

SATISFAÇÃO E MOTIVAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS DA EMPRESA LC&SK Cia. OLIVEIRA, L. C¹, AGUIAR, A. M.R.²

RESUMO

O presente trabalho tem como finalidade analisar o nível de satisfação e motivação no trabalho dos colaboradores da empresa LC&SK Cia., através da análise dos resultados da pesquisa de clima organizacional. Assim sendo, clima organizacional, satisfação e motivação são fatores inter-relacionados no contexto organizacional. É uma pesquisa de natureza qualitativa e quantitativa, os resultados são apresentados em forma de percentuais e ilustrados em tabelas e gráficos. Chiavenato, Bitencourt, Spector e Silva Júnior, foram os autores que usamos como referência básica. Das oito lojas do grupo, cinco foram pesquisadas. Dos cento e dez funcionários, dezenove (17,2%) foram selecionados para esse estudo. Os dados foram coletados mediante um questionário, e após análise chegou-se à conclusão de que os funcionários mostraram-se satisfeitos e motivados no trabalho.

Palavras-chave: Satisfação. Motivação. Clima Organizacional.

1 INTRODUÇÃO

A motivação e satisfação no trabalho têm sido alvo de estudos e pesquisas de teóricos das mais variadas correntes ao longo do século XX. Saber o que motiva e satisfaz o trabalhador é descobrir o procedimento a ser adotado com relação a ele, para que melhore seu desempenho profissional e, por consequência, o desempenho organizacional.

Hoje, as empresas devem buscar diferenciais com vistas à melhoria contínua de seus processos, produtos e serviços, para assim, conquistarem, manterem e fidelizarem seus clientes, sejam eles internos ou externos. O alcance de níveis de excelência está intimamente relacionado com a forma que a organização planeja sua gestão de pessoas. Em um mercado com grandes discrepâncias, onde grandes empresas demonstram a estruturação da área de gestão de pessoas e seus subsistemas, um grande número ainda apresenta essa área incipiente, muitas vezes restrita apenas à parte legal e de contencioso trabalhista, como: registro do empregado, faltas, processos de admissão e demissão e outras questões de legislação.

Apesar de um cenário adverso, as empresas devem considerar a importância em entender seus colaboradores, suas necessidades e motivações. Para tanto, alguns indicadores podem servir de alerta para a gestão quanto a esse nível de satisfação da força de trabalho.

¹ Graduada em Licenciatura Plena em Pedagogia.

Email: ligianni@gmail.com

² Docente Da Faculdade CET, Mestre em Educação, especialista em Psicologia organizacional e do trabalho, em saúde mental e ciências da educação.

Email: aljucy@yahoo.com.br

Dessa forma, por não se sentirem satisfeitos e motivados em seu ambiente de trabalho, os funcionários acabam não se empenhando, e assim, deixam a organização por vontade própria ou acabam sendo demitidos. Nesse sentido, é imprescindível que se monitore a satisfação e motivação no trabalho, pois colaboradores satisfeitos tendem a gerar clientes satisfeitos, e como consequência, maiores lucros à empresa.

É indispensável que os gestores conheçam o que realmente satisfaz e motiva seus clientes internos. Para tanto, os diagnósticos de clima conduzidos de maneira sistemática e periódica permitem monitorar esses fatores.

Este artigo analisou o nível de satisfação e motivação no trabalho da LC&SK Cia³. Objetivo analisou-se o nível de satisfação e motivação dos funcionários da empresa LC&SK Cia. e o impacto no desempenho dos mesmos. Verificou-se o nível de satisfação dos funcionários em relação à remuneração, a vida profissional e a ambiência de trabalho; identificou-se em que medida estes fatores impactam o seu desempenho e comparou-se a visão chefia/funcionários no que diz respeito à satisfação e motivação.

2 CLIMA ORGANIZACIONAL

O clima organizacional influencia direta e indiretamente nos comportamentos, na motivação, na produtividade do trabalho e também na satisfação das pessoas envolvidas com a organização. Luz (2001, p. 26),

o clima retrata o grau de satisfação material e emocional das pessoas no trabalho. Observa-se que este clima influencia profundamente a produtividade do indivíduo e, conseqüentemente da empresa. Assim sendo, o mesmo deve ser favorável e proporcionar motivação e interesse nos colaboradores, além de uma boa relação entre os funcionários e a empresa.

O clima organizacional trata de sentimentos que envolvem as pessoas a realizarem trabalhos em grupo, em prol de algum benefício, ele está presente em grupos que têm mais de dois componentes.

Conforme Chiavenato (1999) o clima organizacional é expressado através dos sentimentos das pessoas na maneira como elas convivem e interagem entre si e com as pessoas ou elementos envolvidos com a organização.

O clima organizacional é dependente de vários aspectos como a cultura organizacional, a estrutura adotada, as características do ambiente, o tipo de atividade, o sistema de gestão, etc. Estes devem estar em harmonia, favorecendo o clima de toda a comunidade organizacional.

³ O nome real da empresa pesquisada não pôde ser apresentado, por isso o nome fictício de LC&SK Cia.

