RECINTER21 - REVISTA CIENTÍFICA INTERDISCIPLINAR
ISSN 2966-3911

COMPORTAMENTO DOS FUNCIONÁRIOS E SUA REPERCUSSÃO NO COMPROMISSO PARA COM O TRABALHO: UM ESTUDO DESCRITIVO NA EMPRESA DE ÁGUA E SANEAMENTO DO MUNICÍPIO DO LOBITO

EMPLOYEE BEHAVIOR AND ITS REPERCUSSION ON WORK COMMITMENT: A DESCRIPTIVE STUDY AT THE WATER AND SANITATION COMPANY OF THE MUNICIPALITY OF LOBITO

EL COMPORTAMIENTO DEL EMPLEADO Y SU IMPACTO EN EL COMPROMISO LABORAL: UN ESTUDIO DESCRIPTIVO EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DE LOBITO

Miguel Adelino Nguvelu Graça[1] Laurinda Viúme[2]

PUBLICADO: 09/2026 https://doi.org/10.65060/recinter21.v3i4.83

RESUMO

O estudo analisa de que forma o comportamento dos funcionários se repercute no compromisso para com o trabalho na Empresa de Água e Saneamento do Município do Lobito. Adoptou-se uma abordagem quantitativa, com estudo descritivo, de natureza correlacional e comparativa, desenho transversal e não experimental. Participaram 64 funcionários, seleccionados por conveniência, provenientes dos sectores domésticos, comerciais e público. A recolha foi realizada mediante questionário estruturado, composto por dados sociodemográficos e profissionais, escala de comportamento dos funcionários e escala de compromisso para com o trabalho, todas em formato Likert de cinco pontos. Os resultados indicaram que pontualidade e responsabilidade se associam a melhor percepção da qualidade do serviço, enquanto desleixo e falhas na execução das tarefas repercutem negativamente no desempenho. A capacitação profissional favoreceu mudanças comportamentais, ao passo que a insuficiência de orientação, liderança e incentivos esteve associada à resistência à mudança. Escolaridade mais elevada favoreceu a adesão às mudanças, enquanto maior tempo de serviço esteve associado a menor adesão. Conclui-se que o compromisso depende

[1] Mestre em Gestão de Recursos Humanos pelo Instituto Superior Politécnico Lusíada de Benguela-Angola (ISPLB) e Licenciado em Ciências da Educação, na opção Pedagogia para Escola, pelo Instituto Superior Politécnico Católico de Benguela-Angola (ISPOCAB). Possui formação inicial de professores na especialidade de Língua Portuguesa e Educação Moral e Cívica pelo Instituto de Ciências Religiosas de Angola (ICRA). Correio electrónico:mg904897graca@gmail.com. https://orcid.org/0009-0006-6629-2781.

[2] Orientadora. Professora Doutora. Instituto Superior Politécnico Lusíada de Benguela -Angola. Correio electrónico: viumelaurinda@gmail.com.

RECINTER21 - REVISTA CIENTÍFICA INTERDISCIPLINAR
ISSN 2966-3911

Miguel Adelino Nguvelu Graça
Laurinda Viúme

da articulação entre características individuais e práticas de gestão, destacando-se a formação contínua, comunicação estratégica e liderança participativa.

Palavras-chave: Comportamento dos Funcionários. Compromisso Organizacional. Desempenho Profissional. Gestão de Pessoas. Mudança Organizacional.

ABSTRACT

This study analyzes how employee behavior affects work commitment at the Water and Sanitation Company of the Municipality of Lobito. A quantitative approach was adopted, using a descriptive, correlational and comparative study with a cross-sectional and non-experimental design. The participants were 64 employees selected through convenience sampling from domestic, commercial and public service sectors. Data were collected through a structured questionnaire comprising sociodemographic and professional information, an employee behavior scale, and a work commitment scale, all using five-point Likert responses. The results indicated that punctuality and responsibility were associated with better perceptions of service quality, whereas negligence and failures in task execution negatively affected performance. Professional training favored behavioral change, while insufficient guidance, leadership and incentives were associated with resistance to change. Higher educational attainment favored adherence to organizational changes, whereas longer tenure was associated with lower adherence. The study concludes that work commitment depends on the articulation between individual characteristics and management practices, highlighting the importance of continuous training, strategic communication and participatory leadership.

