

CENTRO UNIVERSITÁRIO DO CERRADO PATROCÍNIO
UNICERP
Graduação em Administração

FRANCIELE RIBEIRO FORTUNATO

SATISFAÇÃO NO TRABALHO: ESTUDO DE CASO EM UM
COMÉRCIO VAREJISTA EM SERRA DO SALITRE - MG

PATROCÍNIO/MG
2018

FRANCIELE RIBEIRO FORTUNATO

**SATISFAÇÃO NO TRABALHO: ESTUDO DE CASO EM UM
COMÉRCIO VAREJISTA EM SERRA DO SALITRE - MG**

Trabalho Monográfico de Conclusão de Curso
apresentado como exigência parcial para
obtenção do grau de bacharel em Administração,
pelo ao Centro Universitário do Cerrado
Patrocínio - UNICERP.

Orientador: Profº. Esp. Marcus Vinicius Maciel
Trajano

**PATROCÍNIO/MG
2018**



Centro Universitário do Cerrado Patrocínio
Curso de Graduação em Administração

Trabalho de conclusão de curso intitulado **“Satisfação no trabalho: estudo de caso em um comércio varejista em Serra o Salitre - MG”**, de autoria da graduanda Franciele Ribeiro Fortunato, aprovada pela banca examinadora constituída pelos seguintes professores:

BANCA EXAMINADORA

Orientador Prof. Esp. Marcus Vinicius Maciel Trajano
Instituição: UNICERP

Avaliador 1- Prof.^a Esp. Flavia Madureira Horta Nunes
Instituição: UNICERP

Avaliador 2- Prof.^o Me. João Batista Ferreira
Instituição: UNICERP

Data de aprovação: 06/12/2018

Patrocínio, 10 de Dezembro de 2018.

AGRADECIMENTOS

Neste momento, aproveito este espaço para agradecer imensamente as pessoas que contribuíram direta ou indiretamente para realização deste trabalho.

Agradecer a Deus constantemente presente, que sempre me conduziu ao longo destes anos com as devidas lições de amor, dando-me discernimento e sabedoria. Sou imensamente grata a Ele.

Aos meus pais Vera Lucia e Pedro, meu irmão Mateus que estiveram sempre ao meu lado me incentivando e dando-me o apoio incalculável, Dinisio pela compreensão e companheirismo que se fez presente por boa parte dessa jornada.

Para construção deste trabalho agradeço nossa coordenadora de curso Maira pelo seu suporte e orientação, ao professor de monografia Arlindo e ao meu orientador Marcus.

RESUMO

Introdução: Na atualidade as organizações já tem a visão que proporcionar a satisfação de seus colaboradores é crucial e tão importante como fidelizar seus clientes, sendo a satisfação influenciadora para o desempenho destes profissionais dentro das organizações, uma vez que este que leva a imagem da organização para os meios externos, o que consequentemente demonstrará os resultado da organização frente aos mercados. **Objetivo:** Diante do exposto, este estudo teve por objetivo, diagnosticar a percepção dos colaboradores de um comércio varejista em Serra do Salitre - MG, referente à sua satisfação a seu trabalho, nas suas determinadas funções. **Material e métodos:** Para isso foi utilizado como coleta de dados, uma pesquisa de campo aplicada em formato de questionários com questões fechadas e aberta aos colaboradores. **Resultados:** Os resultados levantados na pesquisa respondem diretamente ao objetivo geral e aos objetivos específicos, pois consegue diagnosticar a percepção dos colaboradores da organização, caracterizando o perfil social e educacional dos mesmos, mensurando sua satisfação quanto ao clima organizacional e ponderando os pontos positivos e negativos levantados na pesquisa, diversos indicadores podem ser citados, tais como: política de benefícios, relação a hierarquia, clima organizacional, satisfação quanto a remuneração e demais indicadores presentes. **Conclusão:** Diante disso acredita-se que os processos contínuos de apoio aos colaboradores são de extrema importância, considerando que esses interferem diretamente na produtividade da organização.

Palavras-chave: Colaborador, Satisfação, Varejo.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	8
2. OBJETIVOS	10
2.1. Objetivo Geral	10
2.2. Objetivos Específicos	10
3. DESENVOLVIMENTO	11
3.1 INTRODUÇÃO	12
3.2 MATERIAL E MÉTODOS	13
3.2.1 Tipo de Pesquisa	13
3.2.2 Local da Pesquisa	13
3.2.3 População	14
3.2.4 Técnica de Obtenção dos Resultados	14
3.2.5 Análise dos Dados	14
3.3 RESULTADOS E DISCUSSÃO	14
3.3.1 Clima Organizacional	14
3.3.2 Ambiente Organizacional	16
3.3.3 Cultura Organizacional	17
3.3.4 Fidelização de Colaborador	18
3.3.5 Remuneração dos Colaboradores	19
3.3.6 Treinamento e Capacitação	19
3.3.7 Aplicação Prática do Estudo	20
3.4 CONSIDERAÇÕES FINAIS	25
3.5 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	26
3.6 ANEXOS	27
APÊNDICE A – Questionário	27
ANEXOS I - Carta de Aprovação do COEP	30
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	31
5. REFERÊNCIAS	32
6. ANEXOS E APÊNDICES	34
APÊNDICE A - Questionário	34
ANEXOS I - Carta de Aprovação do COEP	36

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Idade dos colaboradores.....	21
Gráfico 2 Gênero dos colaboradores.....	21
Gráfico 3 Nível de escolaridade.....	21
Gráfico 4 Renda mensal.....	21
Gráfico 5 Tempo de trabalho.....	22
Gráfico 6 Cargo exercido na empresa.....	22
Gráfico 7 Clima de trabalho.....	22
Gráfico 8 Nível de satisfação com seu trabalho.....	22
Gráfico 9 Nível de conhecimento do gestor.....	23
Gráfico 10 Perfil de participação do gestor.....	23
Gráfico 11 Política de benefícios.....	23
Gráfico 12 Nível de satisfação aos benefícios.....	23
Gráfico 13 Nível de satisfação a remuneração	24
Gráfico 14 Capacitação e treinamentos.....	24
Gráfico 15 Treinamentos e capacitações.....	24

1- INTRODUÇÃO

O comércio varejista é uma área de expansão gigantesca. Em tempos de cenários competitivos, globalização e de tecnologias avançadas, se torna oportuno para as empresas desenvolvam seu crescimento, criem diferenciais e avancem frente ao mercado, junto a seus colaboradores.