De acordo com Souza (1978), o clima organizacional é um fenômeno resultante da interação dos elementos da cultura, como preceitos, caráter e tecnologia. Decorre do peso dos efeitos de cada um desses elementos culturais, valores, políticos, tradições, estilos gerenciais, comportamentos, expressões dos indivíduos envolvidos no processo e também resultante do conjunto de instrumentos, conhecimentos e processos operacionais da organização.

Para este autor, o clima pode ser: desumano, em que o ambiente dá excessiva importância à tecnologia; tenso, quando há forte pressão para cumprimento de normas rígidas, burocráticas, em que os resultados podem levar a punições e/ou demissões; e tranquilo: existe plena aceitação dos afetos, sem descuidar-se de preceitos e do trabalho. Vale ressaltar que o clima tranquilo não significa ausência de turbulências ou desentendimentos pontuais, mas prevalece o respeito e a prática da cooperação dos membros da organização, em função de objetivos compartilhados.

3 SATISFAÇÃO NO TRABALHO

A satisfação no trabalho refere-se aos sentimentos das pessoas em relação aos seus diferentes aspectos. A psicologia tem investido muitos esforços em pesquisar as causas e consequências, para que se possa melhorar a satisfação do colaborador em seu local de trabalho. A satisfação no trabalho é, sem dúvida, a variável mais estudada desse setor da psicologia e tornou-se uma variável popular pela facilidade de sua avaliação (SPECTOR, 2003). A satisfação no trabalho é a somatória de diferentes elementos que compõem o mundo pessoal e profissional, bem como o resultado da avaliação que o trabalhador tem acerca de seu trabalho. Destacando-se um conjunto de elementos que contribuem para que haja satisfação, como: o reconhecimento, a felicidade, o respeito, o ambiente de trabalho e as condições de trabalho.

Spector op. cit. (2003), afirma que a satisfação no trabalho é uma variável que reflete como o indivíduo se sente em relação ao trabalho em seus diferentes aspectos e de forma geral, define em termos simples que satisfação no trabalho é o quanto as pessoas gostam do seu trabalho. Apesar da satisfação das pessoas de forma geral, não significa que elas estejam felizes com todos os seus aspectos. Certamente todo indivíduo teve sentimentos diferentes em relação aos diversos aspectos de seu trabalho como seu salário, seu supervisor, a natureza do trabalho, seus companheiros.

Considere-se ainda que, a maioria dos estudos sobre as causas da insatisfação no trabalho têm considerado que o ambiente é o principal fator relacionado à satisfação no local de trabalho. Psicólogos ambientais nos últimos anos interessaram-se em demonstrar que as características pessoais também são importantes, pesquisas apontam ligação entre características pessoais e satisfação no trabalho (SPECTOR, 2003).

As empresas precisam investir efetivamente na melhoria do clima organizacional, adotando práticas de gestão abertas e transparentes que privilegiem as pessoas na busca do comprometimento e do envolvimento com o negócio. A gestão da empresa precisa ser e está sempre se reformulando, adotando de ferramentas modernas de relacionamento e de abertura para que as pessoas possam produzir mais e melhor e se sintam felizes por estarem ali.

Conforme Bergamini (2006) a satisfação no trabalho está relacionada ao ambiente extrínseco, aos incentivos ou estímulos, ou seja, a presença dos fatores extrínsecos pode cessar a insatisfação, mas não garante a satisfação no trabalho. Pois, estar insatisfeito é diferente de não se sentir satisfeito. Ou seja, a não satisfação está relacionada a aspectos intrínsecos, à motivação. Então, os gestores podem fornecer condições extrínsecas adequadas (salários, equipamentos, ventilação, plano de carreira e de benefícios), mas isso não garante a satisfação ou a motivação. Enfim, a motivação está relacionada a aspectos intrínsecos ao indivíduo (identificação com a carreira escolhida, realização pelo conteúdo do trabalho em si, aceitação e busca de desafios).

4 MOTIVAÇÃO NO TRABALHO

Existem muitos conceitos relacionados à motivação, para Robbins (2002), corresponde ao conjunto de fatores psicológicos de natureza fisiológica, intelectual ou afetiva, que agem entre si determinando a conduta de um indivíduo, despertando sua vontade para uma tarefa ou ação conjunta. A motivação surge de dentro das pessoas, não há como ser imposta. A motivação dos seres humanos e a qualidade de vida no trabalho apresentam os desafios enfrentados por uma administração moderna a fim de alcançar objetivos que possam satisfazer essas necessidades. A partir do momento em que a preocupação com o bem-estar das pessoas ganha espaço nas organizações, é possível conseguir melhores resultados na busca de um ambiente de trabalho adequado para o desenvolvimento das atividades profissionais.

Segundo Gil (2001), a motivação é uma força que faz com que os indivíduos ajam. O autor afirma que no passado a crença era que essa força era determinada, principalmente, pela influência de outras pessoas (pais, chefes ou professores). Entretanto, hoje, sabe-se que a origem da motivação está na necessidade. Então, cada indivíduo dispõe de motivações próprias que têm origem em diferentes necessidades e assim, não se pode, com exatidão, afirmar que uma pessoa tenha a capacidade de motivar outra.

