



ANÁLISE DOS FATORES QUE INFLUENCIAM AS CONDIÇÕES DE SATISFAÇÃO E INSATISFAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO NA EMPRESA RETEP PRESS, MOSSORÓ – RN

Ana Karina dos Santos Souza Queiroz¹, Hudson do Vale de Oliveira², Andrea Kaliany da Costa Lima³, Marcos Antonio Bezerra⁴, Maria da Apresentação Barreto⁵

RESUMO: Este artigo relata uma pesquisa realizada com uma equipe de colaboradores de uma empresa que atua na prestação de serviços no ramo de reprografia e criação atuando, dessa forma, como uma agência. Objetivou-se identificar e analisar os principais fatores influenciadores das condições da satisfação e insatisfação no ambiente de trabalho, na percepção dos funcionários. O referencial teórico utilizado fundamenta-se no conceito de satisfação e motivação e na evolução histórica do conceito de trabalho. Utilizou-se o método de estudo de caso descritivo empregando aplicação individual de questionário, entrevistas e observação. Verificou-se de acordo com os resultados que os fatores de satisfação/motivação que sobressairam foram os higiênicos, como política e administração, supervisão, condições de trabalho, relações interpessoais, dinheiro, status e segurança.

PALAVRAS-CHAVE: Motivação, trabalho, satisfação.

1 INTRODUÇÃO

Atualmente, o grande diferencial competitivo das organizações são as pessoas e a forma como estas percebem a sua empresa. Esta percepção tem um valor acentuado no comprometimento e obtenção de resultados positivos à imagem da empresa, e ao fortalecimento de sua marca na busca de melhores práticas e ações. Desta forma, surge a importância de se criar mecanismos que atendam às necessidades dos colaboradores.

Efetivar um processo motivacional dentro de qualquer empresa é um grande desafio, pois manter os colaboradores motivados a desempenharem suas funções com excelência durante a sua vida na empresa se torna utópico.

A implementação de um processo motivacional começa por um diagnóstico. Nesse passo é avaliada a situação do ambiente interno da empresa, realizado um perfil dos colaboradores e avaliado o desempenho global. Após esta etapa avaliam-se os setores individualmente, o potencial dos colaboradores, o nível de satisfação, o espírito de equipe, necessidade de treinamento e expectativas e aspirações (BEKIN, 2006).

¹ Professora da Universidade Potiguar – UnP. E-mail: akssq@hotmail.com

² Doutorando em Agronomia, Universidade Estadual de Londrina – UEL. E-mail: hudson_vale@yahoo.com.br

³ Professora do Departamento de Administração da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte – UERN. E-mail: andreakaliany@yahoo.com.br

⁴ Professor da Universidade Potiguar – UnP. E-mail: marcosbezerra708@hotmail.com

⁵ Professora da Universidade Federal da Paraíba – UFPB. E-mail: apresentacao1@hotmail.com

Robbins (1999) percebe a produtividade sobre a perspectiva do trabalho individual; a produtividade é considerada uma variável dependente primária, uma vez que ela implica ao interesse tanto por eficácia quanto por eficiência. Wagner III e Hollenbeck (2000) definiram valores em termos daquilo que “uma pessoa deseja obter consciente ou inconscientemente”. Assim, mesmo que uma pessoa não tenha consciência, seus valores inconscientes podem estar interferindo na sua satisfação no trabalho.

A pesquisa tem como objetivo geral identificar e analisar os principais fatores que influenciam as condições de satisfação e insatisfação no ambiente de trabalho na percepção dos colaboradores da empresa Repet Press da cidade de Mossoró – RN.

