

II Simpósio Internacional de Inovação em Cadeias Produtivas do Agronegócio

Programa de Pós-Graduação em Administração e Campus Universitário de Vacaria -
Polo de Inovação Tecnológica Campos de Cima da Serra

26 e 27 de agosto

A INFLUÊNCIA DA MOTIVAÇÃO E AMBIENTE DE TRABALHO NO CLIMA ORGANIZACIONAL: O CASO DE UM CENTRO ADMINISTRATIVO DE FARMÁCIAS

Nabila de Mello Pedro, Eliana Andrea Severo, Rossana Parizotto Ribeiro Capitano

RESUMO: A motivação, o ambiente de trabalho e o clima organizacional são de extrema importância para o contexto das empresas, pois impactam os colaboradores bem como a performance organizacional. O objetivo deste estudo consiste em analisar os fatores motivacionais e do ambiente de trabalho que influenciam no clima organizacional do centro administrativo de uma empresa do ramo farmacêutico, localizado na região agroindustrial no norte do Rio Grande do Sul. Para isso fez-se necessário rever os fatores motivacionais, ambiente de trabalho e clima organizacional. A metodologia utilizada tratou-se de uma pesquisa qualitativa, descritiva, sob o escopo de um estudo de caso único. Os resultados destacam que o ambiente de trabalho apresentou maior influência no clima organizacional do centro administrativo da empresa farmacêutica.

Palavras-chave: Motivação; Ambiente de trabalho; Clima organizacional.

1 Introdução

As organizações estão em constantes mudanças, tanto externas quanto internas. Devido às mudanças internas impactarem mais nos seus colaboradores, justifica-se então, a importância das empresas terem um setor de Recursos Humanos (RH). Tendo em vista que as organizações estão mais focadas nos seus colaboradores, dando-lhes mais importância e mantendo o cuidado na maneira de administrá-las. Nas décadas passadas, as organizações estavam mais focadas na tecnologia do produto ou do processo. Contudo, o RH tem um dos papéis fundamentais das organizações, compostas por aspectos internos e externos. Dentro dos aspectos internos se encontram a descrição e avaliação de cargos, plano de carreira e política salarial. Nos aspectos externos se encontram alguns como a pesquisa de mercado de trabalho, pesquisa salarial e recrutamento e seleção.

Ambos os aspectos podem influenciar em vários processos das empresas, como por exemplo, produtividade e até mesmo lucratividade. Os aspectos internos estão relacionados a motivação e ao ambiente de trabalho, no qual refletem na Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). Contudo, os fatores internos têm como objetivo melhorar o ambiente de trabalho dos colaboradores para deixá-los mais participativos e cooperantes com as propostas das organizações. O clima organizacional faz parte dos recursos humanos, pois tem como finalidade

II Simpósio Internacional de Inovação em Cadeias Produtivas do Agronegócio

Programa de Pós-Graduação em Administração e Campus Universitário de Vacaria -
Polo de Inovação Tecnológica Campos de Cima da Serra

26 e 27 de agosto

entender os colaboradores, visando à percepção dos mesmos perante a empresa. Segundo Bezerra (2011) entende-se como clima organizacional favorável quando causa aos colaboradores satisfação das necessidades, e desfavorável ao proporciona incômodo perante as necessidades.

O clima organizacional elenca a cultura organizacional. A cultura é um fator importante nas organizações independentes de tamanho, do segmento em que atuam e dos bens ou serviços que produzem. A cultura organizacional trata-se de hábitos, crenças, costumes e valores dentro da empresa (BEZERRA, 2011).

Os empresários e gestores devem estar conscientes que a cultura organizacional pode ser administrada ou mudada. Porém deve-se lembrar que as pessoas que tem mais tempo de empresa, podem sofrer com estas mudanças. Pois a cultura já está enraizada nelas, e pode acarretar em ter que mudar a maneira das pessoas pensarem ou até mesmo demiti-las. Contudo, não significa ser fácil mudar a cultura organizacional de uma empresa. Para mudar a cultura é necessário mudar o sistema que a gerou, contudo a partir das tradições e hábitos.

Discorrer sobre clima organizacional necessita que as organizações mantenham cuidados, pois envolve pessoas e como cada indivíduo tem personalidade, atitudes e comportamento próprios, as organizações precisam estar atentas e saber gerenciar o ambiente de trabalho e a motivação. Isto permitiria identificar os aspectos que podem interferir no convívio destes colaboradores.

O clima organizacional nas empresas resulta na importância da compreensão que os administradores têm sobre seu conceito. Com base nos estudos sobre clima organizacional, os administradores podem definir o melhor método para obter um clima organizacional favorável. Assim, as pessoas trabalharão motivadas, satisfeitas, comprometidas e elevada produtividade. Como destacam Sousa e Garcia (2011), reconhecido o panorama climático, as empresas podem desenvolver formas para melhorar o clima organizacional. De modo a atender as necessidades dos colaboradores e, os estimular a aumentar a produtividade.

Perante o exposto, este estudo tem como objetivo analisar como os fatores motivacionais e do ambiente de trabalho influenciam no clima organizacional do centro administrativo de uma empresa do ramo farmacêutico, localizada na região agroindustrial do norte do Rio Grande do Sul (RS).

