

**FUNDAÇÃO INSTITUTO CAPIXABA DE PESQUISAS EM
CONTABILIDADE, ECONOMIA E FINANÇAS – FUCAPE**

GILSIANE NOGUEIRA DO NASCIMENTO

**AS DIMENSÕES DA ORIENTAÇÃO PARA O MERCADO INTERNO E
A SATISFAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS EM EMPRESAS COM
CERTIFICAÇÃO DE QUALIDADE PARA FORNECIMENTO DE
PRODUTOS E SERVIÇOS**

**VITÓRIA
2017**

GILSIANE NOGUEIRA DO NASCIMENTO

**AS DIMENSÕES DA ORIENTAÇÃO PARA O MERCADO INTERNO E
A SATISFAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS EM EMPRESAS COM
CERTIFICAÇÃO DE QUALIDADE PARA FORNECIMENTO DE
PRODUTOS E SERVIÇOS**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em Contabilidade, Economia e Finanças (FUCAPE), como requisito para obtenção do título de Mestre em Administração.

Orientadora: Professora Dr^a. Arilda Magna Campagnaro Teixeira

**VITÓRIA
2017**

RESUMO

Esse estudo teve por objetivo identificar as dimensões da Orientação para o Mercado Interno (OMI) afetam a satisfação dos funcionários com a rotina dos processos internos da empresa. O campo de estudo foram os funcionários das empresas certificadas pelo Programa de Desenvolvimento de Fornecedores do Espírito Santo (PRODFOR). Os dados foram obtidos por meio de questionário estruturado com base na escala de 10 subdimensões de Gounaris. O questionário foi respondido por 237 funcionários. Os resultados sugerem que os funcionários percebem que há percepção de baixa orientação para o mercado interno. Resultados confirmam o exposto na literatura de que há relação direta da satisfação no trabalho com a OMI. A pesquisa indica que a satisfação no trabalho está associada às subdimensões: Comunicação, Expectativa, Treinamento e Grupos Comuns.

Palavras chave: Orientação para o mercado interno, Certificação de Qualidade de Fornecedores, Satisfação dos funcionários.

ABSTRACT

This study aimed to identify the dimensions of the Internal Market Guidance (IMO) affect the satisfaction of employees with the routine of internal processes of the company. The field of study was the employees of the companies certified by the Supplier Development Program of Espírito Santo (PRODFOR). The data were obtained through a structured questionnaire based on the 10 sub-scale scale of Gounaris. The questionnaire was answered by 237 employees. The results suggest that employees perceive that there is a perception of low orientation for the internal market. Results confirm that there is a direct relationship between job satisfaction and IMO. Research indicates that job satisfaction is associated with subdimensions: Communication, Expectation, Training and Common Groups.

Keywords: Guidance for internal market, Supplier Quality Certification, Employee satisfaction.