Keywords: Employee Behavior. Organizational Commitment. Professional Performance. Human Resource Management. Organizational Change.

RESUMEN

Este estudio analiza cómo el comportamiento de los empleados influye en el compromiso laboral en la Empresa Municipal de Agua y Saneamiento de Lobito. Se adoptó un enfoque cuantitativo mediante

RECINTER21 - REVISTA CIENTÍFICA INTERDISCIPLINAR
ISSN 2966-3911

Miguel Adelino Nguvelu Graça
Laurinda Viúme

un estudio descriptivo, correlacional y comparativo, con un diseño transversal y no experimental. Participaron sesenta y cuatro empleados de los sectores doméstico, comercial y público, seleccionados mediante un muestreo por conveniencia. La recolección de datos se realizó utilizando un cuestionario estructurado que incluía datos sociodemográficos y profesionales, una escala de comportamiento del empleado y una escala de compromiso laboral, todas ellas basadas en una escala Likert de cinco puntos. Los resultados indicaron que la puntualidad y la responsabilidad se asocian con una mejor percepción de la calidad del servicio, mientras que la negligencia y los errores en la ejecución de tareas afectan negativamente el desempeño. La capacitación profesional fomentó cambios de comportamiento, al tiempo que la falta de orientación, liderazgo e incentivos se asoció con la resistencia al cambio. Un mayor nivel educativo favoreció la aceptación del cambio, mientras que una mayor antigüedad laboral se asoció con una menor aceptación. El estudio concluye que el compromiso depende de la interacción entre las características individuales y las prácticas de gestión, destacando la importancia de la capacitación continua, la comunicación estratégica y el liderazgo participativo.

Palabras clave: Comportamiento del empleado. Compromiso organizacional. Desempeño profesional. Gestión de personas. Cambio organizacional.

INTRODUÇÃO

O comportamento dos funcionários constitui uma dimensão central da dinâmica organizacional, uma vez que as atitudes, decisões e práticas manifestadas no trabalho influenciam o desempenho individual e colectivo. Haan e Simon (2024) salientam que o comportamento emerge da interacção entre o indivíduo e o ambiente, enquanto Robbins e Judge (2013) destacam a influência de factores como liderança, cultura e sistemas organizacionais. Nesse sentido, compreender as condutas profissionais é indispensável para analisar a qualidade dos serviços e o vínculo estabelecido entre os trabalhadores e a organização.

No âmbito do compromisso organizacional, Allen e Meyer (1991) distinguem as dimensões afectivas, normativa e de continuidade, correspondentes, respectivamente, ao vínculo emocional, ao sentido de dever e à percepção dos custos associados à saída da organização. Essa perspectiva permite compreender que o compromisso não se limita à permanência física no posto de trabalho, mas envolve identificação, responsabilidade e disposição para contribuir com os objectivos institucionais.

RECINTER21 - REVISTA CIENTÍFICA INTERDISCIPLINAR
ISSN 2966-3911

Comportamentos como pontualidade, responsabilidade, cooperação e abertura à aprendizagem podem, portanto, constituir manifestações observáveis desse vínculo.

No contexto da Empresa de Água e Saneamento do Município do Lobito (EASL), o estudo foi motivado por observações e queixas relacionadas com atendimento inadequado, postura apática de alguns funcionários, atrasos na prestação dos serviços, divergências de cobrança e insuficiente preparação para o atendimento ao público. A investigação considerou ainda a persistência de comportamentos inadequados apesar de iniciativas de orientação e supervisão, sugerindo dificuldades na mudança de condutas e no fortalecimento do compromisso profissional.

JUSTIFICATIVA

A relevância social do estudo decorre do papel dos serviços de água e saneamento para a comunidade; a relevância organizacional está relacionada à necessidade de melhorar o desempenho e a qualidade do atendimento; e a relevância académica reside na produção de evidências sobre comportamento e compromisso no contexto de uma organização pública angolana.

PROBLEMA DE INVESTIGAÇÃO

O problema de investigação foi formulado nos seguintes termos: de que forma o comportamento dos funcionários se repercute no seu compromisso para com o trabalho na Empresa de Água e Saneamento do Município do Lobito?