A realização deste estudo pode oferecer subsídios importantes, pois é de suma importância detectar fatores de clima organizacional que afetam o ambiente organizacional, para

II Simpósio Internacional de Inovação em Cadeias Produtivas do Agronegócio

Programa de Pós-Graduação em Administração e Campus Universitário de Vacaria -
Polo de Inovação Tecnológica Campos de Cima da Serra

26 e 27 de agosto

que gestores possam filtrar os resultados e, estrategicamente, adotar mecanismos para lidar com as múltiplas facetas do clima organizacional. Contudo, este estudo poderá auxiliar a academia, trazendo novos achados sobre o clima organizacional. Levando em consideração os contextos expostos, o presente estudo busca responder a seguinte questão: como a motivação e o ambiente de trabalho influenciam no clima organizacional do centro administrativo de uma farmácia?

2 Referencial teórico

2.1 Motivação

A motivação é o que conduz uma pessoa a exercer determinada atitude ou conduta e, diante de uma determinada situação, ter uma iniciativa ou ação (ENGELMANN, 2010). Para Viana e Viana (2012) há uma grande dificuldade em obter uma conclusão específica, pois são várias as tentativas de conceituação sobre significado de motivação. A motivação é um processo que se modifica ao longo do tempo, estimulado por uma energia interior para pessoas buscarem o que desejam (ARNT, 2010).

Segundo Vergara, Bianco e Gomes (2006) uma ação que impele a motivação de uma pessoa, não significa que terá o mesmo efeito sobre outra, devido a isto, pode-se dizer que conduta das pessoas, deriva o resultado de diferentes motivações. A motivação é caracterizada como uma força propulsora, cujas origens se encontram na maior parte do tempo escondidas no interior do indivíduo (RODRIGUES; REIS; GONÇALVEZ, 2014). As teorias motivacionais de conteúdo abordam a descrição que as motivações contem e ressaltam o que estimula o comportamento humano. Essas teorias envolvem as variáveis individuais ou situacionais que se supõe serem responsáveis pela conduta (NUNES, et al., 2008).

Motivação intrínseca significa que as pessoas praticam uma atividade, porque elas se sentem satisfeitas por exercer tal atividade (LEAL; MIRANDA; CARMO, 2013). Viana e Viana (2012) complementam que motivação intrínseca entende-se a motivação inata, define-se como aquela se resulta de modo espontâneo e, se manifesta pelo interesse na atividade em si.

Bzuneck e Guimarães (2007) delimitam motivação intrínseca como uma atividade que contém uma valorização própria, que identifica um interesse devido incluir um componente efetivo.

Motivação extrínseca deriva em condutas que na realização de determinada atividade decorre de um fator externo ao indivíduo (VIANA; VIANA, 2012). Na visão de Bzuneck e Guimarães (2007), motivação extrínseca se define quando uma atividade é realizada somente com intenção das consequências que acarretaria. Existem três tipos de motivação extrínseca, que

II Simpósio Internacional de Inovação em Cadeias Produtivas do Agronegócio

Programa de Pós-Graduação em Administração e Campus Universitário de Vacaria -
Polo de Inovação Tecnológica Campos de Cima da Serra

26 e 27 de agosto

podem ser classificadas em um *continuum* da autodeterminação: regulação externa, regulação por introjeção e regulação por identificação (VIANA; VIANA, 2012).

A desmotivação é terceiro construto motivacional importante para compreender o comportamento humano. A desmotivação é projetada pela negligência e falta de consideração do administrador (NARS; FERREIRA; FISCHER, 2013). Na visão destes autores, as pessoas já veem estimuladas a efetuar seu trabalho, portanto não há necessidade das empresas gastarem em métodos para motivar os colaboradores. Indivíduos desmotivados são caracterizados aqueles que não percebem as contingências entre os resultados e suas ações (VIANA; VIANA, 2012). Para Bzuneck e Guimarães (2007) a desmotivação é ausência de uma motivação para agir.

2.1.1 Teorias motivacionais

As teorias motivacionais são descritas do conteúdo das motivações e ressaltam o que intensifica o comportamento humano. Neste contexto, estimulam a busca de estratégia com foco de satisfazer certas necessidades à procura do estado de equilíbrio. Para Abraham Harold Maslow o sentido de satisfazer necessidades parte de um impulso genérico que determina a motivação (BUENO, 2002). Conforme Regis e Porto (2006) esta teoria é associada a uma hierarquia, no qual todo ser humano é motivado pelas necessidades comuns, a fim de satisfazê-las. Esta teoria indica que conforme as necessidades vão sendo supridas, não há mais a motivação para novos esforços (OLIVEIRA; SILVA, 2013).

Segundo Gouveia e Baptista (2007) a Teoria de Maslow procurou compreender o ser humano dentro de uma percepção multidimensional, desde as mais básicas até as mais complexas, devido a existência de várias necessidades. A teoria de Maslow identifica que alguns tipos de necessidades são qualitativamente diferentes entre si, a necessidade de água é diferente da necessidade de tornar-se presidente de um país (BUENO, 2002).

Bueno (2002) ressalta que Maslow designou cinco teorias gerais de necessidades, que ele considerava fatigantes e reciprocamente exclusivas. Na visão de Gouveia e Baptista (2007), o modelo de Maslow é organizado por prioridades, divididos em um conjunto de cinco categorias de necessidades. Sendo as duas primeiras categorias chamadas como necessidades primárias e as demais necessidades secundárias.