Enfim, a partir dessas definições, pode-se concluir que a motivação é intrínseca, ou seja, provém de motivos internos, nesse sentido, ninguém pode motivar ninguém, mas sim, estimular ou incentivar. Pois, o estímulo ou incentivo são relativos ao ambiente externo, são fatores extrínsecos, como: iluminação, ventilação, equipamentos, remuneração, relações com a equipe e

chefia. Investimentos nesses fatores podem cessar a insatisfação, pois dependem de decisão dos gestores da empresa em investir na melhoria dessas condições de trabalho como, por exemplo: aquisição de equipamentos ergonômicos, treinamento para melhoria das relações interpessoais e desenvolvimento de lideranças, etc.

Entretanto, os fatores relativos à motivação, por serem intrínsecos, dependem do indivíduo e não há como a gestão garantir que, a partir de hoje, seu colaborador irá se identificar e gostar de sua profissão ou tenha afinidade com a carreira que escolheu, por exemplo. Esses motivos são internos e somente o indivíduo tem condições de construí-los no decorrer de sua vida profissional e pessoal. Então, resta para a gestão da empresa investir em um ambiente favorável ao desenvolvimento do potencial motivador de seus colaboradores (BERGAMINI, 2006).

Compreende-se, então, que a motivação é um dos elementos de suma importância dentro de uma organização. Em um mercado que a cada dia está mais competitivo, a empresa precisa ter seus funcionários motivados e bem treinados para que atuem em um patamar de excelência.

3.1 TEORIAS SOBRE A MOTIVAÇÃO

a) *Hierarquia das necessidades de Maslow*

Falando-se de motivação, percebe-se que muitos teóricos tem produzido conhecimento na tentativa de se elaborar teorias que facilitem o entendimento do processo motivacional dentro do local de trabalho.

Bitencourt (2012) nos apresenta Maslow, um dos maiores especialistas em motivação humana, apresenta uma teoria na qual as necessidades humanas estão organizadas e dispostas em níveis, em uma hierarquia de importância e de influência. Essa hierarquia de necessidades pode ser visualizada como uma pirâmide. Na base da estão as necessidades mais baixas (necessidades fisiológicas) e no topo, as necessidades mais elevadas (as necessidades de autorrealização). São elas:

- *Necessidades fisiológicas*: Constituem o nível mais baixo de todas as necessidades humanas, mas de vital importância. Nesse nível estão as necessidades de alimentação, de sono e repouso, de abrigo etc. Quando todas as necessidades humanas estão insatisfeitas, a maior motivação será a das necessidades fisiológicas e o comportamento do indivíduo terá a finalidade de encontrar alívio da pressão que essas necessidades produzem sobre o organismo.
- *Necessidades de segurança*: Constituem o segundo nível das necessidades humanas. São necessidades de segurança, estabilidade, busca de proteção contra ameaça ou privação e fuga do perigo. As necessidades de segurança têm grande importância no

comportamento humano, uma vez que todo empregado está sempre em relação de dependência com a empresa, na qual ações administrativas arbitrárias ou decisões incoerentes podem provocar incerteza ou insegurança quanto à sua permanência no emprego.

- *Necessidades sociais*: Surgem no comportamento, quando as necessidades mais baixas (fisiológicas e de segurança) encontram-se relativamente satisfeitas. Dentre as necessidades sociais estão a necessidade de associação, de participação, de aceitação por parte dos companheiros, de troca de amizade, de afeto e de amor. Quando as necessidades sociais não estão suficientemente satisfeitas, o indivíduo torna-se resistente, antagônico e hostil em relação às pessoas que o cercam.
- *Necessidades de estima*: São as necessidades relacionadas com a maneira pela qual o indivíduo se vê e se avalia. Envolvem autoapreciação, autoconfiança, necessidade de aprovação social e de respeito. A satisfação das necessidades de estima conduz a sentimentos de autoconfiança, força, prestígio, poder, capacidade e utilidade.
- *Necessidades de autorrealização*: São as necessidades humanas mais elevadas e que estão no topo da hierarquia. Estão relacionadas com a realização do próprio potencial e autodesenvolvimento contínuo. Essa tendência se expressa por meio do impulso que a pessoa tem para se tornar sempre mais do que é e de vir a ser tudo o que pode.

Como em toda teoria, há sempre aqueles que não concordam com ela em parte ou totalmente. Os críticos desta teoria afirmam que nem todas as pessoas são iguais e, por isso, um aspecto que se mostra como uma necessidade para uma pessoa, pode não ser para outra. Outras críticas dão conta de que esta teoria analisa o desenvolvimento das pessoas, mas não considera em nenhum momento o incentivo dado pela organização.

