entre QVT e *turnover* de pessoas, ou seja, a alta QVT percebida pelos enfermeiros aumenta o comprometimento afetivo e reduz a intenção de deixar o trabalho.

Estes resultados auxiliam na justificativa de investimentos em gestão de pessoas e na melhoria da QVT por parte das organizações.

### 3 METODOLOGIA

#### 3.1 HIPÓTESES

Definiu-se a hipótese:

- Existe associação positiva entre a QVT e o CO, no setor varejista de moda.

#### 3.2 CLASSIFICAÇÃO

Definiram-se duas variáveis: “A” designada como QVT e variável “B” como CO. A classificação da pesquisa dá-se como quantitativa (da forma de abordagem do problema), como aplicada (da sua natureza), como descritiva (aos objetivos) e estudo de caso (em relação aos procedimentos técnicos). O questionário foi utilizado como meio de coleta de dados.

A empresa na qual foi aplicada o estudo enquadra-se como privada, inserida no segmento de varejo de moda e tem unidades em todos os estados do país, porém o estudo foi limitado às unidades localizadas no estado Paraná.

#### 3.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA

Segundo dados da própria empresa alvo desse estudo, a população total é de 850 funcionários alocados no estado do Paraná. Para este estudo pode-se considerar um nível de confiança de 95%, margem de erro máximo de 5% e 13% de selecionados não respondentes. Carvalho e Castro (2001) mencionam que quando não se tem dados prévios da população, utiliza-se 50% para valor de “p”. A amostra foi calculada a partir da fórmula publicada por Carvalho e Castro (2001):

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{(N-1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}$$

**Equação 1 - Fórmula para definição do tamanho da amostra**  
**Fonte: Carvalho e Castro (2001)**

Onde: **n** = Tamanho da amostra, **N** = Tamanho do universo, **Z** = Desvio do valor médio aceitável, **e** = Margem de erro máximo admitida, **p** = Proporção que espera-se encontrar

Para as variáveis utilizadas na Equação 1, considerou-se os seguintes valores: população total de 850 trabalhadores (N). Para o desvio médio utilizou-se o valor tabelado  $Z = 1,96$ , “e” igual a 5% e “p” igual a 50%. O resultado da Equação 1 demonstra necessidade mínima de 296 respondentes, porém optou-se por adicionar 13% a este valor como margem de não respondentes (MNR) que são as pessoas convidadas a responderem a pesquisa mas que por algum motivo possam invalidar seus questionários, como por exemplo, deixando de preencher as respostas, rasurando-as de forma que fiquem ilegíveis ou inserindo mais de uma resposta por questão.

Considerando as premissas apresentadas acima, chegou-se a uma amostra mínima de 300 colaboradores que foram convidados a participar do estudo.

### 3.4 INSTRUMENTOS PARA COLETA DE DADOS

#### 3.4.1 Instrumento para QVT

Foi utilizado o instrumento de Walton para avaliação da QVT, adaptado por Timossi et al., (2009). E escala é composta por 35 questões, divididas em oito dimensões. O modelo foi construído utilizando escala *Likert* de cinco pontos, sendo muito insatisfeito (1), insatisfeito (2), nem satisfeito nem insatisfeito (3), satisfeito (4) e muito satisfeito (5).

O instrumento foi testado e validado por Timossi et al., 2009, apresentando coeficiente de Cronbach igual a 0,96, o que indica elevada consistência interna,



tornando-o adequado para ser utilizado em pesquisas acadêmicas realizadas na língua portuguesa.

### 3.4.2 Instrumento para CO

Optou-se por utilizar a versão da Escala para Avaliação da Percepção de Estilos de Comprometimento de Meyer, Allen e Smith (1993), validada por Medeiros (1997). O instrumento é baseado no Modelo de Conceitualização de Três Componentes do Comprometimento Organizacional, desenvolvido por Meyer e Allen (1991). Cada um dos componentes possuem 6 questões, totalizando 18 questões. O modelo também foi construído utilizando escala *Likert* de cinco pontos.

### 3.4.3 Instrumento para Caracterização da População

Foi utilizado um questionário sociodemográfico onde foram levantadas as seguintes informações: sexo, idade, estado civil, escolaridade, função na empresa e tempo de empresa.

## 3.5 PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE

Definiu-se utilizar procedimentos estatísticos para análise dos resultados. Para analisar as variáveis QVT e CO optou-se pela estatística descritiva, levando em consideração principalmente a mediana e o desvio-padrão das variáveis e das suas respectivas dimensões. Entende-se como relevante reforçar que os constructos utilizam escala *likert* de cinco pontos, sendo 1 para “muito insatisfeito / discordo totalmente”, 3 para valor “neutro” indo até 5 significando “muito satisfeito / concordo totalmente”.

Definiu-se utilizar a mediana das dimensões e a mediana de cada constructo como base para análise. Para facilitar a visualização dos resultados optou-se por transforma-los para base 100.

Para relacionar as variáveis QVT e CO utilizou-se métodos de correlação e regressão.

A correlação apresenta a direção e a intensidade (chama-se grau de intensidade) da relação entre duas variáveis, porém não é possível com esse método distinguir a variável independente da dependente (LIRA 2004).

Para cobrir essa lacuna e identificar a associação entre variáveis independentes e dependentes, distinguindo-as, utilizou-se a análise de regressão. Foi aplicado o teste Kolmogorov-Smirnov (KS) comprovando que os dados da amostra não seguem uma distribuição normal. Posteriormente, foi utilizado o coeficiente de correlação de Spearman para mensurar a correlação (o grau e a direção) entre as variáveis. Aplicou-se regressão linear com o objetivo de identificar a capacidade explicativa das variáveis independentes perante as variáveis dependentes e apresentou-se um modelo de predição do impacto das variáveis de QVT sobre o CO. Também foram explicitadas as características da amostra por meio de estatística descritiva.

## 4 RESULTADOS

### 4.1 DESCRIÇÃO DA AMOSTRA

A partir do questionário sóciodemográfico foi possível realizar a descrição da amostra, apresentada a seguir (Tabela 1):

**Tabela 1 - Classificação da amostra**

Variável	Classe	Abs	%	
SEXO	Feminino	176	59%	100%
	Masculino	124	41%	
IDADE	>21	50	17%	100%
	21 a 30	144	48%	
	31 a 40	80	27%	
	<40	26	9%	
ESTADO CIVIL	Solteiro	189	63%	100%
	Casado	81	27%	
	Separado	9	3%	
	Outros	21	7%	
ESCOLARIDADE	Fundamental	31	10%	100%
	Médio	201	67%	
	Superior	59	20%	
	Pós-Graduação	9	3%	
FILHOS	Não	225	75%	100%
	Sim	75	25%	
CARGO	Aux. De loja	33	11%	100%
	Operador de Caixa	51	17%	
	Assistente de vendas	116	39%	
	Fiscal de loja	26	9%	
	Assistente financeiro	21	7%	
	Outros	53	18%	
TEMPO	<1 anos	133	44%	100%
	1 a 2 anos	53	18%	
	2 a 3 anos	48	16%	
	>4 anos	66	22%	

**Fonte: Autoria própria (2015)**

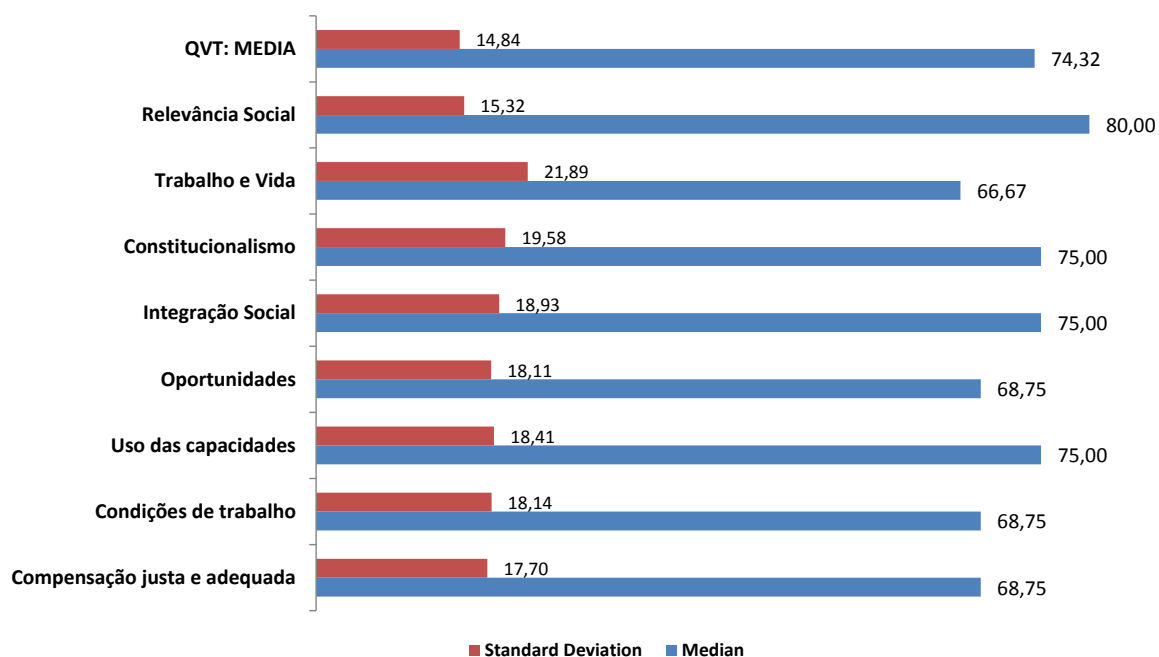
A amostra tem com perfil predominante mulheres jovens (58,67%), com idade entre 21 e 30 anos (48,00%), solteiras (63,00%), com ensino médio completo (67,00%), sem filhos (75,00%), onde 44,33% possuem menos de 1 ano de tempo de

serviço na empresa. Nota-se que a organização estudada apresentou funcionários com pouco tempo de serviço, sugerindo uma alta rotatividade.