Chiavenato (2006, p. 67, apud NOBRE, 2010, p. 43), estabelece que “o ambiente também é um forte estimulador ou agente de precariedade das necessidades sociais”. Com isso, falhas na satisfação das necessidades pessoais dos colaboradores, surgem sentimentos de inferioridade, fraqueza, dependência e desamparo.

A gestão deve entender que manter seus colaboradores satisfeitos e motivados no seu trabalho é crucial e tão importante quanto atrair e fidelizar seus clientes.

Colaboradores satisfeitos, em sintonia com clima da organização, no qual ele participa contribuirão ainda mais na expansão da empresa e alto crescimento. As pessoas dentro das organizações sendo que elas representam o elo que liga os processos e os meios, é o que leva a imagem e concepção da empresa para seus clientes.

A questão que envolve satisfação dos colaboradores é essencial, e esta diretamente ligada ao desempenho profissional e consequentemente aos seus resultados na empresa.

Justificando-se pelo seguinte parâmetro, estar satisfeito com o trabalho é essencial para o desempenho profissional, não basta ter um trabalho seguro, ter boa remuneração e não estar satisfeito com o que se faz. Vários fatores influenciam na satisfação, como o ambiente, gestão da organização, entre outros. Com isso foi feita uma pesquisa de campo, com objetivo de medir de forma quantitativa e qualitativa a “Diagnosticar a percepção dos colaboradores de um comércio varejista em Serra do Salitre - MG, referente à sua satisfação a seu trabalho, nas suas determinadas funções”.

Desta forma, medir as discussões acerca deste tema, é fundamental refletir sobre a seguinte problemática: Quais motivos refletem na satisfação do trabalhador e quais os impactos nos resultados?. Crer-se que os influenciadores dos sentimentos nos colaboradores perante seu trabalho, são os fatores interpessoais, bem como a natureza do trabalho que eles desenvolvem.

A hipótese dessa problemática reflete-se em algumas situações como: As pessoas são essenciais nas organizações e necessita-se constantemente diagnosticar com maior precisão seus níveis de satisfação buscando reduzir e evitar eventuais problemas que levam a perda de

competitividade da empresa na atual conjuntura do varejo. Diante disso acredita-se que os processos contínuos de apoio aos colaboradores são de extrema importância, considerando que esses interferem diretamente na produtividade da organização, sendo importante um melhor acompanhamento desses processos através de ferramentas gerenciais existentes com intuito de motivar e melhorar seus níveis de satisfação internos.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo Geral

- Diagnosticar a percepção dos colaboradores de um comércio varejista em Serra do Salitre - MG, referente a sua satisfação a seu trabalho, nas suas determinadas funções.

2.2 Objetivos Específicos

- Caracterizar o perfil dos colaboradores da organização em estudo, quanto à idade, cargos, gênero, tempo de serviço e outros,
- Verificar a percepção dos colaboradores quanto à satisfação no trabalho em relação à hierarquia,
- Identificar pontos positivos relacionados à cultura e clima organizacional que podem impactar na gestão da empresa,
- Identificar pontos negativos relacionados à gestão da empresa na percepção dos colaboradores e buscar soluções gerenciais.

3. DESENVOLVIMENTO

SATISFAÇÃO NO TRABALHO: ESTUDO DE CASO EM UM COMÉRCIO VAREJISTA EM SERRA DO SALITRE - MG

FRANCIELE RIBEIRO FORTUNATO ¹
MARCUS VINICIUS MACIEL TRAJANO ²

RESUMO

Introdução: Na atualidade as organizações já tem a visão que proporcionar a satisfação de seus colaboradores é crucial e tão importante como fidelizar seus clientes, sendo a satisfação influenciadora para o desempenho destes profissionais dentro das organizações, uma vez que este que leva a imagem da organização para os meios externos, o que consequentemente demonstrará os resultado da organização frente aos mercados. **Objetivo:** Diante do exposto, este estudo teve por objetivo, diagnosticar a percepção dos colaboradores de um comércio varejista em Serra do Salitre - MG, referente à sua satisfação a seu trabalho, nas suas determinadas funções. **Material e métodos:** Para isso foi utilizado como coleta de dados, uma pesquisa de campo aplicada em formato de questionários com questões fechadas e aberta aos colaboradores. **Resultados:** Os resultados levantados na pesquisa respondem diretamente ao objetivo geral e aos objetivos específicos, pois consegue diagnosticar a percepção dos colaboradores da organização, caracterizando o perfil social e educacional dos mesmos, mensurando sua satisfação quanto ao clima organizacional e ponderando os pontos positivos e negativos levantados na pesquisa, diversos indicadores podem ser citados, tais como: política de benefícios, relação a hierarquia, clima organizacional, satisfação quanto a remuneração e demais indicadores presentes. **Conclusão:** Diante disso acredita-se que os processos contínuos de apoio aos colaboradores são de extrema importância, considerando que esses interferem diretamente na produtividade da organização.

Palavras-chave: Colaborador, Satisfação, Varejo.

ABSTRACT

Introduction: At present, organizations already have the vision that provide the satisfaction of their employees and crucial and as important as customer loyalty, being the satisfaction influential to the performance of these professionals within the organizations, since this takes the image of the organization for external means, which will therefore demonstrate the organization's results vis-à-vis the markets. **Objective:** In view of the above, this study aimed to diagnose the perception of employees of a retail trade in Serra do Salitre - MG, regarding their satisfaction with their work, in their specific functions. **Material and methods:** This

¹ Discente do Curso de Administração: francyfortunato2011@hotmail.com

²Orientador, Professor Marcus Vinicius Maciel Trajano especialista em administração de empresas docente do curso de administração, e-mail: allianceassessorias@hotmail.com

was used as data collection, a field research applied in the form of questionnaires with closed questions and open to employees. **Results:** The results obtained in the research respond directly to the general objective and the specific objectives, since it can diagnose the employees' perception of the organization, characterizing their social and educational profile, measuring their satisfaction with the organizational climate and considering the positive and negative points raised in the organization. research, several indicators can be cited, such as: benefits policy, hierarchy relation, organizational climate, satisfaction regarding remuneration and other indicators present. **Conclusion:** Given this, it is believed that the continuous processes of support to the employees are of extreme importance, considering that these interfere directly in the productivity of the organization.

Key words: Collaborator, Satisfaction, Retail.