Herzberg afirma que a motivação refere-se apenas para satisfação das necessidades secundárias, como estima e auto-realização, e não para as necessidades básicas (BUENO, 2002). Para Ferreira, et al., (2006) Herzberg destacou as restrições das gratificações e penalidades da motivação extrínseca, defendendo a motivação intrínseca. Estão envolvidas aqui duas

II Simpósio Internacional de Inovação em Cadeias Produtivas do Agronegócio

Programa de Pós-Graduação em Administração e Campus Universitário de Vacaria -
Polo de Inovação Tecnológica Campos de Cima da Serra

26 e 27 de agosto

necessidades diferentes dos seres humanos. A teoria de Herzberg tem dois conjuntos de necessidades, no qual primeiro pode ser visto como derivado da própria natureza animal humana, e o segundo está relacionado a uma característica humana singular (ANDRADE; PEREIRA; CKAGNAZAROFF, 2007).

Segundo Andrade, Pereira e Ckagnazaroff (2007), Oliveira e Silva (2013), Maciel e Sá (2007), Herzberg fez uma pesquisa com diferentes profissionais, para identificar a satisfação e insatisfação destes profissionais nos ambientes de trabalho. No resultado desta pesquisa, foi observado que quando as pessoas tinham determinado fatores presentes no cotidiano, elas demonstraram alto nível de satisfação, mas com a ausência destes fatores as pessoas não se sentiam com alto nível de insatisfação – fatores estes identificados como motivacionais. Por outro lado, existem alguns fatores que na sua ausência, obtêm um alto nível de insatisfação, que ao estarem presentes não geram satisfação de um nível elevado – fatores estes identificados como higiênicos.

De acordo com Bueno (2002) os fatores motivacionais podem ser controlados pelas pessoas, pois estão relacionados com o cargo e a tarefa realizada no trabalho. Gouveia e Baptista (2007) ressaltam que os fatores motivacionais estão interligadas com o conteúdo do cargo e com a natureza das funções que a pessoa realiza. Os fatores motivacionais, ou também chamados intrínsecos, impactam diretamente a satisfação no trabalho (ANDRADE; PEREIRA; CKAGNAZAROFF, 2007).

2.2 Clima organizacional

Conforme Pimenta, El Aouar e Oliveira (2012) os primeiros estudos sobre clima organizacional surgiram na década de 60. Desde então as pesquisas foram mais aprofundadas, devido constante mudança da globalização. A satisfação do trabalho está relacionada com o clima organizacional. É evidente que a satisfação do trabalhador ao realizarem suas atividades na organização pode influenciar na sua produtividade. Segundo Stecca, et al., (2011) a satisfação envolve aspectos representativos de uma ocasião laboral, tais como salários, promoções, reconhecimento, benefícios, etc.

Para Marqueze e Moreno (2005) um dos aspectos que pode influenciar a satisfação no trabalho, é o relacionamento com os colegas. Mas se analisarmos outro lado, o mal relacionamento com colegas pode ocasionar a não satisfação no ambiente de trabalho. Ainda para Marqueze e Moreno (2005) existem outros fatores como a carga de trabalho excessiva, a interferência do trabalho na vida particular que influenciam na satisfação dos trabalhadores.

II Simpósio Internacional de Inovação em Cadeias Produtivas do Agronegócio

Programa de Pós-Graduação em Administração e Campus Universitário de Vacaria -
Polo de Inovação Tecnológica Campos de Cima da Serra

26 e 27 de agosto

Segundo Stecca, et al., (2011) para identificar o nível de satisfação dos trabalhadores utiliza-se o estudo do clima organizacional. No começo do século XX, Taylor já defendia algumas ideias que influenciariam o estudo de clima organizacional. Tendo em vista que a função dos gestores é estudar a atitude, a natureza e o comportamento de cada trabalhador com o intuito de encontrar suas limitações e possibilidades (QUATRIN, et al., 2011).

Quando o comportamento dos membros da organização é influenciado pela qualidade ou propriedade do ambiente organizacional, designa o clima organizacional (MOURA, 2013). Para Ruchinski (2006) o clima organizacional define o nível de satisfação dos colaboradores, comparado com o seu ambiente de trabalho, sendo resultado de consulta direta à força de trabalho. O clima organizacional busca resumir em um conceito todas as situações das relações interpessoais ocorridas no ambiente de trabalho (STECCA, et al., 2011).

O estudo de clima organizacional pode ser definido como um retorno que os trabalhadores oferecem a organização, por meio de suas ideias e sentimentos, mensurados através do que a própria empresa oferece aos mesmos (SILVA, et al., 2008). Com este estudo, os gestores podem sanar as necessidades ocorridas na rotina de seus trabalhares, assim evitando alterações indesejadas no clima organizacional.

Segundo Santos e Vásquez (2012) o estudo sobre clima organizacional tem como vantagem analisar diferentes fatores que influenciam o ambiente de trabalho (dificuldades, pontos fortes ou fracos), com base nos principais agentes afetados ou favorecidos por tais condições. Para Queiroz, et al., (2005) a gestão de pessoas é responsável por exercer um clima organizacional favorável, implantando educação contínua, programas de incentivos e treinamentos, para prevenir que a saída de um colaborador não resulte em perda de conhecimento.