Há quem diga, também, que Maslow contemplou as necessidades do indivíduo em uma ordem muito rígida, sem a possibilidade de inversão ou troca de necessidades. Mas nenhuma destas críticas descaracterizam a teoria ou a tornam menos atual que as demais, apenas nascem de algumas confusões que são feitas com a definição de “necessidade”, muitas vezes confundida com “desejo” ou “vontade”. (PERIARD, 2011)

b) *Teoria dos dois fatores de Herzberg*

Frederick Herzberg, psicólogo e professor americano de Administração da Universidade de Utah, formulou a teoria dos dois fatores para explicar o comportamento das pessoas em situação de trabalho. Para ele existem dois fatores que orientam o comportamento das pessoas:

- *Fatores higiênicos* – ou fatores extrínsecos, estão localizados no ambiente que rodeia as pessoas e abrangem as condições dentro das quais elas desempenham seu trabalho. Os principais fatores higiênicos são: salário, benefícios sociais, tipos de chefia ou condições físicas e ambientais de trabalho.

As pesquisas de Herzberg revelaram que quando os fatores higiênicos são ótimos, eles apenas evitam a insatisfação dos empregados; se elevam a satisfação não conseguem sustentá-la por muito tempo. Quando os fatores higiênicos são precários, eles provocam a insatisfação dos empregados.

- *Fatores motivacionais* – ou fatores intrínsecos, estão relacionados com o conteúdo do cargo e com a natureza das tarefas que a pessoa executa. Os fatores motivacionais estão sob o controle do indivíduo, pois estão relacionados com aquilo que ele faz e desempenha. Envolvem sentimentos de crescimento individual, reconhecimento profissional e autorrealização, e dependem das tarefas que o indivíduo realiza no seu trabalho. O efeito dos fatores motivacionais sobre as pessoas é profundo e estável. Quando os fatores motivacionais são ótimos, eles provocam a satisfação nas pessoas. (BITENCOURT, 2012).

c) *Teoria X e Teoria Y*

McGregor, um dos maiores contribuintes no estudo da Teoria Comportamental, compara dois estilos opostos e antagônicos de administrar: de um lado, um estilo baseado na teoria tradicional, mecanicista e pragmática (a que deu o nome de Teoria X), e, de outro, um estilo baseado nas concepções modernas a respeito do comportamento humano (a que denominou Teoria Y). (BITENCOURT, 2012).

Teoria X

É a concepção tradicional de administração e baseia-se em convicções errôneas e incorretas sobre o comportamento humano:

- As pessoas são indolentes e preguiçosas por natureza, evitam o trabalho ou trabalham o mínimo possível, em troca de recompensas salariais ou materiais.
- Falta-lhes ambição, não gostam de assumir responsabilidades e preferem ser dirigidas e sentirem-se seguras nessa dependência.
- Sua própria natureza as leva a resistir às mudanças, pois procuram sua segurança e pretendem não assumir riscos que as ponham em perigo.

- Sua dependência torna-as incapazes de autocontrole e autodisciplina, elas precisam ser dirigidas e controladas pela administração. (BITENCOURT, 2012).

Teoria Y

É a moderna concepção de administração de acordo com a Teoria Comportamental. A Teoria Y baseia-se em concepções e premissas atuais e sem preconceitos a respeito da natureza humana, a saber:

- As pessoas não têm desprazer inerente em trabalhar. A aplicação do esforço físico ou mental em um trabalho é tão natural quanto jogar ou descansar.
- As pessoas não são, por sua natureza intrínseca, passivas ou resistentes às necessidades da empresa, elas podem tornar-se assim, como resultados de sua experiência negativa em outras empresas.
- As pessoas têm motivação, potencial de desenvolvimento, padrões de comportamento adequados e capacidade para assumir responsabilidades. O controle externo e a ameaça de punição não são os únicos meios de obter a dedicação e esforço para alcançar os objetivos empresariais.
- A capacidade de alto grau de imaginação e de criatividade na solução de problemas empresariais é amplamente – e não escassamente – distribuída entre as pessoas. Na vida moderna, as potencialidades intelectuais das pessoas são apenas parcialmente utilizadas. (BITENCOURT, 2012).

5 METODOLOGIA DA PESQUISA

O estudo se configurou como uma pesquisa teórica e de campo com abordagem qualitativa e quantitativa, descritivo que segundo Marconi e Lakatos (2008, p. 34).

É uma técnica de documentação direta na qual se faz o levantamento dos dados no próprio local onde o fenômeno ocorre e tem por objetivo conseguir informações para a comprovação de uma hipótese que se queira comprovar ou a descoberta de novos fenômenos correlacionados.

Quanto à abordagem qualitativa, Minayo (2003) esclarece que a realidade investigada não deve ser quantificada, pois se trabalha com significados, que correspondem à compreensão de relações e processos, fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis. Minayo (2008, p. 57) caracteriza a pesquisa qualitativa “pela empiria e pela sistematização progressiva do conhecimento até a compreensão da lógica interna do grupo ou do processo em estudo”.

Para Richardson (2008, p. 90) a pesquisa qualitativa é caracterizada como “a tentativa de uma compreensão detalhada dos significados e características situacionais apresentadas pelos entrevistados” e que para pesquisadores qualitativos “as convicções subjetivas das pessoas têm primazia explicativa sobre o conhecimento teórico do investigador”.