3.1 INTRODUÇÃO

O comércio varejista é uma área de expansão gigantesca. Em tempos de cenários competitivos, globalização e de tecnologias avançadas, se torna oportuno para as empresas desenvolvam seu crescimento, criem diferenciais e avancem frente ao mercado, junto a seus colaboradores.

Chiavenato (2006, p. 67, apud NOBRE, 2010, p. 43), estabelece que “o ambiente também é um forte estimulador ou agente de precariedade das necessidades sociais”. Com isso, falhas na satisfação das necessidades pessoais dos colaboradores, surgem sentimentos de inferioridade, fraqueza, dependência e desamparo.

A gestão deve entender que manter seus colaboradores satisfeitos e motivados no seu trabalho é crucial e tão importante quanto atrair e fidelizar seus clientes.

Colaboradores satisfeitos, em sintonia com clima da organização, no qual ele participa contribuirão ainda mais na expansão da empresa e no seu alto crescimento. As pessoas dentro das organizações sendo que elas representam o elo que liga os processos e os meios, é o que leva a imagem e concepção da empresa para seus clientes.

A questão que envolve satisfação dos colaboradores é essencial, e esta diretamente ligada ao desempenho profissional e consequentemente aos seus resultados na empresa.

Tendo essa pesquisa por objetivos geral, diagnosticar a percepção dos colaboradores de um comércio varejista em Serra do Salitre - MG, referente à sua satisfação a seu trabalho, nas suas determinadas funções. Seus objetivos específicos são: caracterizar o perfil dos colaboradores da organização em estudo, quanto a idade, cargos, gênero, tempo de serviço e outros, verificar a percepção dos colaboradores quanto a satisfação no trabalho em relação à

hierarquia, identificar pontos positivos relacionados à cultura e clima organizacional que podem impactar na gestão da empresa, identificar pontos negativos relacionados à gestão da empresa na percepção dos colaboradores e buscar soluções gerenciais.

Justificando-se pelo seguinte parâmetro, estar satisfeito com o trabalho é essencial para o desempenho profissional, não basta ter um trabalho seguro, ter boa remuneração e não estar satisfeito com o que se faz. Vários fatores influenciam na satisfação, como o ambiente, gestão da organização entre outros. Com isso foi feita uma pesquisa de campo, com objetivo de medir de forma quantitativa e qualitativa, a percepção dos colaboradores referente à sua satisfação a seu trabalho, nas suas determinadas funções.

Desta forma, medir as discussões acerca deste tema é fundamental para refletir sobre a seguinte problemática: Quais motivos refletem na satisfação do trabalhador e quais os impactos nos resultados?. Crer-se que os influenciadores dos sentimentos nos colaboradores perante seu trabalho, são os fatores interpessoais, bem como a natureza do trabalho que eles desenvolvem.

A hipótese dessa problemática reflete-se em algumas situações como: As pessoas são essenciais nas organizações e necessitamos constantemente diagnosticar com maior precisão seus níveis de satisfação buscando reduzir e evitar eventuais problemas que levam a perda de competitividade da empresa na atual conjuntura do varejo. Diante disso acredita-se que os processos contínuos de apoio aos colaboradores são de extrema importância, considerando que esses interferem diretamente na produtividade da organização, sendo importante um melhor acompanhamento desses processos através de ferramentas gerenciais existentes com intuito de motivar e melhorar seus níveis de satisfação internos.

3.2 MATERIAIS E MÉTODOS

3.2.1 Tipo de pesquisa

Na abordagem do problema, foi realizada uma pesquisa quantitativa e qualitativa, podendo dessa maneira, obter informações sobre a percepção dos colaboradores dentro da organização. Para a realização desta pesquisa foi escolhida uma empresa varejista, englobando todos os setores da filial em questão, com o objetivo de medir a satisfação destes.

3.2.2 Local da Pesquisa

Esta pesquisa foi realizada em uma empresa varejista, localizada no município de Serra do Salitre - MG. A empresa comercializa eletrodomésticos, móveis, eletrônicos e serviços como consórcio e empréstimos pessoais, atendendo tanto ao município onde esta situada, quanto os municípios vizinhos.

3.2.3 População

A população da pesquisa constituiu-se de 11 (onze) colaboradores, sendo estes 100% da amostra de uma empresa varejista da cidade de Serra do Salitre - MG, e o levantamento dos dados se deram através de questionário.

3.2.4 Técnica para obtenção dos resultados

Este estudo foi submetido à avaliação do Comitê de Ética em Pesquisa do UNICERP, e teve sua aprovação (Anexo I).

Após a identificação dos participantes, foi mantido contato com os mesmos, pessoalmente, na filial da empresa durante o horário de trabalho, convidando-os para participar da pesquisa. Os que concordaram, assinaram o TCLE e responderam ao questionário. Para abordagem aos participantes e aplicação do questionário, foi solicitada a autorização a empresa em estudo. O questionário foi aplicado no período de Junho à Julho de 2018. O percentual de respostas foi de 100%.

3.2.5 Análise dos dados

Com o levantamento dos dados da pesquisa, foi feito um tratamento dos mesmos, sendo as respostas representadas graficamente e atribuindo sua significância.

3.3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

3.3.1 Clima Organizacional

O clima organizacional é um componente importante para entender a forma que o trabalho interfere no comportamento, e as atitudes dos colaboradores no ambiente, sua

qualidade de vida seu desempenho na organização, bem como em suas percepções, que se pode citar a comunicação, envolvimento, recompensa, autonomia, controle e inovação.

Fala-se em clima organizacional para referir-se às influências do ambiente interno de trabalho sobre o comportamento humano. Devido às rápidas mudanças que vem ocorrendo nos anos de globalização, as empresas tem tentado conhecer melhor a dinâmica da vida organizacional, buscando identificar como trabalhadores expostos a uma série de estímulos oriundos da organização e do ambiente de trabalho têm percepções similares e atribuem significados semelhantes aos aspectos importantes da vida organizacional. (SIQUEIRA M. et.al 2008, p.29).

Chiavenato. (1999, p.440), estabelece que, o clima organizacional reflete o modo como as pessoas interagem uma com as outras, como clientes e fornecedores externos e internos, bem como o grau de satisfação como o contexto que as cerca.

O Clima organizacional pode ou não ser aprazível, cabe às organizações medir e analisar se o clima que atuam esta trazendo benefícios ou não para que a organização chegue ao objetivo traçado e conseqüentemente ao sucesso uma vez que cada colaborador influenciara nesse sucesso, pois estes vão trabalhar, vender, executar e agir.

