Coeficiente de correlação Ró de Spearman

O coeficiente de correlação Ró de Spearman mede a intensidade de relação entre varáveis ordinais. O coeficiente Ró de Spearman varia entre -1 e 1. Quanto mais próximo estiver destes extremos, maior será a associação linear entre as varáveis. O sinal negativo da correlação significa que as variáveis variam em sentido contrário, isto é, as categorias mais elevadas de uma variável estão associadas a categorias mais baixas da outra variável.

Quando se pretende avaliar o grau de associação entre variáveis de natureza qualitativa, o coeficiente de correlação de Spearman é a escolha mais adequada.

Tabela n.º

**Correlations**

| | | | Os regulamentos e regras existentes na instituição devem ser cumpridos | Os funcionários devem dar o seu melhor no desempenho das suas tarefas |
|---|---|---|---|---|
| Spearman's rho | Os regulamentos e regras existentes na instituição devem ser cumpridos | Correlation Coefficient | 1,000 | ,637** |
| | | Sig. (2-tailed) | . | ,000 |
| | | N | 95 | 95 |
| | Os funcionários devem dar o seu melhor no desempenho das suas tarefas | Correlation Coefficient | ,637** | 1,000 |
| | | Sig. (2-tailed) | ,000 | . |
| | | N | 95 | 95 |

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Na tabela acima mencionada podemos analisar que entre as variáveis “os regulamentos e regras existentes na instituição devem ser cumpridos” e “os funcionários devem dar o seu melhor no desempenho das suas tarefas” existe uma correlação positiva forte, visto o R de Sperman ser de 0,637, estando muito próximo de 1.

H0: a correlação entre as variáveis “os regulamentos e regras existentes na instituição devem ser cumpridos” e” os funcionários devem dar o seu melhor no desempenho das suas tarefas” não é estatisticamente significativa, ou seja, não existe correlação entre as variáveis.

H1: a correlação entre as variáveis “os regulamentos e regras existentes na instituição devem ser cumpridos” e” os funcionários devem dar o seu melhor no desempenho das suas tarefas” é estatisticamente significativa, ou seja, existe correlação entre as variáveis.

Através do nível de significância do teste (sig) =0,000 verificamos que para um nível de confiança de 95% corresponde um nível de significância de 5%, rejeitamos a hipótese nula, visto que 0,000 <0,05, logo podemos concluir que as referidas variáveis possuem uma correlação estatisticamente significativa, ou seja, à medida que uma aumenta, a outra também aumenta. Concluímos que, o facto de se implementar a qualidade em todos os serviços, esta têm um impacto positivo na satisfação dos utentes.

Tabela n.º

**Correlations**

| | | | Os superiores devem incentivar os funcionários a implementar a gestão da qualidade em todos os serviços | Os funcionários devem perceber que a gestão da qualidade influência a satisfação do utente |
|---|---|---|---|---|
| Spearman's rho | Os superiores devem incentivar os funcionários a implementar a gestão da qualidade em todos os serviços | Correlation Coefficient | 1,000 | ,657** |
| | | Sig. (2-tailed) | . | ,000 |
| | | N | 95 | 95 |
| | Os funcionários devem perceber que a gestão da qualidade influência a satisfação do utente | Correlation Coefficient | ,657** | 1,000 |
| | | Sig. (2-tailed) | ,000 | . |
| | | N | 95 | 95 |

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Na tabela acima mencionada podemos analisar que entre as variáveis “ os superiores devem incentivar os funcionários a implementarem a gestão da qualidade em todos os serviços” e “os funcionários devem perceber que a gestão da qualidade influência a satisfação do utente” existe uma correlação positiva forte, visto o R de Sperman ser de 0,657, estando muito próximo de 1.

H0: a correlação entre as variáveis “os superiores devem incentivar os funcionários a implementar a gestão da qualidade em todos os serviços” e “os funcionários devem perceber que a gestão da qualidade influência a satisfação do cliente” não é estatisticamente significativa, ou seja, não existe correlação entre as variáveis.

H1: a correlação entre as variáveis “os superiores devem incentivar os funcionários a implementar a gestão da qualidade em todos os serviços” e “os funcionários devem perceber que a gestão da qualidade influência a satisfação do cliente” é estatisticamente significativa, ou seja, existe correlação entre as variáveis.

