

COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL: UM ESTUDO COM RECEPCIONISTAS EM UMA INSTITUIÇÃO. LARISSA DO NASCIMENTO LEMOS. (CENTRO UNIVERSITÁRIO DE JOÃO PESSOA- UNIPÊ).

O comprometimento é um vínculo do indivíduo com atos e comportamentos, fazendo com que os atos relativos e cognições se tornem mais resistentes a mudanças posteriores. Portanto, a ação emerge quando o indivíduo se sente responsável pela ação, considera tal ação significativa, acha que ela tem conseqüências importantes e se considera responsável por tais conseqüências. Para ocorrer essa ação é necessário estar vinculado aos níveis do comprometimento: Afetivo, baseado na aceitação dos objetivos da organização, o apego psicológico, lealdade a instituição, o desejo de permanecer na organização, principalmente aqueles que satisfazem a necessidade psicológica do empregado; Instrumental, relacionado nas trocas e na avaliação dos custos associados à saída da empresa, continua trabalhando devido a falta de oportunidade em outra instituição; Normativo, correlacionado no sentimento de lealdade e obrigação para com a organização, o indivíduo estar de acordo com os objetivos e metas da organização, visto que é uma crença da sociedade aceitar as ordens e trabalhar mesmo que não goste da função desempenhada ou aceite as leis da empresa. O presente estudo teve como objetivo Investigar em que nível de comprometimento organizacional encontra-se os trabalhadores da recepção de uma instituição hospitalar. A amostra foi composta de 10 recepcionistas, com idade acima de 18 anos, de um Hospital Filantrópico da Cidade de João Pessoa - PB. Para isso foi utilizada a Escala de Intenções Comportamentais de Comprometimento Organizacional (EICCO): validada e desenvolvida por Basto e Menezes (2006), ao qual possui 20 itens. Esse subdivide em três partes: afetivo, instrumental, normativo. Concluiu-se a partir do dito, que os profissionais da recepção encontram-se no nível do vínculo afetivo, onde o individuo se identifica com a organização, com os objetivos dela e deseja manter-se como membro, associado à idéia de lealdade junto com o desejo de contribuir com a empresa. Tais resultados são discutidos de acordo com modelos teóricos que deram suporte à pesquisa e, na conclusão, são apresentadas algumas estratégias de melhorias com base em valores capazes de ocasionar maior comprometimento do empregado com a instituição que trabalha.

Palavras - chave: Comprometimento organizacional. Instituição Hospitalar. Recepcionistas.