

ESTUDO DE FATORES QUE IMPACTAM NA SATISFAÇÃO DO TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO EM EMPRESA DE VAREJO DA CIDADE DE PELOTAS, RS

LUÍSA DA COSTA BRETANHA¹; BRUNA FERRAZ CORRÊA²; NAIGARA GARDELIN GAZOLA²; NURIAN MARIA OLIVEIRA DE AZAMBUJA²; TANIA ELISA MORALES GARCIA³

¹Universidade Federal de Pelotas – luisabretanha@hotmail.com

²Universidade Federal de Pelotas – brunafcorrea@gmail.com; naigagazola@hotmail.com; nurianazambuja@gmail.com

³Universidade Federal de Pelotas – tanisa@uol.com.br

1. INTRODUÇÃO

Nas empresas, em geral e em especial as de varejo torna-se importante abordar estudos de clima organizacional no que diz respeito à qualidade de atendimento prestado aos clientes assim como o grau de satisfação.

Segundo Luz (2003, p. 14)

Administrar o clima passou a ser uma ação estratégica para todas as organizações, especialmente para aquelas que se dizem comprometidas com a gestão pela qualidade. Afinal, como se pode alcançar a qualidade dos produtos ou serviços se não houver qualidade na vida pessoal e profissional de quem os faz, se não houver qualidade no clima organizacional?

Dessa forma, para alcançar e oferecer um serviço de qualidade é importante estudar alguns fatores como: elementos que compõe o estudo do clima organizacional, motivação e satisfação no trabalho, entre outros. Uma vez considerando o cenário atual, alcançar essas metas organizacionais tornam-se cada vez mais desafiantes. Estudar motivação se torna importante, pois como ela é um fenômeno interno pode ser influenciado pelo ambiente externo, assim como o clima organizacional. E que o clima organizacional contém a importância no que diz respeito à influência de motivar as pessoas, seus desempenhos e satisfação no trabalho (CHIAVENATO, 2010).

Já a satisfação no trabalho refere-se aos sentimentos das pessoas em relação aos seus diferentes aspectos e é a variável mais estudada desse setor da psicologia e tornou-se popular pela facilidade de sua avaliação (BONFIM et al. 2010; SPECTOR, 2003).

Fatores como o comprometimento organizacional, são importantes de se estudar no clima organizacional, pois a motivação e satisfação estão diretamente relacionados ao comprometimento e a identificação do funcionário com a empresa contribui para o sucesso da organização.

Frente a essas considerações, o objetivo deste estudo é identificar os fatores que mais impactam na satisfação do indivíduo com o seu trabalho, na sua motivação com a tarefa e comprometimento do trabalho em uma empresa do varejo de médio porte na cidade de Pelotas, Rio Grande do Sul.

2. METODOLOGIA

O presente estudo foi feito em uma empresa de varejo situada no centro de Pelotas-RS através de uma pesquisa de campo. A mesma foi realizada em julho de 2014 através de questionários abordando fatores relacionados com o sentimento que os funcionários experimentam em relação a seu trabalho.

O questionário contém questões de múltipla escolha, através de uma escala, com cinco alternativas, de 1 a 5, sendo 1 considerando como insatisfeita e 5 como satisfeita. Foram 12 pessoas pesquisadas, escolhidas aleatoriamente.

As perguntas estavam relacionadas às necessidades básicas, motivos para se trabalhar na empresa e fatores que geram insatisfação.

Os dados de satisfação e insatisfação representados através da escala de likert, por média \pm desvio padrão (dp) e por uma mediana e moda.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

No estudo da empresa de varejo mostrou níveis de 4 a 5 de satisfação e motivação. Se relacionarmos com duas teorias Teoria da Hierarquia das Necessidades de Maslow e Teoria dos dois Fatores de Herzberg, relacionada às necessidades básicas – fisiológicas e de segurança, e ligada aos fatores higiênicos, respectivamente.

Tab.1: Fatores que Promovem Satisfação no Trabalho da Empresa na Opinião dos Respondentes.

Fator	Média \pm dp	Mediana	Moda
Satisfeito com as férias	3 \pm 1,63	3	3
Satisfeito com o salário	2,33 \pm 1,3	3	3
Remuneração adequada ao trabalho	3,83 \pm 1,58	5	5
Oportunidade de crescimento	4,5 \pm 0,9	5	5
Aptidão para responsabilidades	4,16 \pm 1,02	5	5
Realização nas tarefas	3,9 \pm 1,13	4	4
Controle das atividades	3,63 \pm 1,43	4	4
Tomada de decisões	2,41 \pm 0,79	2	2
Comprometimento das atividades	4,91 \pm 0,28	5	5
Contribuição para o sucesso da empresa	4,5 \pm 0,67	5	5
Satisfação com o cargo	3,54 \pm 1,57	3	5
Realização profissional	2,9 \pm 1,13	3	4
Qualidade mais importante que a quantidade	4,33 \pm 1,23	5	5
Comunicação entre empresa e funcionários	4,83 \pm 0,38	5	5
Feedback entre funcionários e empresa	4,45 \pm 0,82	5	5
Relacionamento entre funcionários	2,66 \pm 1,15	3	3
Valorização pelo funcionário	3,66 \pm 1,55	4	5
Lugar bom para trabalhar	4,41 \pm 0,66	4,5	5

Gestores dão bons exemplos	4,41 ± 0,66	4,5	5
Empresa ética para funcionários/clientes/parceiros	4,41 ± 0,66	4,5	5
Treinamento adequado	4,16 ± 1,33	5	5
Empresa investe em treinamento contínuo	4,45 ± 0,68	5	5
Estabilidade no emprego	3,66 ± 1,3	3	3

Fonte: pesquisa direta, 2014.