OBJECTIVO GERAL

O objectivo geral consistiu em analisar de que forma o comportamento dos funcionários se repercute no seu compromisso para com o trabalho.

OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

Especificamente, procurou-se identificar a relação entre comportamento, características sociodemográficas e qualidade do serviço; verificar de que modo as estratégias de gestão para

RECINTER21 - REVISTA CIENTÍFICA INTERDISCIPLINAR
ISSN 2966-3911

promover mudanças comportamentais se repercutem no compromisso; e avaliar factores positivos e negativos associados ao comportamento dos funcionários.

1 – REFERENCIAL TEÓRICO

O comportamento dos funcionários pode ser entendido como o conjunto de atitudes, decisões e práticas adoptadas no ambiente de trabalho, resultante da interacção entre factores individuais e organizacionais. Robbins e Judge (2013) relacionam essas manifestações com motivações, valores, liderança, cultura e recompensas, enquanto Chiavenato (2004) enfatiza a influência das condições organizacionais e das relações estabelecidas no trabalho. Haan e Simon (2024) reforçam a necessidade de compreender o comportamento como resultado da relação dinâmica entre pessoa e ambiente.

A mudança comportamental exige condições que favoreçam aprendizagem, participação e apoio. Kotter (1996) defende que mudanças sustentáveis requerem liderança, comunicação de uma visão clara, remoção de barreiras e consolidação dos novos comportamentos na cultura organizacional. Piderit (2000), por sua vez, entende a resposta à mudança como multidimensional, envolvendo componentes cognitivos, afectivos e comportamentais. Assim, resistência não deve ser reduzida a simples oposição, pois pode expressar insegurança, ambivalência ou falta de participação.

COMPROMISSO ORGANIZACIONAL E COMPROMISSO COM O TRABALHO

O compromisso organizacional é um constructo multidimensional. Allen e Meyer (1990, 1991) propõem as dimensões afectiva, normativa e de continuidade. A primeira corresponde ao vínculo emocional; a segunda ao sentido de obrigação moral; e a terceira à permanência associada aos custos percebidos de abandonar a organização. Mowday, Porter e Steers (1979) também relacionam o compromisso à identificação com os objectivos organizacionais e à disposição para investir esforço em favor da instituição.

Herscovitch e Meyer (2002) ampliam essa discussão para o compromisso com a mudança, demonstrando que a adesão pode assumir formas distintas e que a relação do funcionário com a organização influencia a forma como responde às transformações. No presente estudo, esse referencial é particularmente relevante porque os indicadores de adesão, desconforto, conflitos e

RECINTER21 - REVISTA CIENTÍFICA INTERDISCIPLINAR
ISSN 2966-3911

apoio activo às mudanças permitem observar a ambivalência existente entre compromisso e resistência.

FORMAÇÃO, LIDERANÇA E MUDANÇA COMPORTAMENTAL

A formação profissional constitui um mecanismo de desenvolvimento de competências e de adaptação às exigências organizacionais. Noe (2020) destaca o papel do treinamento no desenvolvimento de conhecimentos, habilidades e atitudes, enquanto Freitas (2000) associa as competências comportamentais a capacidades como flexibilidade, iniciativa e adaptação. A liderança e o feedback também desempenham papel relevante, pois orientam o funcionário sobre expectativas, desempenho e possibilidades de melhoria.

Quando a organização não oferece orientação clara, liderança mobilizadora e incentivos coerentes, podem surgir insegurança, resistência e redução do envolvimento. Kotter (1996) e Piderit (2000) convergem na importância da comunicação, da participação e da gestão das dimensões humanas da mudança. No contexto estudado, esses fundamentos ajudam a interpretar os resultados referentes à capacitação, ao feedback, à mentoria e à percepção de ausência de estratégias de mudança.

2 – METODOLOGIA

Tratou-se de um estudo descritivo, com abordagem quantitativa, natureza correlacional e comparativa, desenho transversal e carácter não experimental. A recolha ocorreu num único momento, sem manipulação das variáveis. O estudo procurou examinar relações e diferenças entre indicadores de pontualidade, desleixo, capacitação, resistência, escolaridade, tempo de serviço e compromisso com o trabalho.