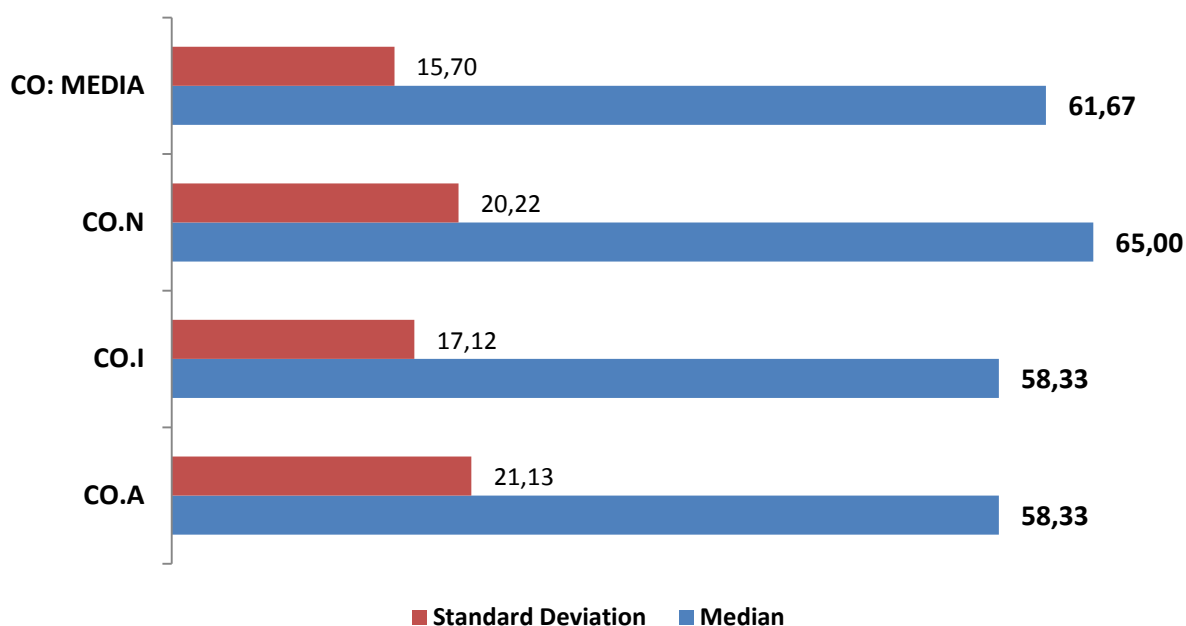
A maioria dos entrevistados trabalha em unidades de Curitiba/PR (75,00%), dado a maior concentração da população estudada. As demais localidades (Foz do Iguaçu, Londrina, Maringá e Ponta Grossa) participaram da pesquisa com 5,00% das entrevistas cada uma, somando 25,00% das entrevistas.

#### 4.2 ANÁLISES – ESTATÍSTICA DESCRITIVA

Utilizou-se estatística descritiva para análise das variáveis de forma individual. Ambos os questionários, tanto para QVT quanto para CO, foram divididos em dimensões. Para facilitar a análise optou-se por destacar a mediana de cada uma das dimensões, apresentadas a seguir (Gráfico 4 e 5):



**Gráfico 4 - Dimensões da QVT e suas medianas**  
**Fonte: Autoria própria (2015)**



**Legenda:** CO: Comprometimento Organizacional, N: Normativo, I: Instrumental e A: Afetivo

**Gráfico 5 - Dimensões do CO e suas medianas**  
**Fonte: Autoria própria (2015)**

Observa-se que os respondentes apresentam uma percepção moderada acerca da QVT, comprovada pela mediana 74,32 (DP=14,84). A percepção positiva é demonstrada mais explicitamente na dimensão “Relevância Social” do trabalho o valor da mediana encontrada foi de 80,00 (DP=15,32) e a menor percepção da QVT está relacionada a faceta “Trabalho e Vida”, com mediana 66,67 (DP=21,89). Outras dimensões que apresentaram resultados inferiores para QVT foram a “Oportunidades”, “Condições de trabalho” e “Compensação justa e adequada” com mediana 68,75 com desvios-padrão 18,11, 18,14 e 17,70, respectivamente.

Em relação ao CO verificou-se mediana de 61,67 (DP=15,70), o que presume uma condição satisfatória. Dentre as dimensões, destaques para “CO Normativo”, mediana 65,00 (DP=20,22) e para “CO Afetivo” e “CO Instrumental” mediana de 58,33 com desvios-padrão 21,13 e 17,12, respectivamente.

Mesmo apresentando variação dos resultados das dimensões, tanto para QVT quanto para CO, pode-se concluir que existe percepção positiva a população em relação as variáveis e suas dimensões, pois todos apresentaram resultados superiores a 50%, indicando que as respostas foram acima do valor “neutro”.

### 4.3 RESULTADO DA CORRELAÇÃO

Após identificar as medianas e desvios-padrão das variáveis e suas dimensões, buscou-se verificar a correlação entre QVT e CO.

Inicialmente os resultados destas dimensões foram submetidos ao teste de normalidade de KS. No entanto, somente as dimensões “CO: Normativo” e “CO: Média” passaram no teste de normalidade, orientando a utilização de um teste de correlação não-paramétrico.

Utilizou-se a correlação de Spearman entre as variáveis QVT e CO. Os resultados encontrados foram considerados significativos ( $p < 0,05$ ), demonstrando que os resultados possuem, pelo menos, 95% de confiança (Tabela 2).

**Tabela 2 - Correlação entre QVT e CO**

Correlação Spearman ( $p < 0,05$ )		QVT								QVT: MEDIA
		<i>Compensação justa e adequada</i>	<i>Condições de trabalho</i>	<i>Uso das capacidades</i>	<i>Oportunidades</i>	<i>Integração Social</i>	<i>Constitucionalismo</i>	<i>Trabalho e Vida</i>	<i>Relevância Social</i>	
Comprometimento Organizacional	<i>Afetivo</i>	0,30	0,36	0,39	0,39	0,37	0,57	0,39	0,53	0,52
	<i>Instrumental</i>	0,35	0,32	0,30	0,37	0,24	0,46	0,40	0,37	0,46
	<i>Normativo</i>	0,35	0,37	0,38	0,46	0,33	0,51	0,39	0,42	0,52
	<i>Média</i>	0,43	0,44	0,45	0,52	0,39	0,66	0,52	0,58	0,64

Fonte: Autoria própria (2015)

O coeficiente de correlação ( $r$ ), que pode variar entre 0 e 1. O sinal pode ser positivo ou negativo, demonstrando o sentido da correlação. São consideradas faixas do coeficiente para diagnosticar a intensidade da relação entre as variáveis (Quadro 7):

$0 <  r  < 0,3$	A correlação é de inexistente a muito fraca entre as variáveis e nada podemos concluir, pois torna-se difícil estabelecer algum tipo de dependência entre as variáveis.
$0,3 \leq  r  < 0,6$	A correlação é de muito fraca a média, porém, podemos considerar o valor de $r$ nesse intervalo como indicio de uma associação entre as variáveis sem muito significado.
$0,6 \leq  r  \leq 1$	A correlação é de média para forte, ou seja, as variáveis mantêm dependência significativa.

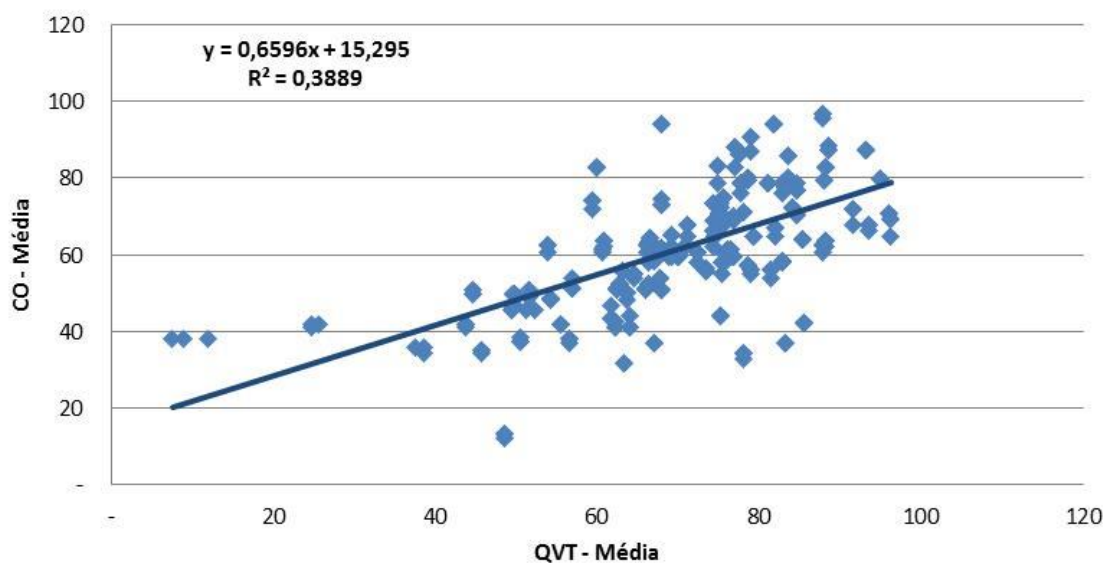
**Quadro 7 - Intensidade de correlação entre as variáveis**  
**Fonte: Adaptado de Lira (2004)**

Observa-se que as dimensões e médias de QVT e CO apresentaram correlação positivas, classificada entre leve ( $r < 0,3$ ), moderada ( $0,3 \leq r < 0,6$ ) e forte ( $r > 0,6$ ), com prevalência da segunda. A maior correlação apresentada foi entre a “CO: Média” e “QVT: Constitucionalismo” ( $r = 0,66$ ), seguido da “CO: Média” e “QVT: Média” ( $r = 0,64$ ), “CO: Afetivo” / “CO: Normativo” e “QVT: Média” ( $r = 0,52$ ). Nenhum dos resultados apresentou correlação negativa. A menor correlação foi entre “CO Instrumental” com “QVT Integração Social” apresentando correlação leve ( $p = 0,24$ ).