De acordo com a tabela os níveis mais baixos de satisfação foram os relacionados à tomada de decisões 2 média e mediana, relacionamento entre funcionários e satisfação quanto as férias em que ambos apresentaram 3, de média, mediana e moda.

No estudo mostrou-se que os valores dos fatores de satisfação mais baixos foram os associados a auto realização ou fatores internos de Herzberg (satisfação com o cargo/ férias).

Para o fator controle/pressão ocorre o inverso dos demais fatores, ou seja, quanto mais elevada for a média obtida, pior é o clima organizacional e quanto mais baixa melhor é o clima.

Um dos fatores que geram insatisfação na empresa foi o salário oferecido, pois a política de remuneração é feita por comissão, ou seja, não há um salário fixo.

Os fatores que apresentavam insatisfação foram àqueles relacionados aos fatores motivacionais ou internos. Isto significa que como a empresa é mecanicista e aborda fatores da escola clássica (em que a única recompensa é o salário).

Os fatores que mostraram níveis mais altos de satisfação são aqueles relacionados à estima e a afetividade e os relacionados à carreira e fatores sociais. Os fatores que mostraram níveis de satisfação iguais ou próximos a 4 são aqueles também relacionados a estima e a imagem da empresa. Quanto à imagem da empresa é porque a instituição é reconhecida na região e está há mais de 30 anos no mercado.

Já o fator comunicação possui como clima organizacional bom a comunicação entre empresa e funcionários e há feedback entre eles. E o trabalho em equipe o relacionamento entre funcionários possui clima organizacional ruim devido a política de metas da empresa e o salário comissionado que fazem criar um ambiente competitivo. Diferente do trabalho de Piovesan e Rubino (2011) em que houve coesão entre colegas, havendo clima organizacional bom. Uma forma de resolver o clima ruim entre funcionários é criar grupos de atividades para entrosamento e melhorar a organização informal.

Quanto a tomada de decisões e o alto controle das metas geram clima organizacional ruim e no trabalho de Piovesan e Rubino (2011) também mostrou ter baixo clima organizacional relacionado a chefia e para melhorá-lo poderia formar organizações informais e mudar a estrutura da organização a fim de diminuir o controle sem afetar na produtividade dela.

4. CONCLUSÕES

Baseado no objetivo proposto e frente aos resultados encontrados na pesquisa, podemos concluir que os fatores que mais impactam na satisfação, na sua motivação com a tarefa e comprometimento foram os relacionados ao salário, a

tomada de decisões, ao relacionamento entre funcionários e a estabilidade no emprego como os de menor índice e fatores relacionados com comprometimento e responsabilidade das atividades, oportunidade de crescimento, contribuição para o sucesso da empresa e os voltados a comunicação e feedback entre funcionários e empresa e a qualidade do serviço foram os fatores de maior índice.

Analisar o clima organizacional significa possuir conhecimento sobre a situação atual da empresa, como forma de impulsionar e fundamentar ações que possam gradativamente reverter situações desfavoráveis, objetivando um ambiente de trabalho adequado para todos.

A pesquisa de clima é importante porque cria uma base de informações, identifica e compreende os aspectos positivos e negativos que impactam no clima e orienta a definição de planos de ação para melhoria do clima organizacional e, conseqüentemente, da produtividade da empresa (OLIVEIRA, 2010).

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BONFIM, Tereza Morais do; STEFANO, Silvio Roberto; ANDRADE, Sandra Mara de. Satisfação e Motivação no Trabalho dos Servidores Públicos de uma Prefeitura de Pequeno Porte do Estado do Paraná – uma Análise a Partir do Clima Organizacional. **Anais...** XXIII Seminários em Administração, 2010.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 3.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

LUZ, Ricardo. **Gestão do Clima Organizacional**: proposta de critérios para metodologia de diagnóstico, mensuração e melhoria. Estudo de caso em organizações nacionais e multinacionais localizadas na cidade do Rio de Janeiro. 2000. 182 p. Dissertação (Mestrado em Sistemas de Gestão da Universidade Federal Fluminense), Universidade Federal Fluminense, Niterói.

OLIVEIRA, M.S. **Motivação e Clima Organizacional no Ambiente de Trabalho**. 2010. 44f. Monografia (Pós Graduação em Gestão de Recursos Humanos) – Curso de Pós Graduação em Gestão de Recursos Humanos, Faculdade Cândido Mendes.

PIOVEZAN, Charlanne Kelly; RUBINO, José Darney. Estudo do Clima Organizacional em uma empresa do ramo de Comercio Varejista de Perfumes e Cosméticos. **Maringá Management**: Revista de Ciências Empresariais, v. 8, n.1, p. 28-36, 2011.

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