Chiavenato (2002, p.42), afirma que “Clima Organizacional constitui o meio interno de uma organização, a atmosfera psicológica e características que existe em cada organização.” Aspectos externos podem afetar ou estimular sentimentos e comportamento das pessoas onde a mesma se encontra por isso a necessidade de aprimorá-lo a fim de captar a melhor produtividade possível.

Siqueira M. et.al (2008, p.30,31), estabelece que Clima organizacional consiste “em percepções compartilhadas que os membros desenvolvem através das suas relações com as políticas, as práticas e os procedimentos organizacionais tanto formais quanto informais.”

Para Maximiano (1997, p.168), “O clima é representado pelos sentimentos que as pessoas partilham a respeito da organização e que afetam de maneira positiva ou negativa sua satisfação e motivação pelo trabalho.” Assim os valores pessoais de cada colaborador e as características de personalidade é o que influenciara na organização, se dando o nível da organização o principal influenciador do clima é a estrutura organizacional.

Clima Organizacional, é um levantamento de opiniões, que reflete a realidade sentida pelos membros da organização, elas retratam de forma informal o que as pessoas estão vivenciando em determinados momentos. Estas pesquisas são fundamentais, para a elucidação de fatos que elas acreditam que possa estar acontecendo, e afetando seu nível de satisfação no ambiente de trabalho. (FLORES, TELCH 2016, p.6)

Bergamini e Coda (1997, p.98), diz que, o clima organizacional nada mais é do que indicador do nível de satisfação ou descontentamento pelos empregados no trabalho. Os

colaboradores então terão suas vidas definidas dentro da organização, estando bem ou não situadas com seu clima.

Portanto o Clima Organizacional torna-se um fenômeno temporal, referindo-se ao estado psicológico imediato dos colaboradores nas organizações.

Sendo que a imagem da empresa é constituída pela qualidade de seus produtos e serviços ofertados, os agentes por traz de tais fatores decisivos são seus colaboradores.

Delboni (1997, p.2), afirma que para as empresas os investimentos na qualidade de vida de seus colaboradores resultarão em uma maior qualidade de produtos e serviços, em aumento dos resultados esperados, além de um enorme ganho financeiro.

Um colaborador satisfeito demonstrará a seus clientes que a organização é de fato a melhor opção para eles.

3.3.2 Ambiente Organizacional

As organizações são um conjunto de pessoas que fazem um arranjo de esforços individuais e coletivos, que tem por finalidade chegar aos objetivos traçados por essas organizações, esses colaboradores deliberarão os processos de decisão e produção.

O capital intelectual é um dos recursos mais importantes que uma organização pode possuir, que forma dentro dela seu recurso humano. Um bom ambiente de trabalho supera os resultados, agrega valor a organização, que por sua vez terá um espírito de satisfação frequente entre seus colaboradores.

Latorre (2015, p.21), diz que a organização pode ser entendida como unidades planejadas intencionalmente construídas e reconstruídas a fim de atingir objetivos específicos em um conjunto de atividades e forças coordenadas conscientemente por duas ou mais pessoas.

O ambiente organizacional é composto pelos meios internos e externos as organizações, tendo esses ambientes poderes de influenciar o desempenho de seus colaboradores.

Sobral (2012, p.72), esses três elementos influenciam a adequação da organização ao ambiente externo, conseqüentemente, o desempenho organizacional.

O Ambiente Geral é constituído por membros que não sofrem interferência das organizações. Neste ambiente pode-se citar ações políticas, tecnologia, ações econômicas e sociais, se formando o macro ambiente da organização.

O Ambiente Operacional é parte do ambiente externo que pode complementar o alcance dos objetivos postos pelas organizações, são elementos que podem influenciar positivamente ou negativamente que são seus fornecedores, clientes e concorrentes.

O Ambiente interno é o composto de bens e serviços que permite a empresa identificar capacidades, recursos e competências internas tais como: Cultura organizacional, estrutura organizacional e instalações físicas e os colaboradores.

Os gestores têm a responsabilidades de acompanhar estes ambientes para que os mesmos identifiquem ameaças e oportunidades, e alcancem suas metas, seus pontos fortes e oportunidades, sendo essas diretrizes para o perfeito desempenho organizacional.

3.3.3 Cultura Organizacional

Pode-se destacar que a cultura organizacional disponibiliza vários fatores que moldam a Cultura de uma organização, sendo um conjunto hábitos e crenças determinadas dadas através de normativas, diretrizes, parâmetros, valores e atitudes compartilhadas por todos os membros da organização, em todos os seus níveis, está no DNA da empresa e é o que diferencia uma organização das demais. Sendo esses aspectos decisivos para embasar escolhas será resultara no atingir ou reduzir o grau de satisfação que tanto se almeja no trabalho.

Frequentemente, sua origem está nos valores e nas práticas administrativas e na personalidade do fundador ou fundadores. Desta maneira percebe-se que a cultura de uma organização condiz assiduamente com as características daqueles que a fundaram ou daqueles que a lideram, bem como as visões que possuem (DUBRIN 2006, p.78 apud Flores 2016, p.3)

Cultura Organizacional responde e reflete as escolhas de gerentes e líderes se são coerentes e incoerentes aos padrões de comportamento e aos preconceitos dos gerentes executivos/líderes dentro das organizações.

Siqueira M. et al (2008, p.30), enfatiza que “A cultura organizacional inspira as filosofias gerenciais e as práticas administrativas, uma organização pode possuir vários climas em diferentes setores, mas possui uma só cultura.”

Se dando a cultura organizacional como práticas ideológicas de estabilidade o que auxilia os colaboradores da organização a lidar com suas inseguranças, possíveis incertezas e confusões. Quanto mais a organização e seus colaboradores entenderem a cultura da sua empresa, maior a chance de sobrevivência no mercado. Conhecendo os processos, maior será sua realização como profissional.

A Cultura Organizacional retrata que quem trabalha em um ambiente onde se tem os mesmos valores que os seus pessoais, isso o tornará o colaborador mais feliz e confortável.

3.3.4 Fidelização de colaboradores

Os colaboradores são o maior bem que uma empresa pode possuir. Na atualidade se vê cada vez mais a preocupação com os colaboradores sendo tomada como desafio pela organização a satisfação e o encantamento de seus clientes. No entanto essa preocupação tem sido observada com uma ótica ao cliente interno da organização, ou seja o objetivo de buscar a conquista do público interno esta cada vez mais cravado no seio das organizações. Porque afinal são estes que fazem a empresa crescer e se destacar, se tratando desse assunto.