A EASL é uma empresa pública de âmbito provincial, fundada em 1988, responsável por sistemas de abastecimento de água e saneamento na zona norte da província de Benguela. A organização conta com 482 funcionários, sendo 310 homens e 172 mulheres. A amostra foi constituída por 64 trabalhadores dos sectores doméstico, comercial e público, distribuídos pelas agências da Canata, 28, Bairro 27 de Março, Bela-Vista, Alto-Esperança e Centralidade do Lobito. A selecção foi acidental ou por conveniência.

RECINTER21 - REVISTA CIENTÍFICA INTERDISCIPLINAR
ISSN 2966-3911

Miguel Adelino Nguvelu Graça
Laurinda Viúme

O instrumento foi um questionário estruturado em três partes: dados sociodemográficos e profissionais; escala de comportamento dos funcionários; e escala de compromisso para com o trabalho. As duas escalas utilizaram formato Likert de cinco pontos. A escala de comportamento contemplou pontualidade, responsabilidade, desleixo, adesão e resistência à mudança, apoio institucional e feedback; a escala de compromisso contemplou os componentes afectivos, normativos e calculados, além de indicadores de comportamento e adesão às mudanças.

A aplicação foi presencial, durante o horário laboral, mediante autorização da direcção, garantindo anonimato, confidencialidade e voluntariedade. Os dados foram tratados no SPSS, com cálculo de média, desvio-padrão, assimetria e curtose. Para a verificação das hipóteses foram utilizados, conforme a natureza das variáveis, a correlação de Spearman, o teste ANOVA One-Way e o teste de Kruskal-Wallis.

3 – RESULTADOS E DISCUSSÃO

CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

Tabela 1 – Caracterização sociodemográfica e profissional da amostra

Variável	N	Média	D.P.
Género	64	1,33	0,473
Tempo de serviço	64	2,81	0,393
Habilitações académicas	64	1,06	0,244

Fonte: Elaboração própria com base nos dados da investigação (2026).

Os participantes eram maioritariamente do género masculino, apresentavam concentração nas categorias intermédias e superiores de tempo de serviço e demonstravam baixa heterogeneidade nas habilitações académicas. A predominância de trabalhadores com maior experiência é relevante para

RECINTER21 - REVISTA CIENTÍFICA INTERDISCIPLINAR
ISSN 2966-3911

a interpretação dos resultados sobre adesão à mudança, uma vez que o estudo encontrou menor adesão entre funcionários com maior antiguidade.

COMPORTAMENTO DOS FUNCIONÁRIOS

Tabela 2 – Indicadores seleccionados de comportamento dos funcionários

Indicador	Média	D.P.
Chegar no horário estabelecido	3,23	0,938
Justificar formalmente ausências	3,22	0,934
Evitar atrasos em situações adversas	2,98	0,766
Cometer erros frequentes	2,91	0,387
Receber reclamações sobre o trabalho	2,72	0,723
Cumprir prazos estabelecidos	2,22	0,629
Participar regularmente em treinamentos	2,17	0,865
Receber feedback claro e frequente	4,17	0,380
Apoio de mentores/supervisores	2,48	0,943
Ausência de incentivos para novas práticas	4,78	0,678

Fonte: Elaboração própria com base na Tabela 2 da investigação (2026).

RECINTER21 - REVISTA CIENTÍFICA INTERDISCIPLINAR
ISSN 2966-3911

Os resultados mostram um padrão comportamental misto. Pontualidade e justificação de ausências apresentaram médias superiores a 3,00, sugerindo uma postura relativamente responsável. Em contraste, os indicadores de erros, reclamações e dificuldade em cumprir prazos apresentaram médias mais baixas, sugerindo que o desleixo não constitui comportamento predominante, embora permaneça presente. A participação em treinamentos apresentou uma das menores médias (2,17), enquanto o feedback obteve média elevada (4,17), indicando uma diferença entre acompanhamento do desempenho e participação sistemática em formação.

As percepções relativas à mudança foram mais críticas: a ausência de orientação clara, a falta de liderança motivacional e, sobretudo, a ausência de incentivos apresentaram médias elevadas. Esse resultado aproxima-se da perspectiva de Kotter (1996), segundo a qual a mudança requer liderança, comunicação e condições para a adopção de novas práticas. Também dialoga com Piderit (2000), para quem respostas negativas à mudança podem resultar da combinação de percepções, emoções e comportamentos.