3 Metodologia

Como o objetivo da pesquisa é identificar como a motivação e o ambiente de trabalho influenciam no clima organizacional de uma empresa do ramo farmacêutico, a metodologia utilizada é qualitativa e descritiva. A pesquisa qualitativa, segundo Roesch (2007) é apropriada para uma fase exploratória da pesquisa, assim como seus métodos de coleta e análise. A pesquisa qualitativa mede melhor visão e concepção do contexto do problema (MALHOTRA, 2012).

A pesquisa descritiva é distinguida por haver objetivos bem definidos, ser bem estruturada e dirigida para a solução de problemas ou avaliação de alternativas (MATTAR,

II Simpósio Internacional de Inovação em Cadeias Produtivas do Agronegócio

Programa de Pós-Graduação em Administração e Campus Universitário de Vacaria -
Polo de Inovação Tecnológica Campos de Cima da Serra

26 e 27 de agosto

2007). Para Rudio (2013) na pesquisa descritiva o pesquisador não modifica os resultados, pois ele procura conhecer e interpretar a realidade.

A pesquisa assume a forma de um estudo de caso único, no qual para Gil (1999) permite obter um conhecimento amplo através da qualificação pelo estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos. “Alguns aspectos caracterizam o estudo de caso como uma estratégia de pesquisa: permite o estudo de fenômenos em profundidade dentro de seu contexto; é especialmente adequado ao estudo de processos e explora fenômenos com base em vários ângulos” (ROESCH, p. 201, 2007).

O estudo denomina-se como de corte transversal, que segundo Malhotra (2012) o corte transversal é um tipo de pesquisa que abrange a coleta de dados de uma determinada amostra de elementos da população somente uma vez.

O questionário abordou três dimensões: i) motivacional; ii) clima organizacional; e, iii) ambiente de trabalho; assim como sete fatores: i) reconhecimento e recompensa; ii) treinamento e desenvolvimento; iii) saúde e segurança; iv) relações interpessoais; v) comunicação; vi) ambiente de trabalho; e, vii) remuneração. Nestes sete fatores utilizou-se uma escala de *Likert* de 5 pontos, no qual 1 para “discordo totalmente” e 5 para “concordo totalmente”. Estes fatores foram adaptados das pesquisas de Oliveira (2012) e Silva, et al., (2012).

Os questionários foram aplicados no dia 20/05/2015 e foram respondidos por 15 gestores de oito setores: Caixas, Cheques, Conciliação, Convênios, Cartões, Conta a pagar, Contas a receber e Tesouraria. Os dados obtidos foram tabulados no Microsoft Excel (2007), para criação de tabela com intuito de analisar a média e desvio-padrão dos fatores.

4 Análise e discussão dos resultados

Foram aplicados 15 questionários, sendo 100% dos entrevistados mulheres, com idade média de 27 anos, com desvio padrão de 2,63, sendo que a idade mínima registrada foi 24 anos e a máxima 32 anos. No que diz respeito a tempo de empresa, 53% dos entrevistados tem de 4 a 6 anos, 34% dos entrevistados tem de 0 a 3 anos, e 13% dos entrevistados tem de 7 a 10 anos.

Quanto a escolaridade dos entrevistados, 53% dos entrevistados são graduados, seguido de 27% que são pós-graduados, depois 13% estão cursando o ensino superior, e por último 7% tem o ensino médio completo.

4.1 Fator Reconhecimento e Recompensa

O desenvolvimento do fator reconhecimento e recompensa foi formado por seis questões referentes a forma de avaliação dos trabalhos executados pelos colaboradores, reconhecimento

II Simpósio Internacional de Inovação em Cadeias Produtivas do Agronegócio

Programa de Pós-Graduação em Administração e Campus Universitário de Vacaria -
Polo de Inovação Tecnológica Campos de Cima da Serra

26 e 27 de agosto

da empresa, chefe e colegas de trabalhos em relação ao profissionalismo, satisfação com atual função em relação as próprias competências.

As questões referentes ao fator reconhecimento e recompensa obtiveram médias semelhantes, e uma variabilidade próxima a 0. O fator reconhecimento e recompensa teve como média 3,89 e desvio padrão foi de 0,12. Isso significa que uma parte significativa da amostra concorda em parte que há um bom método utilizado pela empresa para reconhecimento de seus colaboradores e recompensa aos mesmos.

Resultando em duas questões que obtiveram a maior média ($M=4,07$), indicando que os colaboradores estão satisfeitos com atual escala de serviço, levando em consideração as demais atribuições e reconhecem ser avaliados de acordo com resultado do próprio trabalho. Resultando na questão que indica se colaboradores consideram os critérios de promoção justos, com a menor média ($M=3,53$).

4.2 Fator treinamento e desenvolvimento

O desenvolvimento do fator treinamento e desenvolvimento foi formado por quatro questões referentes aos treinamentos disponibilizados pela empresa, a eficácia dos treinamentos para função dos colaboradores e frequência.