Endomarketing, o sentido do Marketing voltado para uma ação interna aparece explicitamente. O Sentido de algo voltado para dentro, de interiorização, está no próprio significado de endo. Aí temos a palavra grega éndon, que significa em, para dentro, dentro de, exprimindo a posição ou a ação no interior de algo, o movimento de algo que caminha para dentro de si mesmo. (BEKIN, 2004, p. 3-4)

Ou seja tudo estará voltado para dentro da organização, para seus processos, meio e convívio e fins.

Projetos e ações que uma empresa deve empreender para consolidar a base cultural do comprometimento dos seus funcionários com o desenvolvimento adequado das suas diversas tecnologias visando: - a prática dos valores estabelecidos como base da nova cultura; - a manutenção de um clima ideal de valorização e reconhecimento das pessoas; a obtenção de índices maiores de produtividade e qualidade com a consequente redução de custos; - o estabelecimento de canais adequados de comunicação interpessoal, que permitirão a eliminação de conflitos e insatisfações, que possam afetar o sistema organizacional; - a melhoria do relacionamento interpessoal; - o estabelecimento da administração participativa; - a implantação de ações gerenciais preventivas. (Cerqueira 1994, p. 51)

É importante mensurar que o colaborador sendo preparado com informações concretas e bem definidas para suas funções, terá um desempenho imediato, tendo novas ideias o que, consequentemente logo após, vir a favorecer a relação com o cliente e sua satisfação como profissional e com a organização no qual ele atua.

Para Dalpiaz (2002, p. 9), afirma que o Endomarketing apresenta a questão de motivar a pessoa que desempenha suas atividades dentro da empresa, buscando atraí-lo e retê-lo por meio de ações desenvolvidas que contribuam na obtenção de resultados para a empresa. O autor coloca ainda que, “no Endomarketing essa forma de retenção e de atração do cliente interno da empresa (colaborador) é feita da mesma forma que no Marketing externo, as ações são direcionadas para a massa, isto é, para o grande público”.

A fidelização dos colaboradores pode ser expressa pelas ações da organização uma vez que estão mutualmente interligadas a relação entre estes dois pontos, trazendo benefícios satisfatórios para ambos. Buscando-se por objetivo entre colaborador e organização seu êxito e sucesso de todos envolvidos neste processo.

3.3.5 Remuneração dos Colaboradores

Na ótica de quem recebe sua remuneração deve ser satisfatórios para atender seus gastos. Buscando ter seus colaboradores satisfeitos nas funções exercidas por cada um, em suas respectivas áreas.

De acordo com Chiavenato (2010, p. 279), “remuneração é uma retribuição e recompensa dada ao colaborador conforme os serviços, resultados e desempenhos prestados para uma organização ou empresa”. Sendo um desafio para as organizações motivar seus colaboradores e ao mesmo tempo contribuir para o seu crescimento.

O salário é uma demonstração objetiva de quanto a empresa valoriza o trabalho de seu colaborador. Associado ao plano de carreira, se bem administrado pelo departamento de Recursos Humanos da empresa, ela pode vir a ser não propriamente um fator de motivação, mais um fator que servirá de base aos fatores motivadores ligados ao cargo ocupado, à perspectiva de crescimento profissional e trabalho executado, estando estritamente ligado a esses. (PONTES 2011, p.29).

Pontes (2011, p.367). “Remuneração estratégica é o uso de várias modalidades de praticar a remuneração em uma empresa cujo objetivo é o de estimular os colaboradores a trabalharem em prol dos objetivos organizacionais”. Com um ambiente cada vez mais globalizado e competitivo, organizações buscam uma nova maneira de retribuir seus colaboradores.

Diante disso percebe-se que o salário funcional esta relacionado ao cargo do colaborador e ainda interligado a hierarquia das organizações. Salário por competência aflora os estímulos para aperfeiçoamento de capacidades, qualificação profissional, se dando mais importância nas habilidades cada um desses colaboradores do que em cargos que eles ocupam.

3.3.6 Treinamento e Capacitação

Treinamento é um processo educacional que objetiva desenvolver habilidades e conhecimentos naquilo que já se sabe, melhorando sua criatividade, espírito de equipe e sua

integração com o meio. A capacitação vem de forma a aprender algo novo para executar determinada tarefa, aprimorando um conhecimento pré-existente na busca de um melhor desempenho na organização.

Chiavenato (2000, p. 295) diz que, treinamento é a experiência aprendida que produz uma mudança relativamente permanente em um indivíduo e que melhora sua capacidade de um cargo. O treinamento pode desenvolver uma mudança de habilidades, conhecimento, atitudes ou comportamento. Isto significa mudar aquilo que os empregados conhecem como eles trabalham suas atitudes frente ao seu trabalho ou suas interações com os colegas ou supervisor.

Com este embasamento, o treinamento é inevitável no planejamento estratégico da organização, pois se trata da responsabilidade presente pelo capital intelectual e enriquece o patrimônio humano.

Hoyler (1970, p.148), considera treinamento como investimento empresarial destinado a capacitar uma equipe de trabalho e reduzir ou eliminar a diferença entre o atual desempenho e os objetivos e realizações propostos. Desta forma pode-se dizer que o treinamento é um esforço da equipe com objetivo de atingir o de forma eficaz os objetivos da empresa.

A capacitação é composta na atualização, de forma a completar e/ou ampliar as competências necessárias a ser desenvolvidas de cada colaborador referente ao meio no qual cada se vincula. É torna estes colaboradores habilitados e qualificados para determinada projeto a ser cumprido. O treinamento desenvolve processos, com foco imediato de desempenho para o atual cargo, buscando-se melhorar habilidades.

Segundo Chiavenato (2004, p.334), fala que, o treinamento de pessoas na organização deve ser uma atividade continua constante e ininterrupta. Mesmo quando as pessoas apresentam excelente desempenho, alguma orientação e melhoria das habilidades sempre devem ser introduzidas ou incentivadas.

Desta forma, boa colocação de um plano de treinamento é capaz de determina de forma direcionada os rumos da organização, capacitando a capital intelectual e maximizando o potencial de cada um existente na organização, onde poderá selecionar-se quem será mais habilidoso capaz de levar as metas da organização estabelecida a ele.