RECINTER21 - REVISTA CIENTÍFICA INTERDISCIPLINAR
ISSN 2966-3911

COMPROMISSO PARA COM O TRABALHO

Tabela 3 – Indicadores seleccionados de compromisso para com o trabalho

Indicador	Média	D.P.
Ligação emocional à organização (afectivo)	3,05	0,213
Permaneço por sentir que é o certo (normativo)	3,14	0,350
Custos de saída percebidos (calculado)	3,92	0,370
Melhoria da postura após capacitações	2,22	0,603
Melhoria da comunicação com colegas	3,00	0,000
Aumento do rendimento após formação	3,13	0,378
Desconforto diante de mudanças	3,89	0,508
Conflitos frequentes durante mudanças	3,98	0,519
Apoio activo às mudanças	4,75	0,436
Aplicação das mudanças na rotina	3,17	0,490

Fonte: Elaboração própria com base na Tabela 3 da investigação (2026).

RECINTER21 - REVISTA CIENTÍFICA INTERDISCIPLINAR
ISSN 2966-3911

O compromisso calculado apresentou a maior média entre as dimensões clássicas do modelo tridimensional, seguido do normativo e do afectivo. Esse resultado sugere que a permanência dos trabalhadores está mais relacionada a factores pragmáticos e custos percebidos de saída do que a uma ligação emocional intensa. Allen e Meyer (1991) explicam que as três dimensões são distintas e podem coexistir em diferentes intensidades.

Na dimensão da mudança, os resultados revelaram ambivalência. O desconforto (M = 3,89) e a ocorrência de conflitos (M = 3,98) coexistiram com apoio activo às mudanças (M = 4,75), aplicação das mudanças na rotina (M = 3,17) e ajuda aos colegas (M = 3,30). Portanto, não se observa uma rejeição uniforme da mudança, mas uma combinação de adesão e resistência, compatível com a abordagem multidimensional de Piderit (2000).

VERIFICAÇÃO DAS HIPÓTESES

Tabela 4 – Síntese da verificação das hipóteses

Hipótese	Teste	Resultado
H1 – Pontualidade e qualidade do serviço	Spearman	Confirmada
H2 – Desleixo e qualidade do serviço	Kruskal-Wallis	Confirmada
H3 – Capacitação e mudança comportamental	ANOVA One-Way	Confirmada
H4 – Ausência de estratégias e resistência	ANOVA One-Way	Confirmada
H5 – Escolaridade e adesão à mudança	ANOVA One-Way	Confirmada
H6 – Tempo de serviço e adesão à mudança	ANOVA One-Way	Confirmada

RECINTER21 - REVISTA CIENTÍFICA INTERDISCIPLINAR
ISSN 2966-3911

Fonte: Elaboração própria com base na verificação das hipóteses da investigação (2026).

A H1 foi confirmada: a correlação de Spearman indicou associação positiva significativa entre pontualidade e qualidade percebida do serviço. A H2 também foi confirmada, pois o teste de Kruskal-Wallis mostrou diferenças significativas na percepção da qualidade entre níveis de desleixo. Esses resultados reforçam que condutas relacionadas ao cumprimento de horários e à execução cuidadosa das tarefas têm repercussões sobre a prestação dos serviços.

A H3 foi confirmada: o ANOVA One-Way indicou diferenças significativas entre grupos com diferentes níveis de exposição às estratégias de capacitação, sendo os trabalhadores mais envolvidos nos programas os que apresentaram melhor desempenho e maior mudança comportamental. O resultado é coerente com Noe (2020) e Freitas (2000), que valorizam a formação como mecanismo de desenvolvimento de competências.

A H4 foi confirmada. As médias elevadas de ausência de orientação, falta de liderança e ausência de incentivos foram acompanhadas de diferenças significativas nos níveis de resistência à mudança. O achado converge com Kotter (1996), que atribui importância à liderança e comunicação, e com Piderit (2000), que destaca a influência das percepções e emoções na resposta à mudança.