A pesquisa descritiva, para Severino (2007), além de registrar e analisar os fenômenos, busca identificar suas causas através da aplicação de um método quantitativo ou qualitativo.

5.1 CENÁRIO E SUJEITOS

Realizou-se esta pesquisa na empresa LC&SK Cia., uma empresa que trabalha no ramo de brinquedo, plástico e utensílios para casa em geral. A empresa iniciou suas atividades com uma loja em 1996 e hoje possui uma matriz e sete filiais com cento e dez funcionários. Para essa pesquisa dezoito funcionários (17,2%) foram selecionados aleatoriamente por cada gerente, em cinco das oito lojas.

Foram aplicados questionários do tipo ‘fechado’ que tem na sua construção questões de resposta fechada, permitindo obter respostas que possibilitam a comparação com outros instrumentos de recolha de dados. Este tipo de questionário facilita o tratamento e análise da informação, exigindo menos tempo. Os questionários fechados são bastante objetivos e requerem um esforço mínimo por parte dos sujeitos aos quais é aplicado (GIL, 2008).

Ainda Gil (1995, p. 124) define questionário, como a técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas, etc.

6 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

Tabela 1 – Faixa etária/Tempo de trabalho

| Faixa etária | Nº | % |
|------------------------------|----|----|
| De 18 a 25 anos | 5 | 26 |
| De 26 a 35 anos | 10 | 52 |
| De 36 a 45 anos | 4 | 21 |
| Acima de 45 anos | 0 | 0 |
| Tempo de trabalho na empresa | | |
| | Nº | % |
| Há menos de 1 mês | 0 | 0 |
| De 1 mês a 6 meses | 10 | 10 |
| De 6 meses a 1 ano | 3 | 15 |
| Há mais de 1 ano | 14 | 73 |

Fonte: Dados levantados na empresa LC&SK Cia. no ano de 2012.

Na tabela 1 observa-se que o maior número de colaboradores tem entre 26 a 35 anos (52%) e que pode-se dizer que é uma empresa em que os seus colaboradores não têm grande rotatividade quando se vê o tempo de trabalho com mais de 1 ano (73%).

Tabela 2 – Relação com o trabalho/Perspectivas de carreira

| Sentimentos em relação ao trabalho | | |
|--|----|-----|
| | Nº | % |
| Muito Insatisfeito | 0 | 0 |
| Insatisfeito | 0 | 0 |
| Mais ou Menos Satisfeito | 11 | 57 |
| Satisfeito | 6 | 31 |
| Muito Satisfeito | 2 | 10 |
| Sentimentos em relação às perspectivas na carreira | | |
| | Nº | % |
| Muito Insatisfeito | 0 | 0 |
| Insatisfeito | 3 | 15 |
| Mais ou Menos Satisfeito | 7 | 36 |
| Satisfeito | 8 | 42 |
| Muito Satisfeito | 1 | 5,2 |

Fonte: Dados levantados na empresa LC&SK Cia. no ano de 2012.

As respostas em relação ao sentimento ao trabalho (Tabela 2), 57% responderam que estão mais ou menos satisfeitos o que reflete na perspectiva de ascensão de carreira dentro da empresa (36%), embora 42% demonstram estar satisfeitos quanto ao seu crescimento na empresa.

Tabela 3 – Indicação para emprego/Futuro na empresa

| A LC&SK Cia. seria uma indicação de emprego para seus amigos e parentes? | | |
|--|----|-----|
| | Nº | % |
| Péssimo | 0 | 0 |
| Ruim | 0 | 0 |
| Regular | 6 | 31 |
| Bom | 12 | 63 |
| Ótimo | 1 | 5,2 |
| Como você percebe o futuro da LC&SK Cia.? | | |
| | Nº | % |
| Péssimo | 0 | 0 |
| Ruim | 0 | 0 |
| Regular | 8 | 42 |
| Bom | 9 | 47 |
| Ótimo | 2 | 10 |

Fonte: Dados levantados na empresa LC&SK Cia. no ano de 2012.

Na Tabela 3 percebe-se que (63%) dos inquiridos demonstram uma boa indicação de emprego para seus amigos e familiares. Os números demonstram que os colaboradores, em sua maioria (47%) mostram ter uma boa percepção de futuro.

Tabela 4 – Relacionamentos/Quantidade de Atividades

| O relacionamento com seus colegas de trabalho facilita a execução das suas atividades? | | |
|--|----|----|
| | Nº | % |
| Péssimo | 0 | 0 |
| Ruim | 0 | 0 |
| Regular | 3 | 15 |
| Bom | 10 | 52 |
| Ótimo | 6 | 31 |
| Como você avalia o trabalho dos seus colegas? | | |
| | Nº | % |
| Péssimo | 0 | 0 |
| Ruim | 0 | 0 |
| Regular | 5 | 26 |
| Bom | 11 | 58 |
| Ótimo | 3 | 15 |
| A quantidade de atividades/serviços que você faz, diariamente, é adequada? | | |
| | Nº | % |
| Péssimo | 0 | 0 |
| Ruim | 0 | 0 |
| Regular | 6 | 31 |
| Bom | 9 | 47 |
| Ótimo | 4 | 21 |

Fonte: Dados levantados na empresa LC&SK Cia. no ano de 2012.