2 MATERIAL E MÉTODOS

A pesquisa é caracterizada como descritiva, exploratória e um estudo de caso, onde se registra, analisa e correlacionam fatos e variáveis sem manipulá-los. A pesquisa descritiva, segundo Marconi e Lakatos (2006), “... aborda também quatro aspectos: descrição, registro, análise e interpretação de fenômenos atuais, objetivando o seu funcionamento no presente”. Sendo assim, trata-se de um procedimento reflexivo que busca respostas com a aplicação de métodos científicos na construção de um conhecimento. A pesquisa descritiva tem por finalidade observar, registrar e analisar os fenômenos não havendo, portanto, a interferência do investigador. O universo da pesquisa corresponde a 60 colaboradores, porém utilizou-se uma amostra de 40, composta por 98% do sexo masculino, independente de idade e grau de escolaridade.

Inicialmente, realizou-se observações *in loco* para conhecer a rotina da empresa, seu funcionamento e seu quadro de colaboradores e o clima organizacional. Utilizou-se tais informações para a produção do questionário (com perguntas semi-estruturadas), buscando atingir o objetivo proposto. Utilizou-se a seguinte escala: 1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito. Aplicou-se os questionários de forma individualizada de forma a garantir representatividade e confiabilidade dos dados. Além da aplicação do questionário realizou-se uma entrevista informal com os proprietários acerca da empresa e de como essa é administrada.

Os dados obtidos foram analisados qualitativa e quantitativamente utilizando-se, para isso, a estatística descritiva.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados obtidos são apresentados nas figuras a seguir.

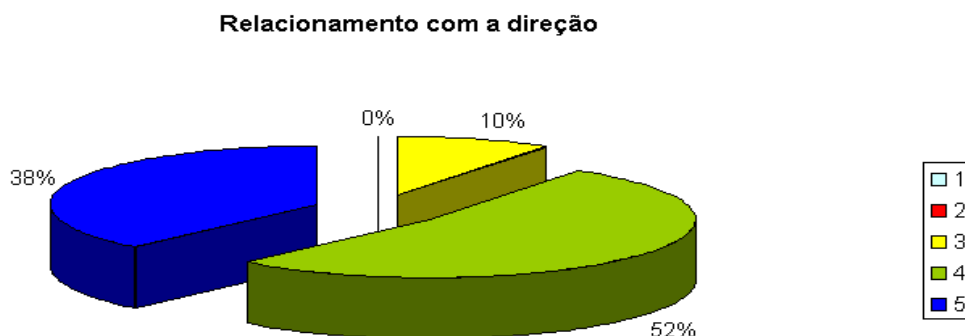


Figura 01 – Satisfação com a direção Fonte: Pesquisa de campo, 2008.

Os colaboradores apresentam um alto grau de satisfação, conforme a figura 01. Observa-se um índice bastante elevado de satisfeito (52%) e muito satisfeito (38%). Um índice de 90% dos colaboradores mostra uma elevada satisfação com a direção na empresa. Isso se dá pelo fato da direção ser atuante e comunicativa em todos os setores da empresa, sempre procurando solucionar os problemas mais rápido possível.

Na figura 02 pode-se observar que, com relação ao sistema de desempenho, 33% dos colaboradores responderam que estão muito insatisfeitos, 19% insatisfeitos e 24% pouco satisfeitos; apenas 14% e 10% responderam que estavam satisfeitos e muito satisfeitos, respectivamente.

Sistema de avaliação de desempenho, relativamente aos objetivos fixados

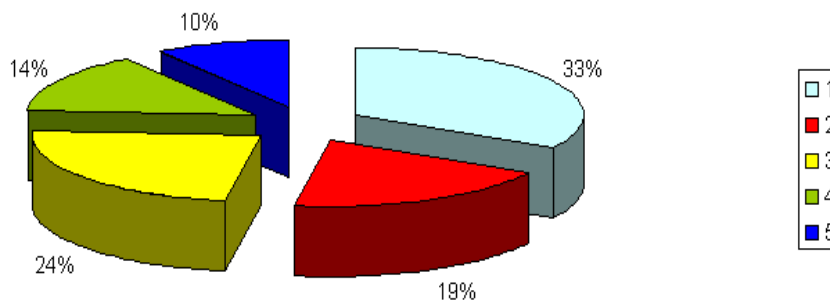


Figura 02 – Satisfação do sistema de desempenho Fonte: Pesquisa de campo, 2008.