Observou-se que a dimensão da QVT “Constitucionalismo” apresentou a maior correlação para as três dimensões do CO, sendo “CO: Afetivo” ( $r = 0,57$ ), “CO: Normativo” ( $r = 0,51$ ), “CO: Instrumental” ( $r = 0,46$ ) e  $r = 0,66$  para média do CO, sendo maior até mesmo do que entre as médias dos constructos ( $r = 0,61$ ). Esta observação não foi constatada em outros estudos.

#### 4.4 RESULTADOS DA REGRESSÃO LINEAR SIMPLES

Após a constatação da correlação entre QVT e CO, buscaram-se suas capacidades explicativas através dos testes de regressão linear. Aplicando os devidos testes foi possível entender como cada variável independente contribui para explicar a variável dependente. Foram identificados apenas seis *outliers*, o que corresponde a 2% da amostra, portanto optou-se por mantê-los, pois a permanência deles não afetou o resultado. Através da regressão linear simples foram analisadas as capacidades explicativas da “QVT: Média” (variável independente) para com o “CO: Média”, conforme apresentado a seguir:



**Gráfico 6 - Regressão Linear entre QVT x CO**  
**Fonte: Autoria própria (2015)**

**Tabela 3 - Resultados Estatísticos da Regressão Linear: QVT x CO**

OVERALL FIT							
Multiple R	0,623647	AIC	1507,348				
R Square	0,388936	AICc	1507,43				
Adjusted R Square	0,386886	BSC	1514,756				
Standard Error	12,29171						
Observations	300						

ANOVA			Alpha 0,05			
	df	SS	MS	F	p-value	sig
Regression	1	28657,13	28657,13	189,674	9,87E-34	yes
Residual	298	45023,69	151,0862			
Total	299	73680,82				

	coeff	std err	t stat	p-value	lower	upper	vif
Intercept	15,29503	3,448187	4,435673	1,29E-05	8,509149	22,08091	
QVT: MEDIA	0,659619	0,047895	13,77222	9,87E-34	0,565364	0,753874	1

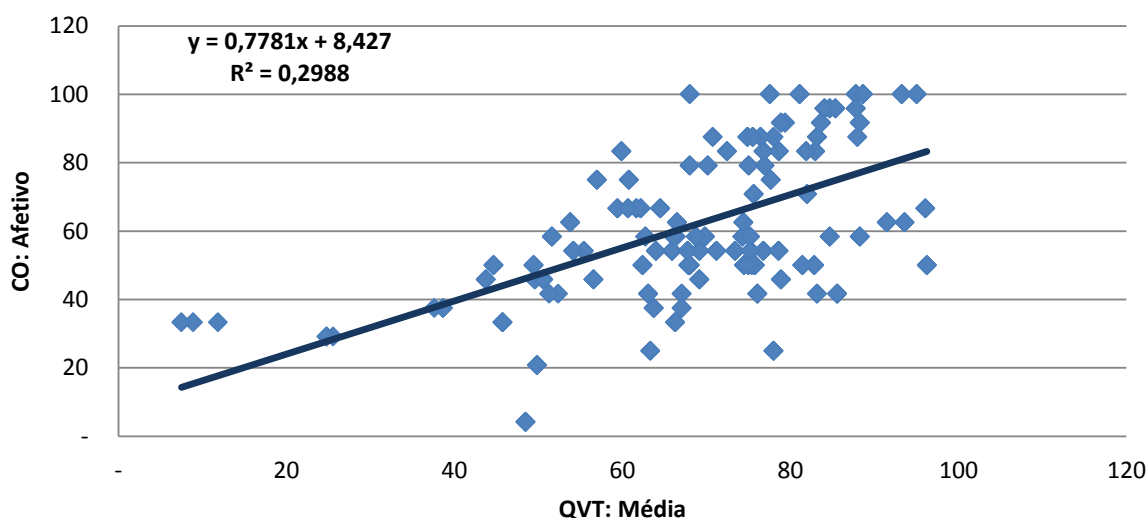
**Fonte: Autoria própria (2015)**

A QVT apresenta uma capacidade explicativa de 38,69 % da CO.

Em relação ao modelo apresentado, pode predizer que aumentando em uma unidade a QVT há um aumento de 0,6596 no CO, ou seja, ao aumentar para um valor de 100 a QVT, espera-se que o CO se eleve para 81,255. Este efeito da QVT sobre CO é considerado significativo pois p-value é menor que 0,05.



Foram analisadas as capacidades explicativas da “QVT: Média” sobre as três dimensões do CO, sejam elas: afetiva, normativa e instrumental. Estes resultados são apresentados a seguir:



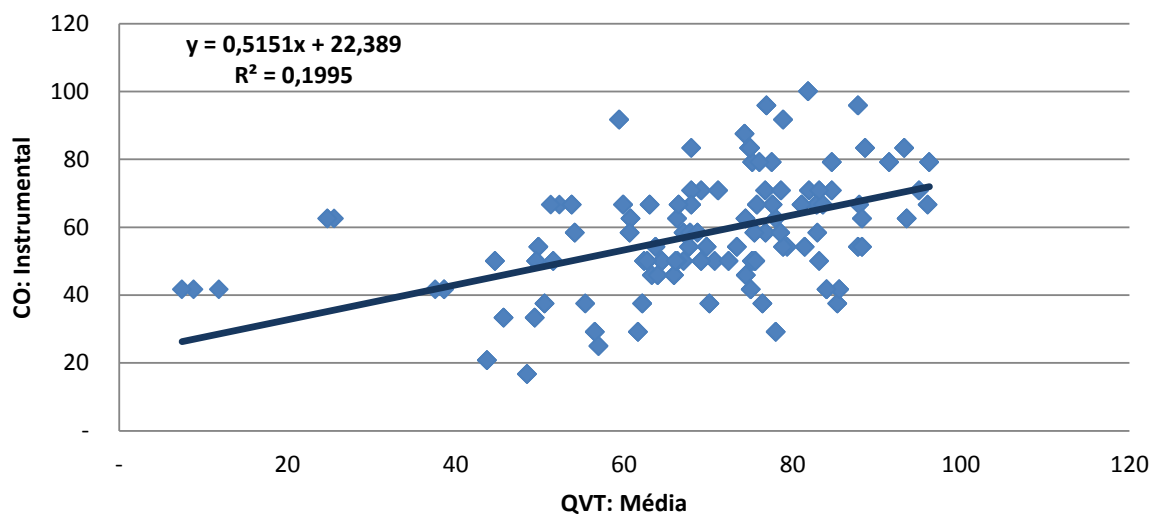
**Gráfico 7 - Regressão Linear entre QVT x CO Afetivo**  
Fonte: Autoria própria (2015)

**Tabela 4 - Regressão Linear: QVT x CO Afetivo**

OVERALL FIT							
Multiple R	0,546613	AIC	1726,888				
R Square	0,298785	AICc	1726,97				
Adjusted R Square	0,296432	BSC	1734,296				
Standard Error	17,72233						
Observations	300						
ANOVA				Alpha		0,05	
	df	SS	MS	F	p-value	sig	
Regression	1	39880,98	39880,98	126,9768	9,02E-25	yes	
Residual	298	93596,1	314,0809				
Total	299	133477,1					
	coeff	std err	t stat	p-value	lower	upper	vif
Intercept	8,42695	4,971634	1,695006	0,091119	-1,35701	18,21091	
QVT: MEDIA	0,778144	0,069055	11,2684	9,02E-25	0,642246	0,914042	1

Fonte: Autoria própria (2015)

A QVT apresenta uma capacidade explicativa de 29,64% da CO: Afetivo.



**Gráfico 8 - Regressão Linear entre QVT x CO Instrumental**  
**Fonte: Autoria própria (2015)**

**Tabela 5 - Linear: QVT x CO Instrumental**

OVERALL FIT

Multiple R	0,446692	AIC	1640,208
R Square	0,199534	AICc	1640,289
Adjusted R Square	0,196848	BSC	1647,615
Standard Error	15,33837		
Observations	300		

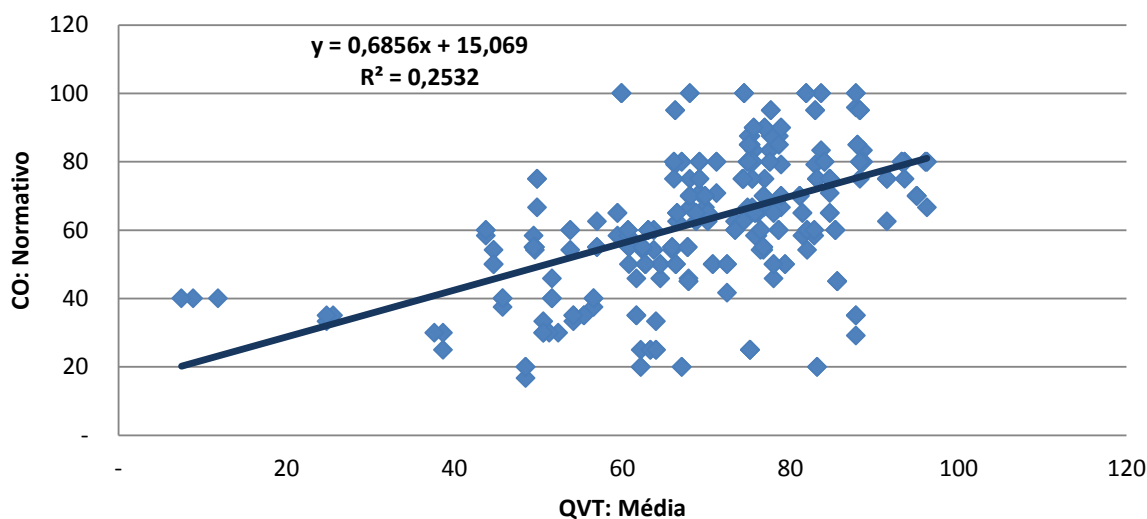
ANOVA

	df	SS	MS	F	p-value	sig
Regression	1	17476,24	17476,24	74,28306	4,05E-16	yes
Residual	298	70109,12	235,2655			
Total	299	87585,36				

	coeff	std err	t stat	p-value	lower	upper	vif
Intercept	22,38911	4,302863	5,203305	3,65E-07	13,92126	30,85695	
QVT: MEDIA	0,515111	0,059766	8,618762	4,05E-16	0,397494	0,632728	1

**Fonte: Autoria própria (2015)**

A QVT apresenta uma capacidade explicativa de 19,68% da CO: Instrumental.