A tabela 4 mostra que existe um bom relacionamento entre os colaboradores (52%) talvez pela quantidade de atividades/serviços diária ser adequada como relatam 47% dos entrevistados.

Tabela 5 – Ambientação da empresa

| Quanto à limpeza e organização das áreas da empresa? | | |
|---|----|----|
| | Nº | % |
| Péssimo | 0 | 0 |
| Ruim | 0 | 0 |
| Regular | 7 | 37 |
| Bom | 9 | 47 |
| Ótimo | 3 | 15 |
| Quanto ao espaço físico em seu ambiente de trabalho? | | |
| | Nº | % |
| Péssimo | 0 | 0 |
| Ruim | 0 | 0 |
| Regular | 6 | 31 |
| Bom | 9 | 47 |
| Ótimo | 4 | 21 |
| Os equipamentos oferecem condições adequadas para a execução de seu trabalho? | | |
| | Nº | % |

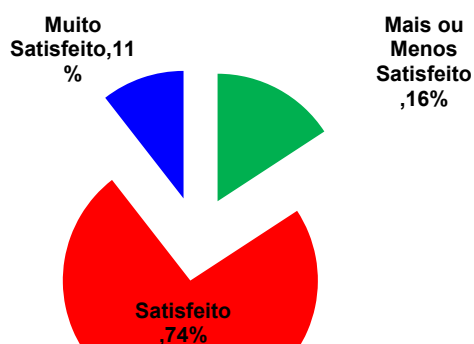
| | | |
|--|----|-----|
| Péssimo | 0 | 0 |
| Ruim | 4 | 21 |
| Regular | 6 | 31 |
| Bom | 8 | 42 |
| Ótimo | 1 | 5,2 |
| Quanto ao ruído em seu ambiente de trabalho? | | |
| | Nº | % |
| Péssimo | 0 | 0 |
| Ruim | 5 | 26 |
| Regular | 8 | 42 |
| Bom | 5 | 26 |
| Ótimo | 1 | 5,2 |
| Quanto à iluminação em seu ambiente de trabalho? | | |
| | Nº | % |
| Péssimo | 0 | 0 |
| Ruim | 0 | 0 |
| Regular | 0 | 0 |
| Bom | 11 | 58 |
| Ótimo | 8 | 42 |
| Quanto à ventilação em seu ambiente de trabalho? | | |
| | Nº | % |
| Péssimo | 0 | 0 |
| Ruim | 0 | 0 |
| Regular | 5 | 26 |
| Bom | 7 | 37 |
| Ótimo | 7 | 37 |
| Quanto à segurança em seu ambiente de trabalho? | | |
| | Nº | % |
| Péssimo | 0 | 0 |
| Ruim | 2 | 10 |
| Regular | 4 | 21 |
| Bom | 8 | 42 |
| Ótimo | 5 | 26 |

Fonte: Dados levantados na empresa LC&SK Cia. no ano de 2012.

Quanto à ambientação da empresa como um todo (foram pesquisadas cinco, das oito lojas), os colaboradores responderam que é boa e somente um item diferenciou dos demais, sendo este o ruído, talvez por estarem localizadas em locais de grande movimento, tanto de pessoas como de veículos. O item ótimo apresentado quanto à ventilação, se deve ao fato de que as lojas são equipadas com centrais de ar condicionados, o que favorecem a um clima agradável em comparação ao clima da cidade.

O conjunto positivo de clima, ambiente, motivação e felicidade dos empregados é um fator de sucesso para quem deseja implementar uma trajetória de desenvolvimento estratégico a longo prazo em sua organização (VIANNA, 1999, p.21).

Gráfico 1 – Sentimento em relação ao seu chefe imediato

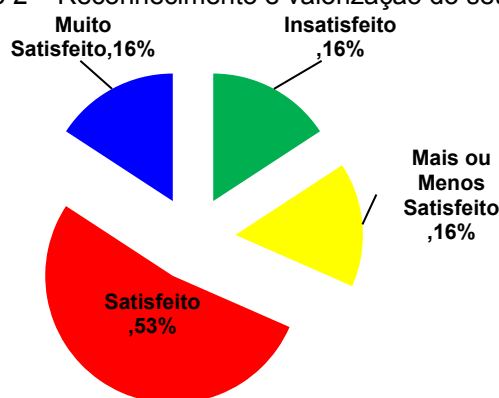


Fonte: Pesquisa direta com 19 colaboradores da empresa LC&SK Cia., Teresina-PI, novembro, 2012.

O gráfico 1 demonstra um alto grau de satisfação (74%) dos colaboradores com seu chefe imediato, 16% responderam estar mais ou menos, 10% disseram estar satisfeitos, insatisfeitos e muito insatisfeitos não foi demonstrado.