As questões referentes ao fator treinamento e desenvolvimento obtiveram médias semelhantes, e uma variabilidade muito próxima a 0. O fator treinamento e desenvolvimento teve como média 3,88 e desvio padrão foi de 0,09. Isso significa que uma parte significativa da amostra concorda em parte que a empresa estimula o crescimento dos colaboradores e possui programa de treinamento para auxiliar no desenvolvimento.

Resultando na questão que obteve a menor média ($M=3,4$), indicando a frequência de treinamento oferecido pela empresa. Resultando na questão que indica se colaboradores consideram que a empresa oferece oportunidades para desenvolvimento e crescimento profissional, com a maior média ($M=4,13$).

Em relação aos três fatores que compõem a dimensões motivacionais, o fator treinamento e desenvolvimento obteve a menor média, podemos identificar que em uma escala de 5 que seria concordo totalmente, o fator treinamento e desenvolvimento da empresa do ramo farmacêutico.

4.3 Fator saúde e segurança

II Simpósio Internacional de Inovação em Cadeias Produtivas do Agronegócio

Programa de Pós-Graduação em Administração e Campus Universitário de Vacaria -
Polo de Inovação Tecnológica Campos de Cima da Serra

26 e 27 de agosto

O desenvolvimento do fator saúde e segurança foi formado por oito questões referentes a satisfação dos colaboradores referente a sua saúde e planos de saúde oferecidos pela empresa, a segurança oferecido pela empresa.

As questões referentes ao fator saúde e segurança obtiveram médias semelhantes, e uma variabilidade próxima a 0. O fator saúde e segurança teve como média 4,18 e desvio padrão foi de 0,18. Isso significa que uma parte significativa da amostra concorda com saúde e segurança oferecido pela empresa. Resultando na questão que obteve a maior média ($M=4,6$), indicando a satisfação dos colaboradores nos momentos de ginástica laboral proporcionados pela empresa. Resultando na questão que indica se colaboradores estão satisfeitos com seu estado físico, com a menor média ($M=3,67$).

Em relação aos três fatores que compõem a dimensões motivacionais, o fator saúde e segurança obteve a melhor média, podemos identificar que em uma escala de 5 que seria concordo totalmente, o fator saúde e segurança da empresa do ramo farmacêutico está sendo bem visto pela maior parte da amostra.

Na literatura foi abordado que para Gouveia e Baptista (2007) que as necessidades de segurança têm grande relevância no comportamento humano, pois os empregados podem sentir incertezas ou insegurança mediante a uma indecisão incoerente da empresa. Portanto, podemos identificar que a empresa está colaborando com comportamento dos seus colaboradores, mantendo-os seguros perante suas decisões.

Oliveira e Silva (2013) também colaboram com literatura em relação a segurança, pois indicam que a necessidade de segurança se refere à procura de proteção contra ameaças e privações, as pessoas ficam dependentes da organização ou com outras pessoas.

A dimensão ambiental é composta por três fatores que constam no questionário aplicado nos gestores, sendo o fator relações interpessoais, fator comunicação e fator ambiente trabalho.

4.4 Fator relações interpessoais

O desenvolvimento do fator relações interpessoais foi formado por seis questões referentes ao convívio com colegas no ambiente de trabalho, o relacionamento em situações contínuas no ambiente trabalho, a diferença de idade e função.

As questões referentes ao fator de relações interpessoais obtiveram médias semelhantes, e uma variabilidade próxima a 0. O fator de relações interpessoais teve como média 4,1 e desvio padrão foi de 0,12. Isso significa que uma parte significativa da amostra concorda que existe um bom relacionamento com colegas de trabalho. Resultando na questão que identifica o respeito,

II Simpósio Internacional de Inovação em Cadeias Produtivas do Agronegócio

Programa de Pós-Graduação em Administração e Campus Universitário de Vacaria -
Polo de Inovação Tecnológica Campos de Cima da Serra

26 e 27 de agosto

cooperação e ajuda mútua entre colegas de trabalho, com maior média ($M=4,53$) e a questão que indica se os colaboradores priorizam procurar somente amigos para solicitar ajuda com a menor média ($M=3,73$).

Este resultado tem uma grande relevância na literatura, pois para Marqueze e Moreno (2005) um dos aspectos que pode influenciar a satisfação no trabalho, é o relacionamento com os colegas. Portanto, o relacionamento entre os colaboradores é um fator que impacta significativamente no clima organizacional.

Por outro lado, identifica-se que os colaboradores não procuram somente colegas mais próximos de outros setores para solicitar ajuda. Regis e Porto (2006) ressaltam que as necessidades sociais se vinculam ao afeto das pessoas que convivemos, devido às pessoas tenderem a estabelecer relacionamentos afetivos com o objetivo de se sentir parte de um grupo em sociedade.

4.5 Fator comunicação

O desenvolvimento do fator comunicação foi formado por cinco questões referentes as informações notificadas aos colaboradores, sobre empresa, regras, procedimentos, mudanças, novidades, planos futuros, e também, a rapidez das informações que auxiliam ao ambiente de trabalho.

As questões referentes ao fator comunicação obtiveram médias semelhantes, e uma variabilidade muito próxima a 0. O fator comunicação teve como média 3,6 e desvio padrão foi de 0,08. Isso significa que uma parte significativa da amostra concorda em parte que há uma boa comunicação da empresa com colaboradores. Resultando na questão que identifica se colaborador se sente bem informado sobre planos futuros da empresa, com menor média ($M=3,13$) e a questão que indica se a comunicação interna (quadro de aviso, e-mails) são claros, úteis e mantém os colaboradores informados com a maior média ($M=4$).