**Gráfico 9 - Regressão Linear entre QVT x CO Normativo**  
**Fonte: Autoria própria (2015)**

**Tabela 6 - Regressão Linear: QVT x CO Normativo**

**OVERALL FIT**

Multiple R	0,503156	AIC	1719,533
R Square	0,253166	AICc	1719,614
Adjusted R Square	0,25066	BSC	1726,94
Standard Error	17,50639		
Observations	300		

**ANOVA**

	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p-value</i>	<i>sig</i>
Regression	1	30959,29	30959,29	101,0178	1,17E-20	yes
Residual	298	91329,14	306,4736			
Total	299	122288,4				

	<i>coeff</i>	<i>std err</i>	<i>t stat</i>	<i>p-value</i>	<i>lower</i>	<i>upper</i>	<i>vif</i>
Intercept	15,06903	4,911057	3,068389	0,00235	5,404288	24,73378	
QVT: MEDIA	0,685602	0,068214	10,05076	1,17E-20	0,55136	0,819845	1

**Fonte: Autoria própria (2015)**

A QVT apresenta uma capacidade explicativa de 25,07% da CO: Normativo.

#### 4.5 RESULTADOS DA REGRESSÃO LINEAR MÚLTIPLA

Com o intuito de comprovar as análises estatísticas, optou-se por aplicar a regressão linear múltipla. Os resultados, além de comprovar a associação entre QVT e CO apresentada nas análises anteriores, ainda mostram quais dimensões da QVT de fato impactam na variável CO. A aplicação desse método ocorreu em duas etapas: na primeira aplicou-se regressão linear múltipla entre as dimensões de QVT e as dimensões CO, verificando quais dimensões da QVT apresentavam níveis de significância aceitáveis através da análise do valor de  $p < 0,05$ . Na segunda etapa excluíram-se as dimensões de QVT que não atenderam a proposição citada e então foi reaplicada a regressão linear múltipla para obtenção de um melhor resultado, apresentando as capacidades explicativas da QVT perante o CO, conforme apresentado Tabela 7:

**Tabela 7 - Regressão Múltipla: Dimensões da QVT x CO: MEDIA**

OVERALL FIT							
Multiple R	0,6634			AIC	1.483,1154		
R Square	0,4401			AICc	1.483,2510		
Adjusted R Square	0,4363			BSC	1.494,2267		
Standard Error	11,7857						
Observations	300,0000						

ANOVA							Alpha
	df	SS	MS	F	p-value	sig	0,0500
Regression	2,0000	32.426,9421	16.213,4710	116,7260	0,0000	yes	
Residual	297,0000	41.253,8756	138,9019				
Total	299,0000	73.680,8176					

	coeff	std err	t stat	p-value	lower	upper	vif
Intercept	20,0224	2,8378	7,0557	0,0000	14,4378	25,6071	
Oportunidades	0,1664	0,0513	3,2422	0,0013	0,0654	0,2675	1,0000
Constitucionalismo	0,4150	0,0475	8,7391	0,0000	0,3216	0,5085	1,8612

Fonte: Autoria própria (2015)

As dimensões “QVT: oportunidades” e “QVT: Constitucionalismo” juntas apresentam capacidade explicativa de 43,63% da “CO: Média”.

**Tabela 8 - Regressão Múltipla: Dimensões da QVT x CO: Afetivo**

OVERALL FIT						
Multiple R	0,6158	AIC	1.692,3696			
R Square	0,3792	AICc	1.692,5052			
Adjusted R Square	0,3750	BSC	1.703,4809			
Standard Error	16,7039					
Observations	300,0000					

ANOVA							Alpha	0,0500
	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p-value</i>	<i>sig</i>		
Regression	2,0000	50.608,2416	25.304,1208	90,6894	0,0000	yes		
Residual	297,0000	82.868,8417	279,0197					
Total	299,0000	133.477,0833						

	<i>coeff</i>	<i>std err</i>	<i>t stat</i>	<i>p-value</i>	<i>lower</i>	<i>upper</i>	<i>vif</i>
Intercept	3,7048	5,1208	0,7235	0,4700	- 6,3729	13,7824	
Constitucionalismo	0,4546	0,0744	6,1071	0,0000	0,3081	0,6011	1,0000
Relevância Social	0,3218	0,0952	3,3823	0,0008	0,1346	0,5091	2,2766

Fonte: Autoria própria (2015)

As dimensões “QVT: Relevância Social” e “QVT: Constitucionalismo” juntas apresentam capacidade explicativa de 37,50% da “CO: Afetivo”

**Tabela 9 - Regressão Múltipla: Dimensões da QVT x CO: Instrumental**

OVERALL FIT						
Multiple R	0,4594	AIC	1.637,8456			
R Square	0,2111	AICc	1.637,9812			
Adjusted R Square	0,2058	BSC	1.648,9569			
Standard Error	15,2529					
Observations	300,0000					

ANOVA							Alpha	0,0500
	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p-value</i>	<i>sig</i>		
Regression	2,0000	18.488,2759	9.244,1379	39,7341	0,0000	yes		
Residual	297,0000	69.097,0829	232,6501					
Total	299,0000	87.585,3588						

	<i>coeff</i>	<i>std err</i>	<i>t stat</i>	<i>p-value</i>	<i>lower</i>	<i>upper</i>	<i>vif</i>
Intercept	28,8766	3,5145	8,2164	0,0000	21,9601	35,7931	
Constitucionalismo	0,2701	0,0573	4,7155	0,0000	0,1574	0,3828	1,0000
Trabalho e Vida	0,1557	0,0512	3,0392	0,0026	0,0549	0,2566	1,6162

Fonte: Autoria própria (2015)

As dimensões “QVT: Trabalho e vida” e “QVT: Constitucionalismo” juntas apresentam capacidade explicativa de 20,58% da “CO: Instrumental”.

Tabela 10 - Regressão Múltipla: Dimensões da QVT x CO: Normativo

OVERALL FIT						
Multiple R	0,5484		AIC	1.701,7837		
R Square	0,3007		AICc	1.701,9193		
Adjusted R Square	0,2960		BSC	1.712,8950		
Standard Error	16,9680					
Observations	300,0000					

ANOVA							Alpha
					0,0500		
	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p-value</i>	<i>sig</i>	
Regression	2,0000	36.777,9056	18.388,9528	63,8695	0,0000	yes	
Residual	297,0000	85.510,5296	287,9142				
Total	299,0000	122.288,4352					

	<i>coeff</i>	<i>std err</i>	<i>t stat</i>	<i>p-value</i>	<i>lower</i>	<i>upper</i>	<i>vif</i>
Intercept	18,5605	4,0856	4,5429	0,0000	10,5201	26,6009	
Constitucionalismo	0,3758	0,0684	5,4956	0,0000	0,2412	0,5103	1,0000
Oportunidades	0,2587	0,0739	3,5010	0,0005	0,1133	0,4042	1,8612

Fonte: Autoria própria (2015)

As dimensões “QVT: Oportunidades” e “QVT: Constitucionalismo” juntas apresentam capacidade explicativa de 29,60% da “CO: Normativo”.

Conhecer o quanto as variáveis da QVT explicam a variação do CO possibilita definir um modelo de predição, dado pela equação 2:

$$Y_1 = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

Equação 2 – Equação da Regressão Linear Múltipla

Onde:

$Y_1$  = Variável dependente

$\beta_0$  = Constante

$\beta_1, \beta_2$  = Coeficiente angular das variáveis independentes

$X_1, X_2$  = Valores das variáveis independentes

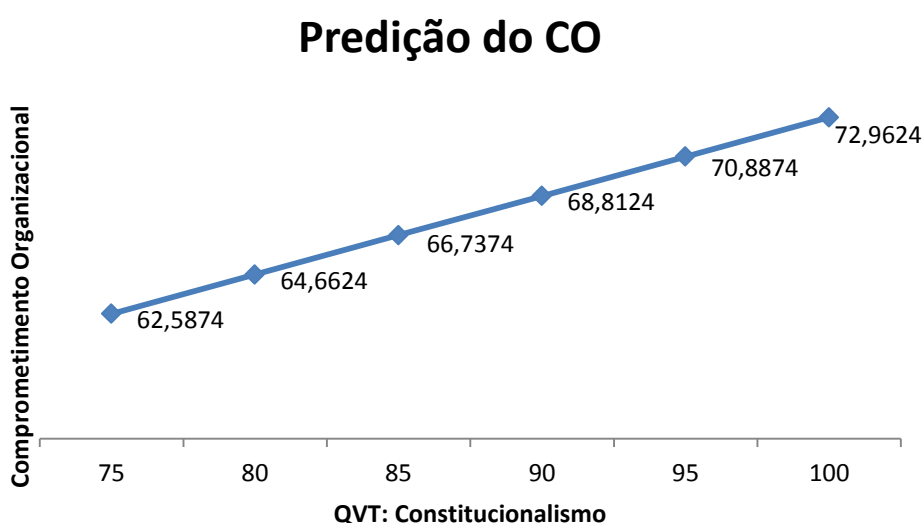
Optou-se por fazer uma simulação preditiva para média do CO tendo por base as informações da Tabela 7, por ser o melhor modelo encontrado neste estudo. Este modelo utiliza apenas as duas dimensões da QVT com maior impacto no CO, sendo estas: Oportunidades (**Oport<sub>QVT</sub>**) e Constitucionalismo (**Const<sub>QVT</sub>**). Foram inseridos os dados na equação 2 para obter a equação do modelo de predição apresentado na equação 3:

$$\text{CO} = 20,0224 + 0,1664.\text{Oport}_{\text{QVT}} + 0,4150.\text{Const}_{\text{QVT}}$$