Um bom líder pode contribuir com a motivação através do acompanhamento, do apoio moral e da disseminação de um alto nível de informação. (BRUM, 2005, p. 554). Ao líder cabe a responsabilidade de apoiar, treinar, informar e estimular sua equipe para o desenvolvimento de um ambiente propício ao alcance dos objetivos organizacionais. Indo mais além, ele é responsável por despertar o sentimento de pertencer, fazer parte do todo e da sua importância para o sucesso final.

Gráfico 2 – Reconhecimento e valorização do seu trabalho pela chefia

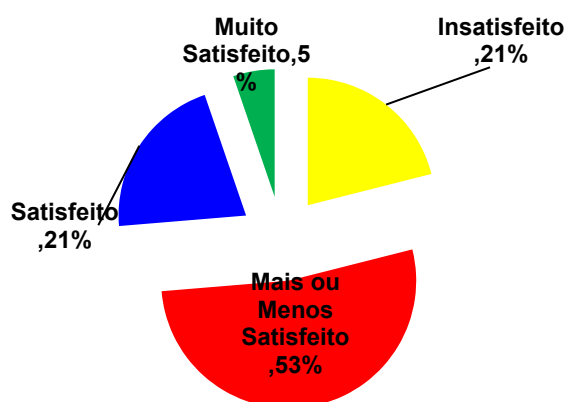


Fonte: Pesquisa direta com 19 colaboradores da empresa LC&SK Cia., Teresina-PI, novembro, 2012.

Se juntarmos o nível de satisfação quanto ao reconhecimento e valorização do trabalho pela chefia, veremos que 84% estão satisfeitos. 16% demonstram estar mais ou menos satisfeitos e nenhuma resposta foi dada quanto ao muito insatisfeito.

Fernandes e Tófani (2008) dizem que valorizar o funcionário é o que as empresas devem ter em mente. Para alcançar o sucesso e ter os seus funcionários comprometidos, a empresa tem que estar em constante atualização. Manter a equipe sempre qualificada é um dos desafios. Outro aspecto interessante é o de valorizar o potencial criativo de seus funcionários. Contudo, não basta somente gerar ideias, é preciso analisá-las e implementá-las.

Gráfico 3 – O nível de satisfação quanto ao salário atual

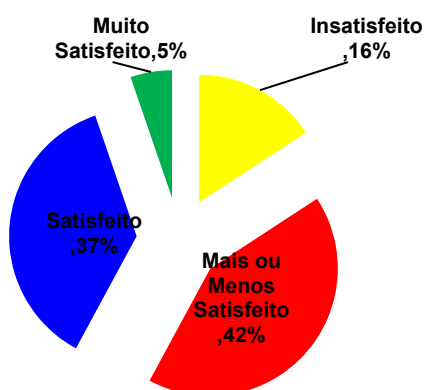


Fonte: Pesquisa direta com 19 colaboradores da empresa LC&SK Cia., Teresina-PI, novembro, 2012.

O Gráfico 3 demonstra um alto grau de insatisfação quanto ao salário se formos agrupar os itens mais ou menos satisfeito e insatisfeito (74%) contra 26% dos itens satisfeito e muito satisfeito. Nenhum demonstrou insatisfação.

Segundo Chiavenato (2003, p. 34) um dos aspectos mais importantes da filosofia de uma organização é o que se relaciona com a política de salários. O nível de salários é o elemento essencial na posição competitiva da organização no mercado de trabalho, como nas relações da organização com seus próprios empregados.

Gráfico 4 – Compatibilidade do salário com os esforços que faz pela empresa



Fonte: Pesquisa direta com 19 colaboradores da empresa LC&SK Cia., Teresina-PI, novembro, 2012.

No gráfico acima, mais uma vez, nota-se um grau de insatisfação quando perguntado se o salário é compatível com os esforços que faz pela empresa, 58% demonstram essa insatisfação e 42% alegam estar satisfeitos.

O grau de esforço exercido por uma pessoa depende de sua percepção acerca das relações entre esse esforço e o desempenho; entre o desempenho e a recompensa e entre a recompensa e a satisfação de objetivo. Se as recompensas não ficarem claras, se os critérios de determinação e mensuração do desempenho forem ambíguos, ou se os indivíduos não estiverem muito convencidos de que seus esforços levam a um desempenho satisfatório, seus esforços serão reduzidos. Dessa forma, a comunicação tem um papel significativo na determinação do nível de motivação dos funcionários. (ROBBINS, 2007, p. 252).

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante dos resultados obtidos, constatou-se a satisfação dos colaboradores em todos os aspectos da empresa. A pesquisa mostrou o sentimento de satisfação na perspectiva de ascensão de carreira e uma boa relação com o seu chefe imediato que resulta no seu reconhecimento e valorização. Também se mostraram satisfeitos com o salário que é compatível com os esforços que fazem. O funcionário motivado tem vontade de realizar os trabalhos que lhe competem, vontade de ter conhecimentos que aprimorem o seu desempenho no trabalho e compromisso com a empresa.

Quanto à ambientação da empresa foram obtidos resultados satisfatórios, destacando assim a motivação na organização que é de extrema importância para as pessoas, levando a um maior envolvimento e comprometimento delas no desenvolvimento de suas atividades, contribuindo significativamente para a eficácia organizacional.