A H5 foi confirmada, indicando maior adesão às mudanças entre trabalhadores com maior escolaridade. A H6 também foi confirmada, revelando menor adesão entre funcionários com maior tempo de serviço. A literatura utilizada no estudo permite interpretar o primeiro resultado pela maior capacidade de compreensão e adaptação associada à formação, enquanto o segundo pode estar relacionado ao apego a rotinas consolidadas e ao compromisso de continuidade. Importa salientar que maior antiguidade não significa necessariamente menor compromisso, mas pode exigir estratégias diferenciadas de sensibilização, actualização e envolvimento.

Em conjunto, os resultados sustentam a ideia de que o comportamento dos funcionários repercute no compromisso e na qualidade dos serviços. Pontualidade, capacitação e apoio institucional funcionam como factores potenciadores, enquanto desleixo, ausência de estratégias e resistência à mudança constituem factores de risco. As evidências também mostram que características sociodemográficas, especialmente escolaridade e tempo de serviço, devem ser consideradas no desenho das políticas de gestão de pessoas.

RECINTER21 - REVISTA CIENTÍFICA INTERDISCIPLINAR
ISSN 2966-3911

4 – CONSIDERAÇÕES

O estudo permitiu concluir que o comportamento dos funcionários se repercute significativamente no compromisso para com o trabalho e na qualidade dos serviços prestados na Empresa de Água e Saneamento do Município do Lobito. Pontualidade, responsabilidade e cumprimento de normas estiveram associados a melhor percepção da qualidade do serviço, enquanto desleixo e falhas recorrentes na execução das tarefas apresentaram repercussões negativas. As conclusões respondem ao primeiro objectivo e confirmam a importância do comportamento profissional para a eficiência institucional.

Quanto às estratégias de gestão, verificou-se que capacitação, feedback, acompanhamento e apoio da liderança contribuem para o fortalecimento do compromisso e para a mudança comportamental.

Em sentido contrário, ausência de orientação estratégica, liderança motivacional e incentivos favorece resistência, insegurança e menor envolvimento. Assim, a gestão de pessoas deve combinar formação contínua, comunicação clara, reconhecimento e participação dos funcionários nos processos de mudança.

Com base nos resultados, recomenda-se à organização reforçar programas regulares de capacitação, criar mecanismos de mentoria e acompanhamento, melhorar a comunicação sobre mudanças, fortalecer a liderança participativa e estabelecer formas transparentes de reconhecimento e incentivo. Recomenda-se igualmente que futuras investigações ampliem a amostra e utilizem métodos mistos, combinando questionários com entrevistas, grupos focais e observação, bem como analisem clima organizacional, cultura, liderança, motivação, satisfação e rotatividade.

REFERÊNCIAS

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, n. 1, p. 1–18, 1990. Disponível em: https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x.

ALLEN, N. J.; MEYER, J. P. A three-component conceptualization of organizational commitment. Human Resource Management Review, v. 1, n. 1, p. 61–89, 1991. Disponível em: https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z.

RECINTER21 - REVISTA CIENTÍFICA INTERDISCIPLINAR
ISSN 2966-3911

CHIAVENATO, I. Comportamento organizacional: a dinâmica do sucesso das organizações. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

FREITAS, H. Competências comportamentais: um novo olhar sobre a avaliação de desempenho. São Paulo: Atlas, 2000.

HAAN, J. P.; SIMON, C. Reconceptualizing the interaction of behavior and environment. Perspectives on Behavior Science, v. 47, p. 559–579, 2024. DOI: 10.1007/s40614-024-00417-1.

HERSCOVITCH, L.; MEYER, J. P. Commitment to organizational change: extension of a three-component model. Journal of Applied Psychology, v. 87, n. 3, p. 474–487, 2002. Disponível em: https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.3.474.

KOTTER, J. P. Leading change. Boston: Harvard Business Review Press, 1996.

NOE, R. A. Employee training and development. 8. ed. New York: McGraw-Hill Education, 2020.

PIDERIT, S. K. Rethinking resistance and recognizing ambivalence: a multidimensional view of attitudes toward an organizational change. Academy of Management Review, v. 25, n. 4, p. 783–794, 2000. DOI: 10.5465/amr.2000.3707722.

ROBBINS, S. P.; JUDGE, T. A. Organizational behavior. 15. ed. Boston: Pearson, 2013.

SPECTOR, P. E. Job satisfaction: application, assessment, causes, and consequences. Thousand Oaks: Sage Publications, 1997.