Com base nestas informações, verificou-se que não existe um sistema de avaliação de desempenho e objetivos fixados por setores. Os que responderam que estavam satisfeitos e muito satisfeitos são os que interpretaram como recompensa atos como hora-extra, por exemplo. Isto pode ser devido ao baixo nível de escolaridade dos colaboradores.

Na figura 03, observa-se que 20% responderam que estão muito insatisfeitos, 5% insatisfeitos e 45% pouco satisfeitos com relação ao sistema de recompensas dos esforços individuais e de grupo. Apenas 20% e 10% dos colaboradores responderam que estavam satisfeitos e muito satisfeitos, respectivamente.

Sistema de recompensas dos esforços individuais e de grupo

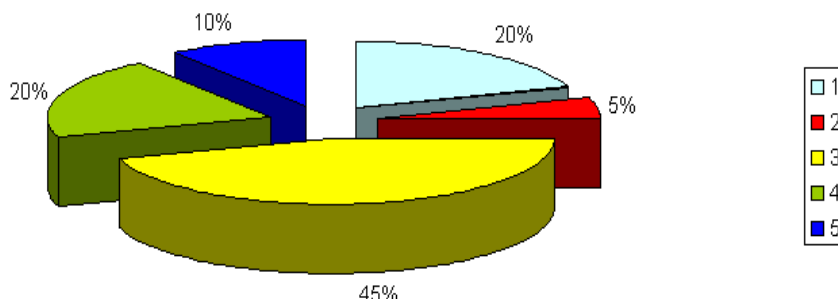


Figura 03 – Satisfação do sistema de recompensa por esforços individuais e de grupo Fonte: Pesquisa de campo, 2008.

Na opinião dos funcionários existe um sistema de recompensa por esforços individuais e de grupo, porém verificou-se que não existe aplicabilidade deste sistema de recompensa.

Na figura 04, procurou-se verificar a atmosfera de trabalho e a cultura organizacional. Observou-se que 20% estão insatisfeitos e 35% pouco satisfeitos; 15% e 30% responderam que estavam satisfeitos e muito satisfeitos, respectivamente.

Atmosfera de trabalho e a cultura da organização

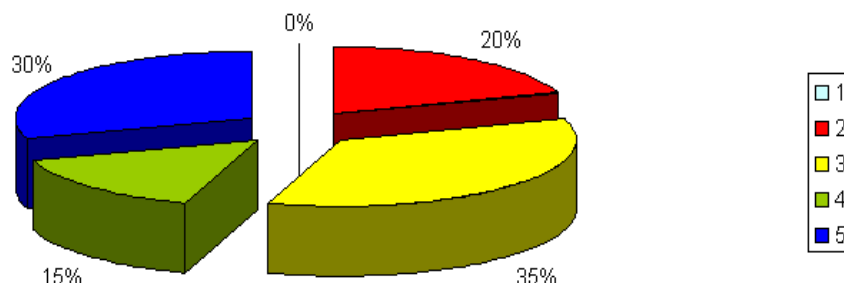


Figura 04 – Atmosfera de trabalho e cultura organizacional Fonte: Pesquisa de campo, 2008.

Observou-se que a atmosfera de trabalho aparenta muita desconfiança e má vontade no relacionamento dos colaboradores.

Quanto ao envolvimento dos colaboradores nos processos de tomada de decisão, verificado na figura 05, observou-se que 39% estão satisfeitos com a participação nos processos de tomada de decisão, enquanto que 61% dos funcionários estão insatisfeitos.