Em relação aos três fatores que compõem a dimensão ambiental, o fator comunicação obteve a menor média, podemos identificar que em uma escala de 5 que seria concordo totalmente, o fator comunicação da empresa do ramo farmacêutico encontrasse na escala com nível 3.

Em relação ao todos os fatores do questionário, o fator comunicação foi o segundo que obteve média menor, onde podemos identificar que a comunicação pode ser um fator que a empresa tenha que trabalhar mais, pois obteve uma concordância da maior parte dos entrevistados, tanto comparado aos fatores que representam dimensão ambiental e comparado

II Simpósio Internacional de Inovação em Cadeias Produtivas do Agronegócio

Programa de Pós-Graduação em Administração e Campus Universitário de Vacaria -
Polo de Inovação Tecnológica Campos de Cima da Serra

26 e 27 de agosto

com todos os fatores do questionário. Podemos observar, também, que foi o fator que obteve a variabilidade mais próxima de 0.

Com base nos estudos abordados por Maciel e Sá (2007), a teoria de Herzberg indica a comunicação como um dos fatores significantes para exercer um ambiente de trabalho satisfatório, cooperando com a motivação dos colaboradores, no qual influencia no clima organizacional da empresa.

Ressalta-se que mesmo que o líder da empresa tenha abertura em relação a ouvir seus colaboradores, tendo bom relacionamento de liderança (colaborador perante líder), a empresa deixa a desejar no requisito comunicação empresa ao colaborador. Podendo ser uma cultura ou procedimento da empresa, em manter restrito algumas informações sobre planos futuros.

4.6 Fator ambiente de trabalho

O desenvolvimento do fator ambiente de trabalho foi formado por dezesseis questões referentes as condições do ambiente de trabalho, localização, iluminação, estrutura, instalações, computadores, espaço, temperatura, favorecem o ambiente para desenvolvimento do trabalho dos colaboradores.

As questões referentes ao fator ambiente de trabalho obtiveram médias semelhantes, e uma variabilidade próxima a 0. O fator ambiente de trabalho teve como média 4,27 e desvio padrão foi de 0,17. Isso significa que uma parte significativa da amostra concorda que existe um bom ambiente de trabalho. Resultando na questão que obtive a maior média (M=4,73), indicando que os colaboradores estão satisfeitos com a localização onde encontrasse o CA. Resultando na questão que indica se o suporte na comunicação com filiais é feito de forma eficiente com a menor média (M=3,73).

Em relação aos três fatores que compõem a dimensão ambiental, o fator ambiente de trabalho obteve a melhor média, podemos identificar que em uma escala de 5 que seria concordo totalmente, o fator ambiente de trabalho da empresa do ramo farmacêutico está sendo bem visto pela maior parte da amostra.

Em relação a todos os fatores do questionário, o fator ambiente de trabalho foi o que obteve a segunda média maior, onde pode-se identificar que a ambiente de trabalho, também, é um ponto forte da empresa, sendo que podemos identificar que o fato deste fator e o fator liderança terem as maiores média, pode ser o motivo que colaboradores permaneçam nesta empresa, mesmo com a média do fator remuneração ser o mais baixo.

4.7 Fator remuneração

II Simpósio Internacional de Inovação em Cadeias Produtivas do Agronegócio

Programa de Pós-Graduação em Administração e Campus Universitário de Vacaria -
Polo de Inovação Tecnológica Campos de Cima da Serra

26 e 27 de agosto

O desenvolvimento do fator remuneração foi formado por três questões referentes a satisfação dos colaboradores em relação ao salário e sua função e salário das outras redes farmácias. As questões referentes ao fator remuneração obtiveram médias semelhantes, e uma variabilidade muito próxima a 0. O fator remuneração teve como média 3,51 e desvio padrão foi de 0,1. Isso significa que uma parte significativa da amostra concorda em parte com a remuneração que ganham. Resultando na questão que obteve a maior média ($M=3,67$), referente a concordância dos colaboradores salário em relação as outras redes do ramo farmacêutico. Resultando na questão que indica satisfação dos colaboradores em relação ao salário comparando com seus atributos, obteve a menor média ($M=3,33$).

Em relação ao todos os fatores do questionário, o fator remuneração foi o que obteve a menor média, onde podemos identificar que os colaboradores não estão muito satisfeitos com seu salário. Mas, podemos observar que mesmo que fator remuneração esteja em uma escala que colaboradores concordam em partes, 53% dos respondentes trabalham na empresa de 4 a 6 anos.

Na literatura, Stecca, et al., (2011) identificam que a satisfação envolve aspectos representativos de uma ocasião laboral, tais como salários, promoções, reconhecimento, benefícios, etc. Portanto, este é um ponto que com base nos resultados e na literatura a empresa deve avaliar melhor, podendo então, fazer um comparativo em relação a satisfação com fator remuneração e demais fatores que obtiveram medias melhores.

