



Instituto Universitário da Maia

Ana Martins Amaro

Nº 30868

**Ética Organizacional, Compromisso
Organizacional e Satisfação no Trabalho no
Contexto de *Call Center***

Dissertação de Mestrado em Gestão Estratégica de Recursos Humanos

Trabalho realizado sob a orientação da Professora Doutora Marta Mota

Outubro de 2017

Ética Organizacional, Compromisso Organizacional e Satisfação no Trabalho no Contexto de *Call center*

Resumo

Os *call centers* são um fenómeno que tem emergido na economia portuguesa ao longo dos últimos anos e que empregam uma vasta camada populacional. Esta investigação pretende contribuir para um melhor conhecimento desta actividade profissional, porque, embora se verifique o crescimento deste sector, constata-se uma grande escassez de estudos sobre o sector de actividade dos *call centers*. Mais concretamente, este estudo pretende verificar se há relação entre ambiente ético neste contexto de trabalho e as variáveis compromisso organizacional e satisfação laboral. Cento e vinte colaboradores de *call center* responderam a um questionário online que incluía as escalas de Ambiente Ético, Compromisso Organizacional e Satisfação Laboral. As questões/hipóteses são duas: verificar se quanto maior a percepção de ambiente maior o compromisso com a organização e; se maior percepção de um ambiente ético está relacionado com maior satisfação no trabalho. Nos resultados obtidos, concluiu-se uma relação significativa e positiva entre as variáveis anteriormente referidas, indicando que a percepção de um ambiente organizacional ético se correlaciona positivamente com o compromisso organizacional e a satisfação dos funcionários. No que diz respeito aos componentes do compromisso organizacional, são os compromissos afectivo e normativo que apresentam uma relação significativa com o ambiente ético, não acontecendo o mesmo com o componente calculativo. Em geral, os resultados do presente estudo parecem contribuir para o conhecimento do papel do ambiente ético no compromisso organizacional e na satisfação no trabalho dos funcionários do contexto de *call center*.

Palavras-chave: Ética, Compromisso Organizacional, Satisfação Laboral, *Call center*