Os colaboradores estão na maior parte do seu tempo nas organizações, direcionando os seus esforços, por isso, alguns fatores relevantes devem ser observados. Esses fatores motivam para a realização de um trabalho de qualidade, como: respeito pelo colaborador como pessoa, salários compatíveis, oportunidade de realização de trabalho de qualidade, importância do trabalho do colaborador, oportunidade de autocrescimento e desenvolvimento, treinamentos direcionados, reuniões para avaliação de desempenho, dentre outros.

Considera-se que, os quesitos satisfação e motivação no trabalho, são fundamentais no contexto organizacional, pois as organizações precisam buscar o uso de tais ferramentas, já que colaboradores satisfeitos, sentem-se motivados, o que pode contribuir com o aumento e melhoria da produção.

O desafio da empresa está em compreender os processos e as dinâmicas que movem as pessoas, por meio de práticas que as levem à satisfação pessoal, fortalecimento e o sucesso da empresa.

ABSTRACT

This study aims to analyze the level of satisfaction and work motivation of company employees LC SK & Co., by analyzing the results of the organizational climate survey. Thus, organizational climate, satisfaction and motivation are interrelated factors in the organizational context. It is a qualitative research and quantitative results are presented as percentages and shown in tables and graphs. Chiavenato, Bittencourt, Spector and Silva Junior, were the authors used as a basic reference. Group of eight stores, five were surveyed. One hundred and ten employees, nineteen (17.2%) were selected for this study. Data were collected through a questionnaire, and after analysis came to the conclusion that employees were satisfied and motivated at work.

Keywords: Satisfaction. Motivation. Organizational Climate

REFERÊNCIAS

BERGAMINI, C. W. **Psicologia aplicada à administração de empresas**. Psicologia do Comportamento Organizacional. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

BITENCOURT, C. **Teoria Comportamental da Administração**. Disponível em: <http://www.sobreadministracao.com/teoria-comportamental-da-administracao/>. Acesso em: 11.03.2013.

BRUM, A. M. Face a face com o Endomarketing: **o papel estratégico das lideranças no processo da informação**. Porto Alegre: L&PM, 2005. 157p.

CHIAVENATO, I. Remuneração, benefícios e relações de trabalho: **como reter talentos na organização**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

_____. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

FERNANDES, A. C. & TÓFANI, F. A criatividade e a motivação como estratégias de Endomarketing para o crescimento organizacional, 2008. Disponível em: http://www.portaldomarketing.com.br/Artigo1/Criatividade_e_amotivacao_como_estrategias_de_endomarketing_para_o_crescimento_organizacional.htm. Acesso em 01/12/2012.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1995.

_____. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6 ed. São Paulo, Atlas, 2008.

_____. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo: Atlas, 2001.

LUZ, J. P. **Metodologia para análise de clima organizacional**: um estudo de caso para o Banco do Estado de Santa Catarina. Florianópolis: UFSC, 2001. Dissertação (Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção), Universidade Federal de Santa Catarina, 2001. Disponível em: <<http://www.estela.ufsc.br/defesa/pdf/20805/pdf>> Acesso em: 20/06/2012.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisa, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MINAYO, M. C. S. Ciências, técnica e arte: o desafio da pesquisa social. In: MINAYO M. C. S. et al. (Org.) . **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. 24. ed. Petrópolis: Vozes, p. 9-29, 2003.

_____. **O desafio do conhecimento**: pesquisa qualitativa em saúde. 11ed. São Paulo: Hucitec, 2008.

PERIARD, G. A hierarquia de necessidades de Maslow – **O que é e como funciona**. Disponível em: <http://www.sobreadministracao.com/a-piramide-hierarquia-de-necessidades-de-maslow/>. Acesso em: 11.03.2013.

RICHARDSON, R. J. e cols. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. 3. ed. 9 reimp. São Paulo: Atlas, 2008.

ROBBINS, S.P. **Comportamento organizacional**. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

_____. **Comportamento organizacional**. São Paulo: Pearson-Prentice Hall, 2007.

SEVERINO, A. J. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. rev. e atual. São Paulo: Cortez, 2007.

SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA-SEGET, 6., 2009, Resende-RJ. Disponível em: www.aedb.br/seget/artigos09/548.290.pesquisa_de_clima.pdf. Acesso em: 20.10.2012.

SILVA JÚNIOR, N. A. da. **Satisfação no trabalho**: um estudo entre os funcionários dos hotéis de João Pessoa. Psico USF [online] 2001. Vol. 6, n.1, PP. 47-57 ISSN1413-8271. Disponível em: <www.scielo.br/pdf;pusf;v6n1/v6n1a07.pdf> Acesso em: 16/06/2012.

SOUZA, E.L.P. **Clima e cultura organizacionais**: como se manifestam e como se manejam. Porto Alegre: Edgar Blücher, 1978.

SPECTOR, P. E. **Psicologia nas organizações**. 2.ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

VIANNA, M. A. F. Motivação, Liderança e Lucro: **o novo papel do líder**. São Paulo. Editora Gente, 1999.