3.3.7 Aplicação Prática do Estudo

Para verificar a percepção da satisfação no trabalho de colaboradores na empresa

objeto deste estudo, foi realizada uma aplicação de um questionário aos 11 colaboradores que a empresa possui, sendo as respostas apresentadas nos gráficos que seguem.

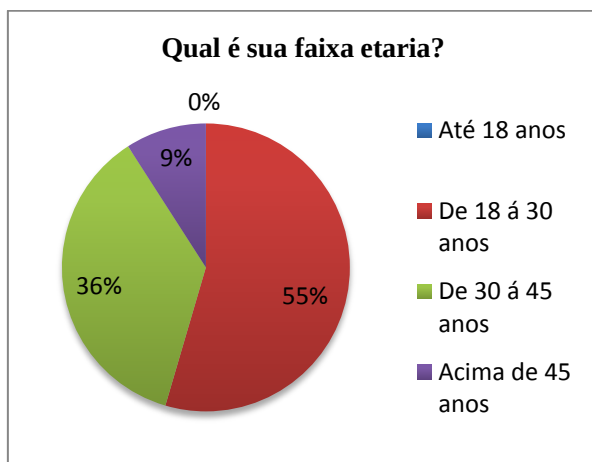


Gráfico 1 – Idade dos colaboradores
Fonte: Dados da Pesquisa

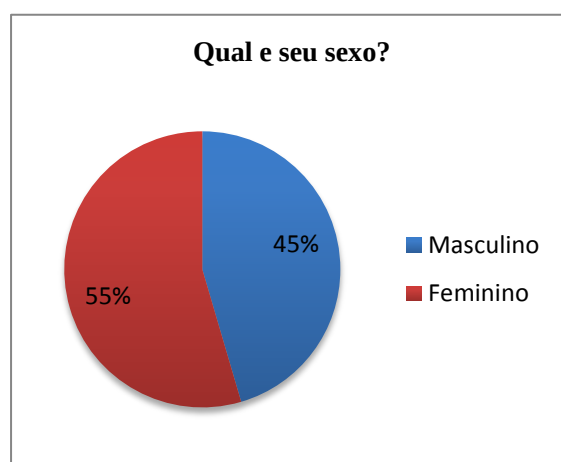


Gráfico 2 - Gênero dos colaboradores
Fonte: Dados da Pesquisa

Os dados demográficos dos colaboradores entrevistados estão presentes nos gráficos 1,2,3 e 4. A maioria se encontra na faixa de 18 a 30 anos, representando 55% do total, 36% na faixa etária de 30 a 45 anos e 9% na faixa etária acima de 45 anos. (Gráfico 1)

Do total da amostra 55% são do sexo feminino, e os demais 45% são do sexo masculino. (Gráfico 2).

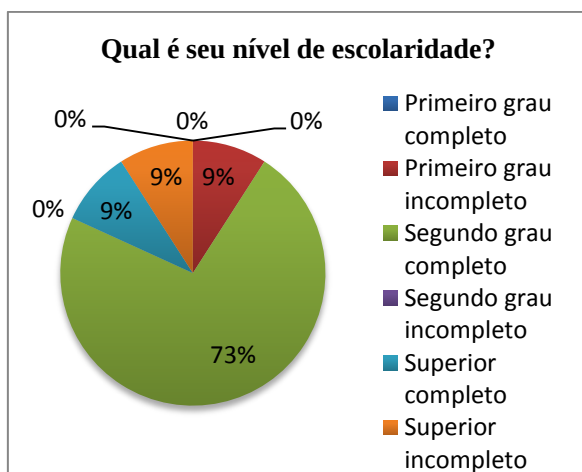


Gráfico 3 – Nível de escolaridade
Fonte: Dados da Pesquisa

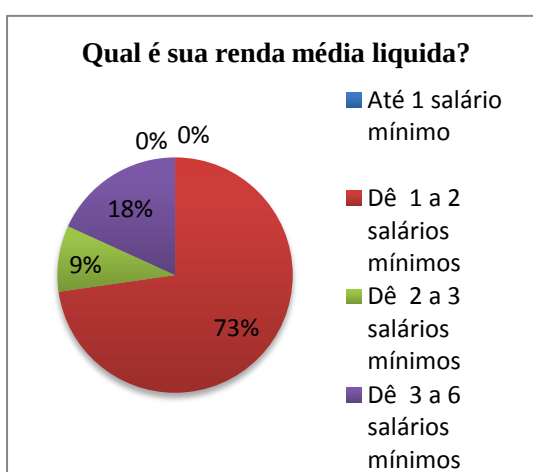


Gráfico 4 - Renda mensal
Fonte: Dados da Pesquisa

Quanto a grau de escolaridade, 73% têm o segundo grau completo, e as graduações,

primeiro grau completo, superior completo e superior incompleto possuem 9% cada requisito (Gráfico 3).

Em relação à renda mensal bruta os colaboradores participantes da entrevista, 73% recebem de 1 a 2 salários mínimos, 18% de 3 a 6 salários mínimos e 9% de 2 a 3 salários mínimos. (Gráfico 4).

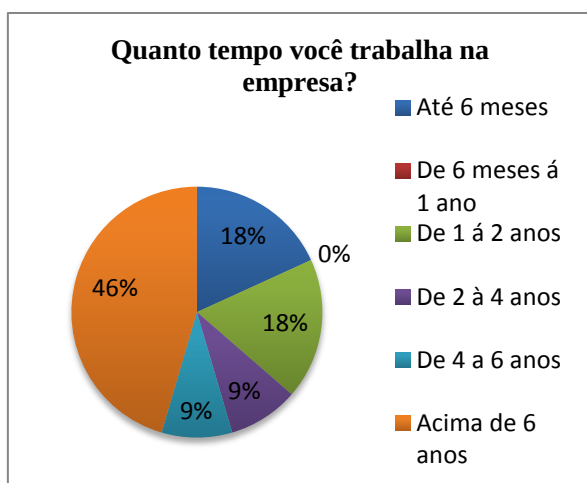


Gráfico 5 – Tempo de trabalho
Fonte: Dados da Pesquisa

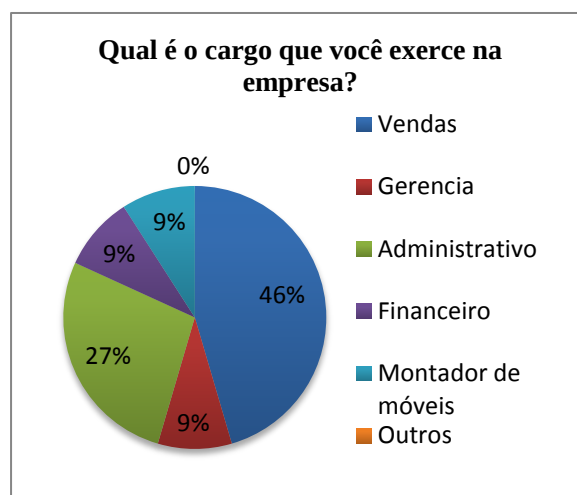


Gráfico 6 – Cargo exercido na empresa
Fonte: Dados da Pesquisa

Expressando o tempo de serviço na empresa, 46% tem acima de 6 anos, até 6 meses e de 1 a 2 anos e possuem 18% cada, 2 a 4 anos e de 4 a 6 anos possuem 9% cada. (Gráfico 5).