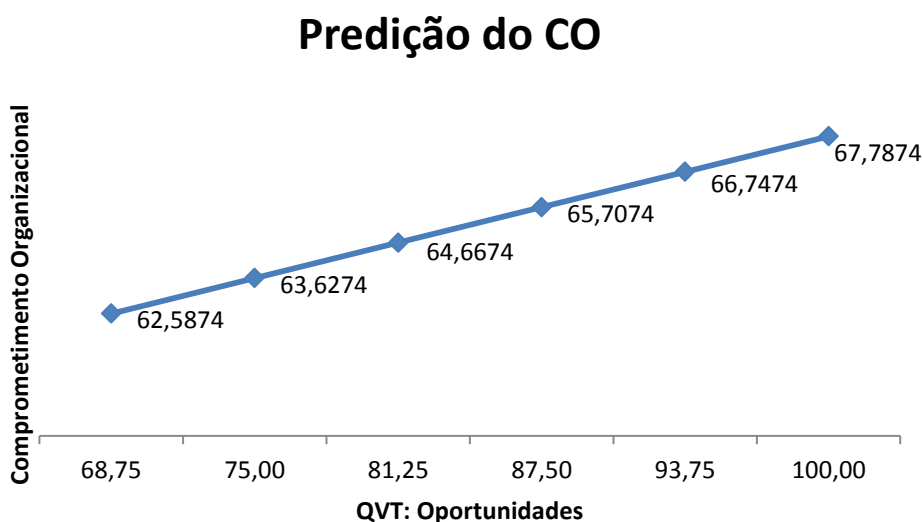
**Equação 3 – Modelo preditivo para CO**  
**Fonte: Autoria Própria (2016)**

A regressão linear múltipla indicou que as duas variáveis da QVT (Oportunidades e Constitucionalismo) foram estatisticamente significantes para explicar a variação do CO. O modelo de regressão mostra que o aumento de uma unidade na medida da QVT:Oportunidades aumenta 0,1664 o CO, considerando que a dimensão QVT:Constitucionalismo se mantenha constante. Aumentando uma unidade da dimensão QVT:Constitucionalismo espera-se um aumento de 0,4150 no CO, desde que a dimensão QVT:Oportunidades mantenha-se constante.

Utilizando o modelo de predição proposto na equação 3, foi possível simular estimativas do impacto das dimensões de QVT na variável CO, conforme gráfico 10:



**Gráfico 10 - Predição do CO, variando QVT: Constitucionalismo**



**Gráfico 11 - Predição do CO, variando QVT: Oportunidades**

Para o gráfico 10, foi fixada a variável QVT:Oportunidades em 68,75, mesmo valor encontrado na pesquisa aplicada neste estudo. Foi efetuada a variação da QVT:Constitucionalismo e verificou-se o impacto no CO. Se a população estudada obter nota máxima em QVT:Constitucionalismo (100) espera-se obter 72,9624 para CO.

Para o gráfico 11, foi fixada a variável QVT:Constitucionalismo em 75, mesmo valor encontrado na pesquisa aplicada neste estudo. Foi efetuada a variação da QVT:Oportunidades e verificou-se o impacto no CO. Se a população estudada obter nota máxima em QVT:Oportunidades (100) espera-se obter 67,7874 para CO.



#### 4.6 CAPACIDADE EXPLICATIVA DE QVT EM RELAÇÃO AO CO

Utilizou-se a regressão linear simples para encontrar a capacidade explicativa da “QVT: Média” perante “CO: Média” e também com cada uma das três dimensões da CO. Aplicou-se também regressão linear múltipla potencializando a capacidade explicativa da QVT em relação a CO, conforme resultado apresentado na Tabela 11:

**Tabela 11 - Comparativo da capacidade explicativa de QVT em relação ao CO utilizando regressão linear simples e múltipla**

Correlação entre as variáveis	Capacidades explicativas		
	Regressão Linear Simples	Regressão Linear Múltipla	Dif
Correlação entre "QVT: Média" x "CO: Média"	38,69%		
"QVT: Oportunidades" e "QVT: Constitucionalismo" x "CO: Média"		43,63%	<b>4,94%</b>
Correlação entre "QVT: Média" x "CO: Afetivo"	29,64%		
"QVT: Relevância Social" e "QVT: Constitucionalismo" x "CO: Afetivo"		37,50%	<b>7,86%</b>
Correlação entre "QVT: Média" x "CO: Instrumental"	19,68%		
"QVT: Trabalho e vida" e "QVT: Constitucionalismo" x "CO: Instrumental"		20,58%	<b>0,90%</b>
Correlação entre "QVT: Média" x "CO: Normativo"	25,07%		
"QVT: Oportunidades" e "QVT: Constitucionalismo" x "CO: Normativo"		29,60%	<b>4,53%</b>

**Fonte: Autoria própria (2015)**

## 5 DISCUSSÕES

Observou-se que a população estudada apresenta percepção positiva em relação a QVT. A maior mediana dentre as dimensões da QVT está associada à dimensão “QVT: Relevância social”. Com efeito, presume-se que a organização apresenta imagem positiva aos seus funcionários. Os funcionários possivelmente veem a empresa como ética e concordam com as decisões tomadas por ela.

A menor mediana sendo a dimensão “QVT: Trabalho e vida” demonstra, por parte do funcionário, certa dificuldade em conciliar as atividades do trabalho com as atividades pessoais. Isto aparentemente pode ser explicado, pelo menos em partes, devido à jornada de trabalho incluir trabalho noturno, trabalho nos fins de semana e feriados, principalmente considerando que não é possível folgar aos sábados. Esta configuração da jornada de trabalho pode impactar de forma negativa a relação do indivíduo com amigos e familiares.

Em relação ao CO, verificou-se mediana inferior a da QVT, porém ainda considerada satisfatória, obtendo resultados similares para “CO: Normativo” e “CO: Afetivo” e levemente menor para “CO: Instrumental”. Este resultado apresentou-se diferente dos estudos realizados por Freitas (2013), onde o autor verificou que o comprometimento afetivo foi o componente possuidor de um resultado maior. Esta diferença pode ser explicada devido ao segmento estudado ser diferente entre as pesquisas, podendo cada qual, apresentarem diferentes intensidades de CO.

Mesmo apresentando variação nos resultados das dimensões, tanto para QVT quanto para CO, pode-se concluir que existe percepção positiva a população em relação as variáveis, pois todos apresentaram resultados superiores a 50%, indicando que as respostas foram acima do valor “neutro” da escala *Likert*.

Além de identificar a percepção da população em relação a QVT e CO, também se apresentou os resultados que demonstraram as associações entre as variáveis, bem como a associações entre suas dimensões.

A correlação entre QVT e CO apresentada nesse estudo foi considerada positiva com intensidade moderada para forte ( $r=0,64$ ), conclusão alinhada a outros estudos similares publicados recentemente, porém focados em outros segmentos, como o de Farid et al., (2015) e o de Nayak (2015), que encontraram  $r=0,76$  e  $r=0,44$ , respectivamente.

Dentre as análises realizadas para verificar a associação das dimensões entre as variáveis estudadas, observa-se associação positiva, mesmo que fraca, entre todas as dimensões de QVT e CO, sugerindo que aumentando a variável independente pode-se esperar aumento da dependente, corroborando para os achados nos estudos de Farid et al., (2015), que também encontram as mesmas associações positivas, porém em grau de intensidade maior. O mesmo não ocorreu no estudo de Freitas (2013), onde a associação entre as dimensões de QVT e a dimensão “CO: Instrumental” apresentou direção negativa. Nada se pode concluir com essas diferenças, pois a associação negativa encontrada no estudo citado é classificada como fraca, dificultando certezas acerca do sentido da associação.

A regressão linear foi útil para possibilitar o entendimento da capacidade explicativa da QVT sobre o CO. Primeiro foi aplicado a regressão linear simples, utilizando somente a “QVT: Média”, encontrando a capacidade explicativa perante cada uma das três dimensões da CO e também com a “CO: Média”.

Posteriormente, com aplicação da regressão linear múltipla, foi possível considerar somente as dimensões de QVT que realmente podem explicar a variável CO, com isso conseguiu-se aumentar sensivelmente a capacidade explicativa da QVT em relação a CO. Utilizando somente as dimensões de QVT, com “valor-p”  $<0,05$ , pode-se elevar consideravelmente a capacidade explicativa de QVT perante CO, com destaque para a dimensão “CO: Instrumental”, onde foi possível aumentar a capacidade explicativa em 7,86% (de 38,69% para 43,63%), considerando somente as dimensões “QVT: Trabalho e vida” e “QVT: Constitucionalismo”.

Considerado a capacidade explicativa da QVT somente sobre “CO: Afetivo”, encontrou-se o valor de 37,50%. Resultado consideravelmente maior que os 21,4% encontrados por Permarupan (2013).