5 Considerações finais

O presente estudo analisou como a motivação e o ambiente de trabalho influenciam no clima organizacional do centro administrativo de uma empresa do ramo farmacêutico localizado no setor agroindustrial do norte do RS. Através de fatores como relações interpessoais, reconhecimento e recompensa, treinamento e desenvolvimento, comunicação, remuneração, ambiente de trabalho e saúde e segurança.

O clima organizacional não é estável, pois se deriva de várias variáveis, podendo ser internas e/ou externas. Portanto, pode sofrer alterações em relação ao momento em que os colaboradores se encontram, e também, a qual cargo se encontra no momento, ou função que exerce atualmente.

Em relação aos dados obtidos, identificou-se que o clima organizacional obteve um resultado positivo levando em consideração os critérios avaliados. Este resultado pode auxiliar a empresa pra analisar a percepção que colaboradores têm sobre o clima organizacional, deste modo, podendo mensurar como atingir o objetivo de influenciar a motivação dos mesmos.

II Simpósio Internacional de Inovação em Cadeias Produtivas do Agronegócio

Programa de Pós-Graduação em Administração e Campus Universitário de Vacaria -
Polo de Inovação Tecnológica Campos de Cima da Serra

26 e 27 de agosto

Das variáveis analisadas, o fator ambiente de trabalho, obteve a maior média com índice de concordância dos colaboradores, demonstrando que a empresa presa em promover ambiente de trabalho adequado para que seus colaboradores exerçam as funções. Entre as questões correspondentes ao ambiente de trabalho, as que mais obtiveram índice de concordância, foram em relação a localização do centro administrativo, as confraternizações proporcionadas pela empresa, e que colaboradores se sentem satisfeitos com a empresa que indicaram a outras pessoas.

As variáveis como saúde e segurança, e relações interpessoais, demonstraram-se significativamente positivas, mas deve-se observar que alguns colaboradores concordam em parte referente a satisfação com seu estado físico e se sentem seguros e protegidos no ambiente de trabalho. São pontos que podem ser observados e estudados pela empresa para melhorias.

As variáveis como reconhecimento e recompensa, e treinamento e desenvolvimento, demonstraram-se com índice razoável. Os resultados demonstram que uma boa parte dos colaboradores concorda em algumas questões, mas há uma parte que concorda em partes, em relação aos critérios utilizados para promoção, reconhecimento diferenciado quando realiza uma um trabalho excepcional, a frequência dos treinamentos está adequada. Portanto, são critérios que devem ser avaliados pela empresa.

As variáveis como remuneração e comunicação obtiveram o índice de concordância menor, respectivamente. Sendo esse um fator importante na empresa, pois poderia haver um grande número de colaboradores insatisfeitos, e com isto podendo acarretar em um clima organizacional indesejável, podemos verificar que a maior parte da amostra trabalha na empresa de 4 a 6 anos.

Pode-se verificar que mesmo que o fator que obteve menor média foi a remuneração, a empresa obtém pontos fortes significativos em relação ao fator liderança e fator ambiente de trabalho, assim mantendo seus colaboradores satisfeitos com clima organizacional.

O fato do coordenador não ter autorizado aplicar o questionário em toda a equipe do centro administrativo, e apenas nos gestores, foi uma limitação para este estudo, e devido esta limitação a mostra utilizada foi de 15 gestores. Outra limitação deste estudo, foi que a empresa disponibilizou um dia para aplicar questionário, no qual todos entrevistados foram convidados a irem na sala de reuniões e preencherem o questionário ao mesmo tempo. Isto acarretou em conversas sobre as questões, podendo haver influencias de outros respondentes.

II Simpósio Internacional de Inovação em Cadeias Produtivas do Agronegócio

Programa de Pós-Graduação em Administração e Campus Universitário de Vacaria -
Polo de Inovação Tecnológica Campos de Cima da Serra

26 e 27 de agosto

Para estudos futuros sugere-se analisar a influência da motivação e ambiente de trabalho no clima organizacional a um número maior de empresas, de diferentes setores, bem como a percepção de diferentes agentes, inseridos neste contexto.