Sendo os cargos exercidos representados da seguinte forma, 46% do total de funcionários estão na área de vendas, 27% no administrativo, gerente, montador de moveis e financeiro representa 9% cada. (Gráfico 6).

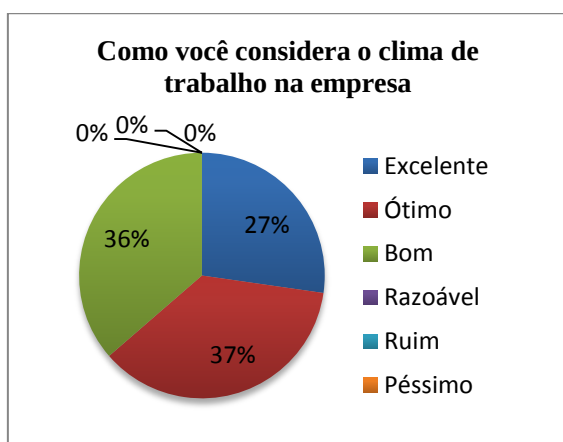


Gráfico 7 – Clima de trabalho
Fonte: Dados da Pesquisa

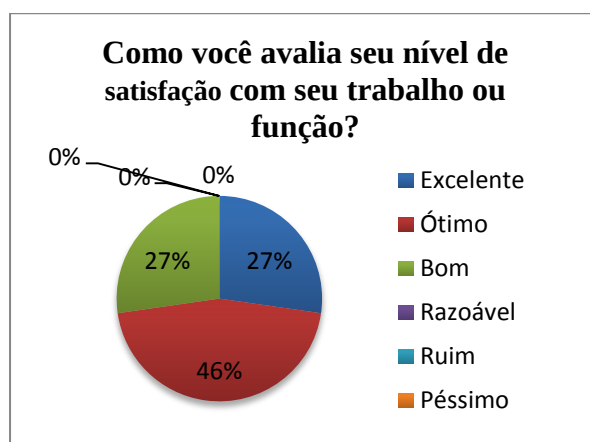


Gráfico 8 – Nível de satisfação com seu trabalho
Fonte: Dados da Pesquisa

Considerando o clima de trabalho da empresa a pesquisa demonstra que 37% considera

o clima como ótimo e se dividi com a opinião dos 36% que considera como bom, 27% considera-o como excelente. (Gráfico 7).

A satisfação ao seu trabalho e cargo, 46% considera como bom, 27% excelente e ótimo cada quesito. (Gráfico 8).

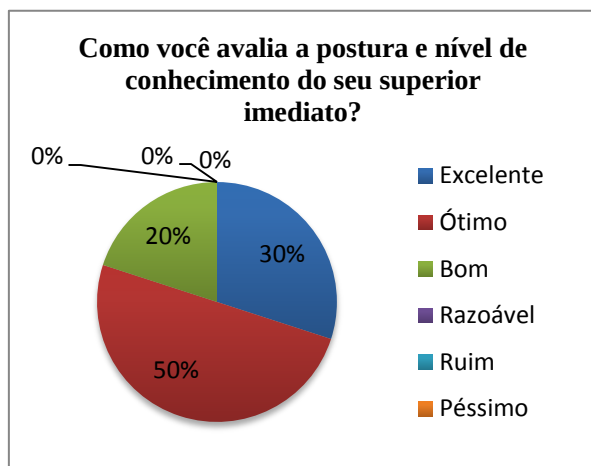


Gráfico 9 - Nível do conhecimento do gestor
Fonte: Dados da Pesquisa

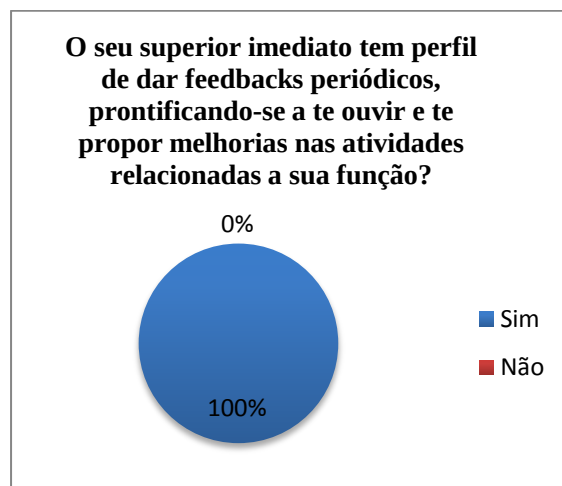


Gráfico 10 - Perfil de participação do gestor
Fonte: Dados da Pesquisa

Em relação a conhecimento do superior imediato, 50% considera-o como ótimo, 30% como excelente e 20% como bom, ressalva-se que o mesmo não tem ensino superior, demonstrando-se portanto um conhecido amplo no que se gere a eficácia dos treinamentos da empresa e o esforço do mesmo. (Gráfico 9).