É possível verificar claramente que para esta população a dimensão “QVT: Constitucionalismo” tem maior importância que as demais, pois impacta em todas as dimensões do CO. Esta afirmação é comprovada tanto no teste de correlação quanto no teste de regressão linear múltipla. As outras dimensões consideradas importantes são: “QVT: Oportunidades”, que impacta no “CO: Média” e no “CO: Normativo”, a “QVT: Relevância Social” que impacta no “CO: Afetivo” e “QVT: Trabalho e vida” que impacta no “CO: Instrumental”. As demais dimensões da QVT foram consideradas sem expressividade para o CO, segundo o teste de regressão linear múltipla.

Com as análises realizadas foi possível testar a hipótese previamente estipulada para este estudo, chegando a constatação que existe associação positiva entre QVT e CO no setor varejista de moda.

## 6 CONCLUSÕES

Este estudo teve como objetivo analisar as associações entre a QVT e o CO dentro de uma empresa de varejo de moda, nas unidades localizadas no estado do Paraná. Para tal, usou-se a Escala de Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho (TIMOSSI et al., 2009), que é um modelo baseado nos estudos de Walton. Para avaliar o CO foi adotado um questionário desenvolvido por Meyer, Allen e Smith (1993) baseado no Modelo de Conceitualização de Três Componentes do Comprometimento Organizacional, desenvolvido por Meyer e Allen (1991).

Este estudo pretendeu contribuir para o avanço na obtenção do conhecimento e no entendimento acerca das variáveis QVT e CO. Demonstrou a percepção da população em relação a QVT e do CO e evidenciou quais dimensões da QVT possuem capacidade explicativas para o CO, considerando a população estudada;

Concluiu-se que para população estudada o sentimento de “relevância social do trabalho” destaca-se dentro das dimensões da QVT. De modo contrário, verificou-se oportunidade da empresa revisar as políticas relativas a jornada de trabalho, dado o resultado da satisfação da dimensão “trabalho e vida” ter sido o mais baixo entre as dimensões.

Os trabalhadores mostraram-se comprometidos com a organização, principalmente de forma normativa e afetiva, o que leva a concluir que as equipes desejam permanecer na organização e entendem que se têm mais benefícios em permanecer na organização do que deixa-la. Devido a isso, pode-se esperar baixa rotatividade dos funcionários da empresa.

Após o teste das hipóteses concluiu-se que existe associação positiva entre QVT, CO e todas as suas dimensões, sendo que a QVT apresentou capacidade explicativa sobre o CO, proporcionando o entendimento de que se aumentada a percepção da QVT pode-se esperar um melhor CO.

As oportunidades de crescimento que os trabalhadores percebem dentro a organização juntamente com definições claras de direitos e deveres explicaram boa parte (43,63%) do comprometimento organizacional. Definições claras dos direitos e deveres (constitucionalismo) apresentou grande importância pois impactou em todas as formas de comprometimento organizacional.

Deve-se levar em consideração algumas limitações. Este trabalho é do tipo transversal, ou seja, a coleta de dados foi realizada em determinado momento específico, permitindo visualizar e descrever a população naquele tempo.

Outra limitação importante diz respeito a abrangência do trabalho. Definiu-se estudar apenas uma empresa, portanto os resultados não necessariamente podem ser considerados genéricos sem estudos complementares.

Contudo, a QVT e o CO apresentam fenômenos de alta complexidade, carecendo de mais estudos, ou seja, os resultados, discussões e conclusões aqui apresentadas não esgotam o tema, uma vez sabendo que este pode ser abordado em diferentes segmentos e de diferentes formas.

Sugere-se realizar estudo complementares de natureza longitudinal, expandir a população estudada para mais organizações dentro do varejo de moda.

## REFERÊNCIAS

- ALBUQUERQUE, L. G.; JUNIOR, J. C. Comprometimento organizacional como estratégia para aumentar o desempenho. **ANPAD**. 3ed. 2005. Disponível em : <[http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/3Es/3es\\_2005/2005\\_3ES245.PDF](http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/3Es/3es_2005/2005_3ES245.PDF)> . Acesso em 20 mar. 2016.
- ALLEN, N. J.; MEYER, J. P. Affective, continuance, and normative commitment to the organization: an examination of construct validity. **Journal of Vocational Behavior**, v. 49, p. 252-76, dez. 1996.
- ALLEN, N. J.; MEYER, J. P. The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. **Journal of Occupational Psychology**, v. 63, p. 01-18, fev. 1990.
- ALMEIDA, G. O.; SILVA, A. M. M. Justiça organizacional, burnout e o comprometimento organizacional. **Revista Eletrônica de Gestão Organizacional**, v. 4, nº 2. maio/ago. 2006.
- AQUINO. Análise da qualidade de vida no trabalho no setor de costura em uma indústria de confecção. **Revista Produção Online**, Florianópolis, SC, v.12, n. 3, p. 585-603, jul./set. 2012.
- ARELLANO, E. B.; LIMONGI-FRANÇA, A. C. Análise crítica dos indicadores dos programas de qualidade de vida no trabalho no Brasil. **O Mundo da Saúde**, São Paulo, 2013. Disponível em: <[http://www.saocamilosp.br/pdf/mundo\\_saude/102/2.pdf](http://www.saocamilosp.br/pdf/mundo_saude/102/2.pdf)>. Acesso em: 20 mar. 2016
- BECKER, H. S. Notes on the concept of commitment. **American Journal of Sociology**, v. 66, n. 1, p. 32-42, jul. 1960. Disponível em: <<https://strategietcetera.files.wordpress.com/2011/09/becker-notes-on-the-concept-of-commitment.pdf>>. Acesso em: 20 mar. 2016.
- CARVALHO S. M. R.; CASTRO A. A. Projeto de pesquisa (Parte VIII – método estatístico / tamanho da amostra). In: Castro AA. **Planejamento da Pesquisa**. São Paulo: 2001. Disponível em: <URL: <http://www.evidencias.com/planejamento>>. Acesso em: 19 mar. 2016.
- CAVEDON, N.R. A qualidade de vida no trabalho na área da Segurança Pública: uma perspectiva diacrônica das percepções olfativas e suas implicações na saúde dos servidores. **Organizações & Sociedade (Online)**, v. 21, n. 68, p. 875-892, 2014. Disponível em: <<http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaoes/article/view/9973>>. Acessado em: 20 mar. 2016.
- CHEREMETA, M.; et al. Construção da versão abreviada do QWLQ-78: um instrumento de avaliação da qualidade de vida no trabalho. **Revista Brasileira de Qualidade de Vida**, v. 03, n. 01, p. 01-15, jan./jun. 2011, DOI: 10.3895/S2175-08582011000100001

COLLINS, A. B. Human resources: a hidden advantage? **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, v. 19, n.1, p. 78-84. 2007.

CONTE, A. L. Qualidade de vida no trabalho. **FAE Business**, n. 7, nov. 2003.

Disponível em:

<[http://sottili.xpg.uol.com.br/publicacoes/pdf/revista\\_fae\\_business/n7/rev\\_fae\\_business\\_07\\_2003\\_gestao\\_10.pdf](http://sottili.xpg.uol.com.br/publicacoes/pdf/revista_fae_business/n7/rev_fae_business_07_2003_gestao_10.pdf)>. Acesso em: 20 Ago. 2015.

COSTA, F. M.; BASTOS, A. V. B. Comprometimento Organizacional: Bases para uma Abordagem Processual. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 30, n. 3, p. 329-337, jul./set. 2014.

DANNA, K.; GRIFFIN, R. W. Health and well-being in the workplace: a review and synthesis of the literature. **Journal of Management**, v. 25, n. 3, p. 357-384, 1999.

DAUD, N. Investigating The Relationship Between Quality Of Work Life And Organizational Commitment Amongst Employees In Malaysian Firms. **International Journal of Business and Management**, v. 5, 2010.

DESCANIO, D.; LUNARDELLI, M.C. Saúde e qualidade de vida na empresa familiar. **rPOT**, v.7, n.1, p. 159-178, 2007.

DEUS, D.P. **Qualidade de Vida no Trabalho: análise de um modelo mediacional**. Dissertação de mestrado. Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Psicologia. Universidade Católica de Goiás, 2006.

DONATO, C. **O conceito do varejo e a importância da tomada de decisão!**

Administradores, 2012. Disponível em:

<<http://www.administradores.com.br/artigos/economia-e-financas/o-conceito-do-varejo-e-a-importancia-da-tomada-de-decisao/67341/>>. Acesso em: 20 mar. 2016.

EASTON, S.; VAN LAAR, D. **User Manual for the Work-Related Quality of Life (WRQoL) Scale**. A Measure of Quality of Working Life. First Edition. 2012.

EDVINSSON, L.; KIVIKAS, M. Intellectual capital (IC) or Wissensbilanz process: some German experiences. **Journal of Intellectual Capital**, v. 8, n. 3, p. 376-385, 2007.

FARID, H.; et al. Relationship between quality of work life and organizational commitment among lecturers in a Malaysian public research university. **The Social Science Journal**, v. 52, p. 54–61, 2015.

FERNANDES, E. C. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar**. 2.ed. Salvador: Casa da Qualidade Edit. Ltda., 1996.

FREITAS, M. N. C.; et al. Comprometimento organizacional e qualidade de vida no trabalho para pessoas com e sem deficiência. **Psico-USF**, Bragança Paulista, v. 18, n. 1, p. 109-120, jan./abr. 2013.



FREITAS, J. D.; FRANCISCO, A.C.; AQUINO, D.S. **Diagnóstico dos domínios de qualidade de vida e critérios de qualidade de vida no trabalho dos funcionários do APL de vestuário de Maringá/Ciarnorte – PR** SEMINÁRIO DE EXTENSÃO E INOVAÇÃO DA UTFPR – 4º SEI-UTFPR 30 set. 2014

GOULART, I. B; SAMPAIO, J. R. Qualidade de Vida no Trabalho: uma análise da experiência de empresas brasileiras. In: SAMPAIO, J. R. **Qualidade de Vida e Psicologia Social**. 2. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo. 2004.