Envolvimento nos processos de tomada de decisão

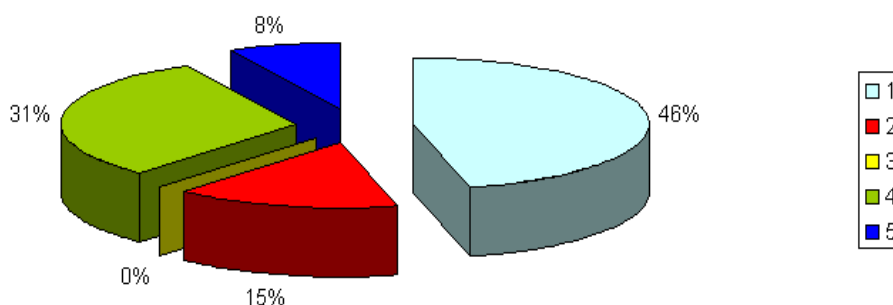


Figura 05 – Envolvimento nos processos de tomada de decisão Fonte: Pesquisa de campo, 2008.

Apesar da porcentagem de funcionários que estão satisfeitos com esse envolvimento ser elevado (39%) observou-se que apenas os líderes de grupos participam dos processos de tomada de decisão.

Quanto à motivação para o desenvolvimento de trabalho em equipe (figura 06) observou-se que 92% dos colaboradores estão satisfeitos, enquanto que apenas 8% estão insatisfeitos.

Motivação para desenvolver trabalho em equipe

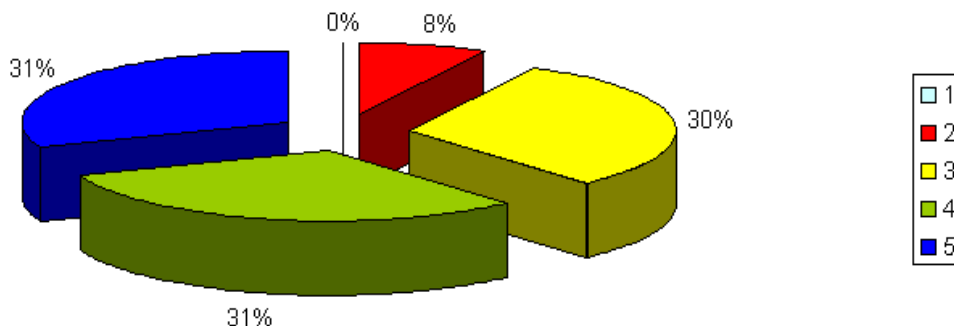


Figura 06 – Motivação para desenvolver trabalho em equipe Fonte: Pesquisa de campo, 2008.

Verificou-se, por meio dos resultados obtidos, que há uma motivação para o desenvolvimento do trabalho em equipe dentro da organização em estudo.

4 CONCLUSÃO

Os fatores de satisfação e motivação que sobressaíram foram os fatores higiênicos, como política e administração, supervisão, condições de trabalho, relações interpessoais, dinheiro, *status* e segurança.

Observou-se, por meio da entrevista informal com os proprietários, que os funcionários evitam o trabalho sempre que possível, sendo esse comportamento característico da Teoria X, na qual os funcionários são vistos como preguiçosos. Tais comportamentos devem ser controlados e, até mesmo, punidos para que os funcionários se voltem para atingir os objetivos da organização. Porém, os funcionários recebem esse tipo de tratamento de forma negativa. Na percepção deles, falta confiança e mais autonomia no processo decisório. Verificou-se que o estilo de liderança influencia a motivação.

REFERÊNCIAS

BEKIN, S. F. **Conversando sobre endomarketing**. São Paulo: Makron Books, 2006.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**: planejamento de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados. 6 ed, São Paulo: Atlas, 2006.

ROBBINS, S. P. **Administração**. 5ª ed. Rio de Janeiro: Prentice-Hall do Brasil, 1999.

WAGNER III, J. A.; HOLLENBECK, J. R. **Comportamento organizacional: criando vantagem competitiva**. São Paulo: Saraiva, 2000.