Referências

- ANDRADE, C. R.; PEREIRA, L.Z.; CKAGNAZAROFF, I. B. Elementos de satisfação e insatisfação no trabalho operacional: revisando Herzberg. **RG&T**, v. 8, p. 67-89, 2007.
- ARNT, S. **Uma análise dos fatores motivacionais dos funcionários públicos concursando e contratados da Secretaria de Saúde e Meio Ambiente da Prefeitura Municipal de Taquari**, p. 1-90, 2010.
- BEZZERRA, A. S. **Clima Organizacional: Fatores que influenciam na empresa XYZ**, p. 1-62, 2011.
- BUENO, M. As teorias de motivação humana e sua contribuição para a empresa humanizada: Um tributo a Abraham Maslow. **Revista do Centro Superior de Catalão – CESUC**, n. 6, p. 1-25, 2002.
- BZUNECK, J. A.; GUIMARÃES, S. E. R. Estilos de professores na promoção da motivação intrínseca: reformulação e validação de instrumentos. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 23, n. 4, p. 415-422, 2007.
- ENGELMANN, E. **A motivação de alunos dos cursos de artes de uma universidade pública do norte do Paraná**, p. 1-127, 2010.
- GIL, A. C.; **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- GOUVEIA, C.; BAPTISTA, M. **Teorias sobre a motivação**, p. 1-14, 2007.
- GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- GOUVEIA, C.; BAPTISTA, M. **Teorias sobre a motivação**, p. 1-14, 2007.
- GRUBER, L. S.; **Liderança – Habilidades e características do líder numa organização bancária: um estudo de caso**. p. 1-15-, 2001.
- MALHOTRA, N. **Pesquisa de Marketing: Uma Orientação Aplicada**. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2012.
- MARQUEZE, E. C.; MORENO, C. R. C.; Satisfação no trabalho – uma breve revisão - Job satisfaction – a short review. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v. 30, n. 112, p. 69-79, 2005.
- MATTAR, F. N. **Pesquisa de Marketing: edição compacta**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.
- MOURA, M. A. V.; **Clima organizacional e motivação dos funcionários da Alfândega da Praia**, p. 1-97, 2013.
- NARS, F. C. F.; FERREIRA, M. A. A.; FISCHER, A. L. A motivação do homem para o trabalho: um estudo sobre impacto da crise econômica mundial. **Revista Administração UFSM**, v. 6, n. 2, p. 333-352, 2013.
- NUNES, G. S.; VEIGA, J. L. B. C.; BARRETO, D. F. C.; BOAS, A. A. V. Motivação: O estudo dos fatores que influenciam os indivíduos a optar por ingressar em organização do setor público, do ramo de energia. **Gestão & Regionalidade**, v. 24, n. 72, p. 38-47, 2008.
- OLIVEIRA, G. C. S.; SILVA, A. M. **Proposição de um modelo integrativo das teorias motivacionais revela**, v. 7, n. 15, p. 1-21, 2013.
- PIMENTA, R. C. Q.; EL AQUAR, W. A.; OLIVEIRA, J. A. Clima Organizacional em instituto de pesquisa tecnológica. **Raunp**, v. 4, n. 2, p. 23-38, 2012.

II Simpósio Internacional de Inovação em Cadeias Produtivas do Agronegócio

Programa de Pós-Graduação em Administração e Campus Universitário de Vacaria -
Polo de Inovação Tecnológica Campos de Cima da Serra

26 e 27 de agosto

- QUATRIN, D. R.; SANTOS, A. S.; ANDRADE, T.; KUNKEL, F. I.; Pesquisa de clima organizacional: um estudo de caso em uma empresa do setor educacional. **XIV SemeAd – Seminário em Administração**, p. 1-17, 2011.
- QUEIROZ, M. A. C.; SIQUEIRA, B. S.; FIGUEIREDO, D. M.; NOVAES, J. F.; Gestão de Pessoas e Clima Organizacional: práticas adotadas pelas empresas brasileiras para a valorização dos colaboradores. **XXV Encontro Nac. de Eng. de Produção – ENEGEP**, p. 1873-1880, 2005.
- QUIJANO, S. D. de.; CID, J. N. La autoeficacia y la motivación en el trabajo. **Apuntes de Psicología**. v. 18, n.1, p. 159-177, 2000.
- REGIS, L. F. L. V.; PORTO, I. S. A equipe de enfermagem e Maslow: (in) satisfação no trabalho. **Revista Brasileira de Enfermagem – REBEn**, p. 565-568, 2006.
- ROESCH, A. M. A.; **Projetos de estágio e de pesquisa em administração**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2007.
- ROWE, W. G.; Liderança estratégica e criação de valor. **ROE – Revista de Administração de Empresas**, v. 42, n. 1, p. 7-19, 2002.
- RUCHINSKI, P. R. P.; Clima organizacional do planejamento estratégico corporativo: estratégia na obtenção de resultados. **Cad. Pesq. NPGA**, Salvador, v.3, n.1, p.1-12, 2006.
- RUDIO, F. V.; **Introdução ao projeto de pesquisa científica**. 41. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2013.
- SANTOS, L. C.; VÁSQUEZ, O. C.; A pesquisa de clima organizacional como instrumento de suporte à avaliação nas instituições de ensino superior. **Avaliação, Campinas**; Sorocaba, SP, v. 17, n. 1, p. 43-63, 2012.
- SILVA, E. R.; SIMÕES, E. R.; JANESCH, Z. M.; A importância da liderança na atualidade. **XVIII Simpósio de Iniciação Científica – UniFil**, p. 1-11, 2010.
- STECCA, J. P.; ALMEIDA, M. I. R.; GELATTI, C. B.; O clima organizacional e suas influências no alcance dos objetivos estratégicos: um estudo realizado na Sicredi Região Centro. **XIV SemeAd – Seminário em Administração**, p. 1-16, 2011.
- VERGARA, S. C. Especial liderança – A liderança aprendida. **FGV.EBAPE**, v. 6, n. 1, p. 61-65, 2007.
- VERGARA, S. C.; BIANCO, A.; GOMES, A. P. C. Z. O trabalho em equipe autogerenciadas e sua influência na motivação dos indivíduos. **READ**, v. 12, n. 1, p. 18-35, 2006.
- VIANA, G. S.; VIANA, A. B. Atitude e motivação em relação ao desempenho acadêmico de alunos do curso de graduação em administração em disciplinas de estatística: Formação de clusters. **Administração: Ensino e Pesquisa**, v. 13, n. 3, p. 523-558, 2012.