IBGE. **Distribuição da população ocupada no comércio varejista**. Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Trabalho e Rendimento, Pesquisa Anual de Emprego 2012.

IBGE. **Distribuição da população ocupada no comércio varejista**. Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Trabalho e Rendimento, Pesquisa Anual de Emprego 2013.

IBGE - **Distribuição da população ocupada por grupamento de atividade**. Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Trabalho e Rendimento, Pesquisa Mensal de Emprego. Jun. 2015.

JEHANZEB, K.; RASHEED, A.; RASHEED, M. F. Organizational Commitment and Turnover Intentions: Impact of Employee's Training in Private Sector of Saudi Arabia. **International Journal of Business and Management**, v. 8, n. 8, 2013.

KOTLER, P.; ARMSTRONG, G. **Princípios de Marketing**. 7º Edição. Rio de Janeiro: LTC – Livros Técnicos e Científicos, 1999.

LEITE, N. R. P.; RODRIGUES, A. C. A; ALBUQUERQUE, L. G. Organizational Commitment and Job Satisfaction: What are the Potential Relationship? **Brazilian Administration Review**, Rio de Janeiro, v. 11, n. 4, art. 6, p. 476-495, out./dez. 2014.

LEVY, M.; WEITZ, B.A. **Administração de Varejo**. Tradução Erika Suzuki, revisão técnica José Ernesto Gonçalves, José Bento do Amaral Júnior. São Paulo: Atlas, 2000.

LIMONGI-FRANÇA, A.C. **Indicadores empresariais de qualidade de vida: esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufaturas com ISO 9000**. Tese de doutorado, São Paulo: FEA / USP, 1996.

LIRA, S.A. **Análise de correlação: abordagem teórica e de construção dos coeficientes com aplicações**. Dissertação de mestrado. Pós-graduação em Ciências Exatas e de Tecnologia da Universidade Federal do Paraná. 2004.

MAGALHÃES, M.O. Relações entre tipos de interesse ocupacional e bases psicológicas de comprometimento organizacional. **Psico-USF**, v. 17, n. 1, p. 109-117, jan./abr. 2012.

- MATIAS, A.V. **Gestão da cadeia de suprimentos**. Novo Enfoque. 8ª edição. 2009.
- MATTOS, L.K. **As mudanças organizacionais e seus gestores nas empresas na era da informação**. Dissertação de mestrado em engenharia administração pública. FGV, 2002.
- MEDEIROS, C.A.F. **Comprometimento organizacional, características pessoais e performance no trabalho: um estudo dos padrões de comprometimento organizacional**. Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Departamento de Ciências Administrativas, 1997.
- MEDEIROS, C.A.F; ENDERS, W.T. Validação do modelo de conceitualização de três componentes do comprometimento organizacional (Meyer e Allen, 1991). **RAC**, v. 2, n. 3, p. 67-87, set./dez. 1998.
- MENEZES, I. G. **Comprometimento organizacional: Construindo um conceito que integre atitudes e intenções comportamentais**. 2009. Tese (Doutorado em Psicologia) - Universidade Federal da Bahia.
- MEYER, J. P. Organizational commitment. In: Cooper, C. L. e Robertson, I. T. **International Review of Industrial and Organizational Psychology**, v. 12, p. 175-228, 1997.
- MEYER, J. P.; ALLEN, N. J. A three-component conceptualization of organization commitment. **Human Resource Management Review**, v. 1, p. 61-98, 1991.
- MEYER, J. P.; ALLEN, N. J.; SMITH, C. A. Commitment to organizations and occupations: extension and test of a three-component conceptualization. **Journal of Applied Psychology**, v. 78, n. 4, p. 538-51, 1993.
- MONTEIRO, M.; et al. CARVALHO, V. F. O impacto da qualidade de vida no trabalho (qvt) no faturamento das indústrias metalúrgicas do estado do Pará. **Revista de Administração da UEG**, Aparecida de Goiânia, v.2, n.1, jan./jun. 2011.
- MOWDAY, R. T.; STEERS, R. M.; PORTER, L. W. The measurement of organizational commitment. **Journal of Vocational Behavior**, v. 14, p. 224-47, 1979.
- NAYAK, T.; SAHOO, C.K. Quality of Work Life and Organizational Performance: The Mediating Role of Employee Commitment. **Journal of Health Management**. 2015
- NESPECA, M.; CYRILLO, D.C. Qualidade de vida no trabalho de funcionários públicos: papel da nutrição e da qualidade de vida. **Acta Scientiarum**. Health Sciences. Maringá, v. 33, n. 2, p. 187-195, 2011.
- NORMALA, D. Investigating The Relationship Between Quality Of Work Life And Organizational Commitment Amongst Employees In Malaysian Firms. **International Journal of Business and Management** , Vol 5 , 2010.

NOVAES, A.G. **Logística e gerenciamento da cadeia de distribuição**. 3ªed. São Paulo, 2007.

O'REILLY, C.; CHATMAN, J. Organizational commitment and psychological attachment: the effects of compliance, identification, and internalization on pro-social behavior. **Journal of Applied Psychology**, v. 71, n. 3, p. 492-9, 1986.

ORDONEZ DE PABLOS, P.; LYTRAS, M. D. Competencies and human resource management: implications for organizational competitive advantage. **Journal of Knowledge Management**, v.12, n. 6, p. 48-55, 2008.

PARENTE, J.; **Varejo no Brasil**. São Paulo: Atlas, 2000

PEDROSO, B.; SILVA, K.A.; PILATTI, L.A. **Construção de um instrumento de avaliação da qualidade de vida no trabalho a partir da estrutura hodierna da sociedade brasileira: apresentação de um projeto**. Congresso Internacional de Administração. Ponta Grossa – PR, 2009.

PEDROSO, B.: **Desenvolvimento do TQWL-42: um instrumento de avaliação da qualidade de vida no trabalho**, Dissertação de mestrado, PPGEP, UTFPR, Ponta Grossa: [s.n.], 2010.

PERMARUPAN, P. Y. Quality Of Work Life On Employees Job Involvement And Affective Commitment Between The Public And Private Sector In Malaysia. **Asian Social Science**; v. 9, n. 7, 2013.

RECHE, L.J.; GRANERO, A.E; **Análise das estratégias de marketing: Um estudo de caso das pequenas e médias empresas varejistas do setor alimentício da cidade de Franca/SP**, III Fórum de estudos multidisciplinares, Uni-FACEF. 2009

REGO, A. Comprometimento organizacional e ausência psicológica – afinal, quantas dimensões? **ERA**, p.25, out./dez. 2003.

REIS JUNIOR, D. R. **Qualidade de Vida no Trabalho: Construção e validação do questionário QWLQ-78**, Dissertação de mestrado – PPGEP - UTFPR- Ponta Grossa, 2008.

SCHIRRMESTER, R.; LIMONGI FRANÇA, A. C. A qualidade de vida no trabalho: relações com o comprometimento organizacional nas equipes multicontratuais. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, v. 12, n. 3, p. 283-298 , set./dez. 2012, ISSN 1984-6657

SCHMIDT, D. R. C.; et al. Qualidade de vida no trabalho e burnout em trabalhadores de enfermagem de Unidade de Terapia Intensiva. **Rev Bras Enferm**, Brasília,v. 66, n.1, p.13-7, jan./fev. 2013.

SILVA. A.; et al. Qualidade de vida no trabalho e níveis hierárquicos. **Pretexto**, Belo Horizonte, v. 13, n. 1, p. 154- 178, jan./mar. 2012.

SUBTIL, M.A.P. **Qualidade de vida no trabalho: relação entre dimensões da qualidade de vida no trabalho e o empenhamento organizacional afetivo.** Estudo exploratório numa amostra portuguesa. Dissertação de mestrado. Universidade de Lisboa. Faculdade de psicologia. 2010.

SWAPNA, M. Quality of Work Life Metrics as a Predictor of Job Satisfaction and Organizational Commitment: A Study with Special Reference to Information Technology Industry. **Mediterranean Journal of Social Sciences.** MCSER Publishing, Rome-Italy, v. 6, n. 3, maio 2015.

TASHO, W.; JORDAN, J.; ROBERTSON, I. **Case Study: Establishing the Business Case for Investing in Stress Prevention Activities and Evaluating their Impact on Sickness Absence Levels.** Norwich: HSE Books, 2005.

TIMOSSI, L. S.; **Correlações entre a qualidade de vida e a qualidade de vida no trabalho em colaboradores das indústrias de laticínios.** Dissertação de mestrado. PPGEP, UTFPR, 2009.

TIMOSSI, L. S.; et al. Adaptação do modelo de Walton para avaliação da qualidade de vida no trabalho. **Revista de Educação Física.** Maringá, PR, v. 20, n.3, p. 395-405, jul./set. 2009. DOI: 10.4025/reveducfis.v20i3.5780.

TIMOSSI, L. S.; et al. Análise da qualidade de vida no trabalho de colaboradores com diferentes níveis de instrução através de uma análise de correlações. **Revista Produção,** v. 20, n. 3, p. 471-480, jul./set. 2010.

TODESCHINI, R.; FERREIRA, M.C. Olhar de dirigentes sindicais sobre qualidade de vida no trabalho e mal-estar no trabalho. **Estudos de Psicologia,** v.18, n. 2, p. 241-247, abr./jun. 2013.

VENSON, A. B. S.; et al. **Uma Análise da Relação entre a Qualidade de Vida no Trabalho e o Desempenho Organizacional: Um Estudo Nas Melhores Empresas Para Se Trabalhar.** Rio de Janeiro, XXXV Encontro da ANPAD, set. 2011, Disponível em: < <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/GPR2068.pdf>> . Acesso em: 20 abr. 2016.

VERMA, S.; DEWE, P. Valuing human resources: perceptions and practices in UK organizations. **Journal of Human Resource Costing & Accounting,** v. 12, n. 2, p. 102-123, 2008.