Através do nível de significância do teste (sig) =0,000 verificamos que para um nível de confiança de 95% corresponde um nível de significância de 5%, rejeitamos a hipótese nula, visto que 0,000 <0,05, logo podemos concluir que as referidas variáveis possuem uma correlação estatisticamente significativa, ou seja, à medida que uma aumenta, a outra também aumenta. Concluímos que, o facto de se implementar a qualidade em todos os serviços, esta têm um impacto positivo na satisfação dos utentes.

**Correlations**

| | | | A instituição deve estar orientada para um trabalho eficiente por parte dos funcionários | A instituição tem métodos de orientação para as suas funções a desempenhar pelos funcionários |
|---|---|---|---|---|
| Spearman's rho | A instituição deve estar orientada para um trabalho eficiente por parte dos funcionários | Correlation Coefficient | 1,000 | ,323** |
| | | Sig. (2-tailed) | . | ,001 |
| | | N | 95 | 95 |
| | A instituição tem métodos de orientação para as suas funções a desempenhar pelos funcionários | Correlation Coefficient | ,323** | 1,000 |
| | | Sig. (2-tailed) | ,001 | . |
| | | N | 95 | 95 |

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Na tabela acima mencionada podemos analisar que entre as variáveis “a instituição deve estar orientada para um trabalho eficiente por parte dos funcionários” e “a instituição tem

métodos de orientação para as funções a desempenhar pelos funcionários" existe uma correlação positiva fraca, visto o R de Sperman ser de 0,323, estando relativamente próximo de 1.

H0: a correlação entre as variáveis "a instituição deve estar orientada para um trabalho eficiente por parte dos funcionários" e "a instituição tem métodos de orientação para as suas funções a desempenhar pelos funcionários" não é estatisticamente significativa, ou seja, não existe correlação entre as variáveis.

H1: a correlação entre as variáveis "a instituição deve estar orientada para um trabalho eficiente por parte dos funcionários" e "a instituição tem métodos de orientação para as suas funções a desempenhar pelos funcionários" é estatisticamente significativa, ou seja, existe correlação entre as variáveis.

Através do nível de significância do teste (sig) =0,001 verificamos que para um nível de confiança de 95% corresponde um nível de significância de 5%, rejeitamos a hipótese nula, visto que 0,001 <0,05, logo podemos concluir que as referidas variáveis não possuem uma correlação estatisticamente significativa. Verificamos assim que quando a instituição toma medidas para a eficiência do trabalho dos funcionários, também tem métodos de orientação para o desempenho das suas tarefas.

**Correlations**

| | | | A mudança leva os funcionários a adquirir novos conhecimentos e a aplica-los nos serviços | O desempenho e qualificação do funcionário leva-o a prestar um melhor serviço ao utente |
|---|---|---|---|---|
| Spearman's rho | A mudança leva os funcionários a adquirir novos conhecimentos e a aplica-los nos serviços | Correlation Coefficient | 1,000 | ,335** |
| | | Sig. (2-tailed) | . | ,001 |
| | | N | 95 | 95 |
| | O desempenho e qualificação do funcionário leva-o a prestar um melhor serviço ao utente | Correlation Coefficient | ,335** | 1,000 |
| | | Sig. (2-tailed) | ,001 | . |
| | | N | 95 | 95 |

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Na tabela acima mencionada podemos analisar que entre as variáveis “a mudança leva os funcionários a adquirir novos conhecimentos e a aplica-los nos serviços” e “o desempenho e qualificação do funcionário leva-o a prestar um melhor serviço ao utente” existe uma correlação positiva fraca, visto o R de Sperman ser de 0,335, estando relativamente próximo de 1.

H0: a correlação entre as variáveis “a mudança leva os funcionários a adquirir novos conhecimentos e a aplica-los nos serviços” e “o desempenho e qualificação do funcionário leva-o a prestar um melhor serviço ao utente” não é estatisticamente significativa, ou seja, não existe correlação entre as variáveis.

H1: a correlação entre as variáveis “a mudança leva os funcionários a adquirir novos conhecimentos e a aplica-los nos serviços” e “o desempenho e qualificação do funcionário leva-o a prestar um melhor serviço ao utente” é estatisticamente significativa, ou seja, existe correlação entre as variáveis.

Através do nível de significância do teste (sig) =0,001 verificamos que para um nível de confiança de 95% corresponde um nível de significância de 5%, rejeitamos a hipótese nula,

visto que 0,001 <0,05, logo podemos concluir que as referidas variáveis não possuem uma correlação estatisticamente significativa. Verificamos assim que quando a mudança leva o funcionário a adquirir novos conhecimentos, também leva este a prestar um melhor serviço ao utente.