YOUSEF, D. A. Organizational commitment as mediator of the relationship between Islamic work ethic and attitudes toward organizational change. **Human Relations,** v. 53, n. 4, p. 513-37, 2000.

ZHAO, X.W. The Impact of Quality of Work Life on Job Embeddedness and Affective Commitment and Their Co-Effect on Turnover Intention of Nurses, **Journal of Clinical Nursing,** v. 22, p. 780-788, 2013.

**APÊNDICE A - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido**

## Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Você \_\_\_\_\_, está sendo convidado a participar da pesquisa Correlações entre Qualidade de Vida no Trabalho e Comprometimento Organizacional, tendo como pesquisador responsável, Eduardo Zanardi e como Prof. Orientador o Dr. Luiz Alberto Pilatti da Universidade Tecnológica Federal do Paraná. O objetivo da pesquisa é estudar as relações de dependência entre a Qualidade de Vida no Trabalho e o Comprometimento Organizacional.

A sua participação no estudo será de fornecer, sem sua identificação pessoal, dados da sua satisfação com a Qualidade de Vida no Trabalho e Comprometimento Organizacional. Também serão colhidos, se sua identificação pessoal, alguns dados pessoais e profissionais para caracterizar a amostra. Será garantido total sigilo das informações. Os resultados da pesquisa serão utilizados em publicações de trabalhos científicos.

Após as análises você será informado dos resultados desta pesquisa da qual participa, caso tenha interesse, Sua participação é voluntária, portanto não receberá recompensa ou gratificação nem pagará para participar. Será garantido o livre acesso a todas as informações e retirada de dúvidas sobre o estudo, enfim, tudo o que você queira saber antes, durante e depois da participação na pesquisa. Você poderá deixar de participar do estudo a qualquer momento, sem apresentar justificativas e, também, sem prejuízo ou perda de qualquer benefício que possa ter adquirido, tendo também todas as dúvidas esclarecidas sobre a sua participação neste trabalho. Em caso de dúvidas, você poderá entrar em contato com qualquer um dos membros da pesquisa:

Eduardo Zanardi (47) 9932-3272

---

Assinatura do convidado para a pesquisa

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

**APÊNDICE B - Questionário: Perfil do Respondente**

**QUESTIONÁRIO: PERFIL DO RESPONDENTE**

**01. Sexo:** ( ) Feminino ( ) Masculino

**02. Estado civil:** ( ) Solteiro ( ) Casado ( ) Divorciado ( ) Outros

**03. Idade:** ( ) Menos de 20 anos ( ) Entre 21 e 30 anos ( ) Entre 31 e 40 anos ( ) 41 anos ou mais

**04. Tempo de empresa em anos.** ( ) Menos de 1 ano ( ) 1 a 2 anos ( ) 3 a 4 anos ( ) 4 anos ou mais

**05. Grau de Escolaridade:** ( ) Ensino fundamental ( ) Ensino médio ( ) Ensino Superior  
( ) Pós-Graduação

**06. Tem filhos:** ( ) Sim ( ) Não

**07. Seu Cargo/ Função:** ( ) Auxiliar Estoque/Expedição/ Loja ( ) Assistente de vendas  
( ) Assistente de PF ( ) Fiscal ( ) Operador de Caixa ( ) Outros



**ANEXO A – Escala para avaliação da qualidade de vida no trabalho**

## QUESTIONÁRIO: QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Este questionário objetiva diagnosticar como você se sente a respeito da sua Qualidade de Vida no Trabalho. Por favor, responda todas as questões. Se você não tem certeza sobre que resposta dar em uma questão, escolha entre as alternativas a que lhe parece mais apropriada.

Dê suas respostas anotando o número (de 1 a 5) que melhor representa sua resposta, conforme escala abaixo:

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1	2	3	4	5

### 1. Em relação ao salário (compensação) justo e adequado:

1.1 O quanto você está satisfeito com o seu salário (remuneração)?	
1.2 O quanto você está satisfeito com seu salário, se você o comparar com o salário dos seus colegas?	
1.3 O quanto você está satisfeito com as recompensas e a participação em resultados que você recebe da empresa?	
1.4 O quanto você está satisfeito com os benefícios extras (alimentação, transporte, médico, dentista etc.) que a empresa oferece?	

### 2. Em relação as suas condições de trabalho:

2.1 O quanto você está satisfeito com sua jornada de trabalho semanal (quantidade de horas trabalhadas)?	
2.2 Em relação a sua carga de trabalho (quantidade de trabalho), como você se sente?	
2.3 Em relação ao uso de tecnologia no trabalho que você faz, como você se sente?	
2.4 O quanto você está satisfeito com a salubridade (condições de trabalho) do seu local de trabalho?	
2.5 O quanto você está satisfeito com os equipamentos de segurança, proteção individual e coletiva disponibilizados pela empresa?	
2.6 Em relação ao cansaço que seu trabalho lhe causa, como você se sente?	

### 3. Em relação ao uso das suas capacidades no trabalho:

3.1 Você está satisfeito com a autonomia (oportunidade tomar decisões) que possui no seu trabalho?	
3.2 Você está satisfeito com a importância da tarefa/trabalho/atividade que você faz?	
3.3 Em relação à polivalência (possibilidade de desempenhar várias tarefas e trabalhos) no trabalho, como você se sente?	
3.4 O quanto você está satisfeito com a sua avaliação de desempenho (ter conhecimento do quanto bom ou ruim está o seu desempenho no trabalho)?	
3.5 Em relação à responsabilidade conferida (responsabilidade de trabalho dada a você), como você se sente?	

## 4. Em relação às oportunidades que você tem no seu trabalho:

4.1 O quanto você está satisfeito com a sua oportunidade de crescimento profissional?	
4.2 O quanto você está satisfeito com os treinamentos que você faz?	
4.3 Em relação às situações e à frequência em que ocorrem as demissões no seu trabalho, como você se sente?	
4.4 Em relação ao incentivo que a empresa dá para você estudar, como você se sente?	

## 5. Em relação à integração social no seu trabalho:

5.1 Em relação à discriminação (social, racial, religiosa, sexual etc.) no seu trabalho, como você se sente?	
5.2 Em relação ao seu relacionamento com colegas e chefes no seu trabalho, como você se sente?	
5.3 Em relação ao comprometimento da sua equipe e colegas com o trabalho, como você se sente?	
5.4 O quanto você está satisfeito com a valorização de suas idéias e iniciativas no trabalho?	

## 6. Em relação ao constitucionalismo (respeito às leis) do seu trabalho:

6.1 O quanto você está satisfeito com a empresa por ela respeitar os direitos do trabalhador?	
6.2 O quanto você está satisfeito com sua liberdade de expressão (oportunidade dar suas opiniões) no trabalho?	
6.3 O quanto você está satisfeito com as normas e regras do seu trabalho?	
6.4 Em relação ao respeito a sua individualidade (características individuais e particularidades) no trabalho, como você se sente?	

## 7. Em relação ao espaço que o trabalho ocupa na sua vida:

7.1 O quanto você está satisfeito com a influência do trabalho sobre sua vida/rotina familiar?	
7.2 O quanto você está satisfeito com a influência do trabalho sobre sua possibilidade de lazer?	
7.3 O quanto você está satisfeito com seus horários de trabalho e de descanso?	

## 8. Em relação à relevância social e importância do seu trabalho:

8.1 Em relação ao orgulho de realizar o seu trabalho, como você se sente?	
8.2 Você está satisfeito com a imagem que esta empresa tem perante a sociedade?	
8.3 O quanto você está satisfeito com a integração comunitária (contribuição com a sociedade) que a empresa tem?	
8.4 O quanto você está satisfeito com os serviços prestados e a qualidade dos produtos que a empresa fabrica?	
8.5 O quanto você está satisfeito com a política de recursos humanos (a forma de a empresa tratar os funcionários) que a empresa tem?	

Referência: TIMOSSI, L. S.; et al. Adaptação do modelo de Walton para avaliação da qualidade de vida no trabalho. Revista de Educação Física. Maringá PR. v. 20, n.3, p. 395-405, jul./set. 2009. DOI: 10.4025/reveducfis.v20i3.5780.

**ANEXO B – Questionário: Comprometimento Organizacional**

**QUESTIONÁRIO: COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL**

Responda as perguntas anotando o número (de 1 a 5) que melhor representa sua opinião, conforme escala abaixo:

1	2	3	4	5
Discordo Plenamente	Discordo parcialmente	Nem concordo e nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo plenamente

**Indicadores COA**

1. Eu seria muito feliz em dedicar o resto de minha carreira nesta Organização	
2. Eu realmente sinto os problemas da Organização como se fossem meus	
3. Eu não sinto forte senso de integração com minha Organização	
4. Eu não me sinto emocionalmente vinculado a esta Organização	
5. Eu não me sinto uma pessoa de casa em minha Organização	
6. Esta Organização tem um imenso significado pessoal para mim	

**Indicadores COI**

7. Na situação atual, ficar na Organização é na realidade uma necessidade tanto quanto um desejo	
8. Mesmo que eu quisesse, seria muito difícil para eu deixar minha Organização agora	
9. Se eu decidisse deixar minha Organização agora, minha vida ficaria bastante desestruturada	
10. Eu acho que teria poucas alternativas se deixasse esta Organização	
11. Se eu não tivesse dado tanto de mim nesta Organização, eu poderia considerar trabalhar em outro lugar	
12. Uma das poucas consequência negativas de deixar esta Organização seria a escassez de alternativas imediatas	

**Indicadores CON**

13. Eu não sinto nenhuma obrigação de permanecer nesta Organização	
14. Mesmo que fosse certo para mim, eu sinto que não seria certo deixar minha Organização agora	
15. Eu não sentiria culpado se deixasse minha Organização agora	
16. Está Organização merece minha lealdade	
17. Eu não deixo minha Organização agora porque eu tenho uma obrigação moral com as pessoas aqui	
18. Eu devo muito a minha Organização	