Tendo como perfil desse superior dar *feedbacks* frequentes, se prontificando perante a todos seus 100% de colaboradores. (Gráfico 10)

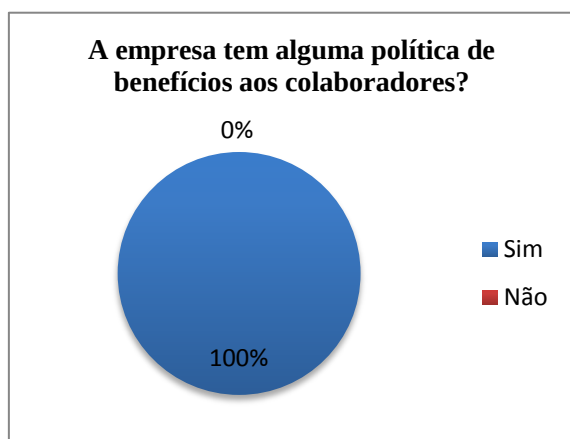


Gráfico 11 – Política de benefícios
Fonte: Dados da Pesquisa

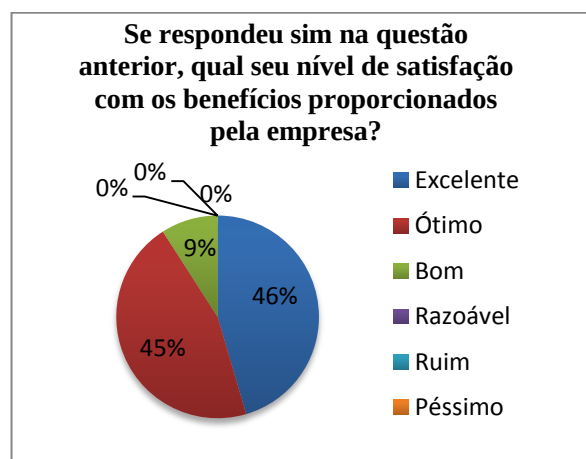


Gráfico 12 – Nível de satisfação aos benefícios
Fonte: Dados da Pesquisa

Em relação ao plano de benéficos dos colaboradores 100% destes reconhecem que a empresa oferece essa politica aos mesmos. (Gráfico 11)

A satisfação destes colaboradores em relação a política de benefícios oferecidos pela organização se expressa em 46% como excelente, 45% como ótimo e 9% como bom, demonstrando-se portanto um plano considerável pela organização em questão, porém que não chegou a sua satisfação total. (Gráfico 12).

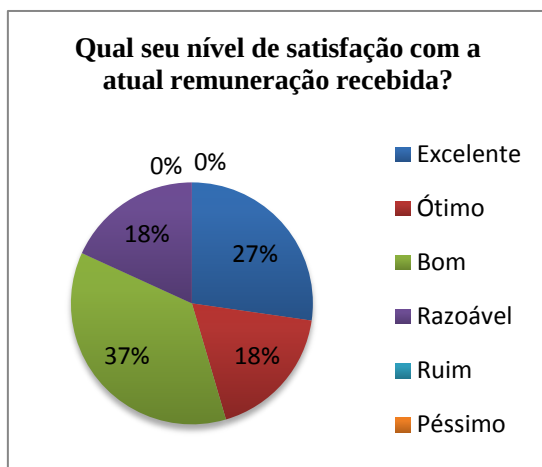


Gráfico 13 – Nível de satisfação a remuneração
Fonte: Dados da Pesquisa



Gráfico 14 – Capacitação e treinamentos
Fonte: Dados da Pesquisa

A satisfação em relação a remuneração se dá, 37% bom, 27% excelente, 18% ótimo, 18% como razoável. (Gráfico 13)

A pesquisa demonstra que 100% destes, concordam que a empresa possui hábitos de capacitar seus colaboradores. (Gráfico 14)

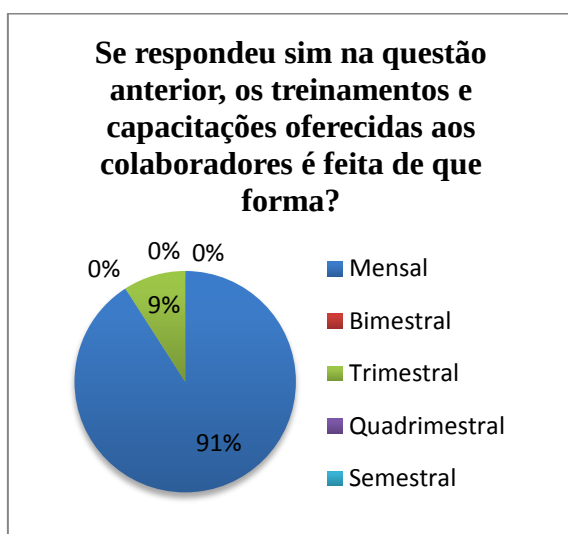


Gráfico 15 – Treinamentos e capacitações
Fonte: Dados da Pesquisa

Os treinamentos são ofertados aos colaboradores por tempos, 91% são mensais, e 9%

representado pelo superior imediato são feito trimestralmente. Conforme informado pelos colaboradores os treinamentos são avaliados com notas mínimas de 75% para conclusão dos treinamentos. Dando-se a importância do mesmo no desempenho dos mesmos e, portanto na eficácia da organização e conseqüentemente seu sucesso em vendas. (Gráfico 15)

A questão 16, que se trata de uma pergunta aberta, sendo: “quais pontos você acha que a gestão da empresa precisa melhorar em busca de aumentar sua satisfação no trabalho em relação a seu cargo ou função?”.

No setor vendas as respostas tiveram o mesmo sentido: *“treinar o que já foi passado pela empresa”, “aprimorar o que já foi passado”,* os outros três não expressaram opinião. O setor Administrativo respondeu: *“maior controle nos pedidos de vendas quanto á assinaturas dos mesmos”, “maior presença da gestão para solucionar problemas no decorrer do dia a dia”, “em relação a empresa estou muito satisfeita gosto do meu cargo/função. Um ponto a ser melhorado é sobre horários que as vezes nos desgasta muito, mas isso depende é de cada gestor de cada filial”.* O Montador disse: *“melhoria no meio transporte e remuneração salarial”.* Gerencia falou sobre *“carga horaria de trabalho”* e o Financeiro *“esta satisfeita”.*

3.4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A satisfação no trabalho é uma prioridade que gestão deve se preocupar, onde visar seus colaboradores satisfeitos e motivados crucial e tão quanto atrair e fidelizar seus clientes. Estar satisfeito com o trabalho é essencial para o desempenho profissional, não basta ter um trabalho seguro, ter boa remuneração e não estar satisfeito no que faz.

Com isso a pesquisa atingiu o objetivo geral que era de medir e “Diagnosticar a percepção dos colaboradores de um comércio varejista em Serra do Salitre - MG, referente à sua satisfação a seu trabalho, nas suas determinadas funções”, onde a mesma se teve resposta que 46% considera sua satisfação em relação a sua função como bom.

Foi atingidos os objetivos específicos que foram identificar e caracterizar o perfil dos colaboradores da empresa, se estratificando nos parâmetros relacionados a idade, cargos, gênero, tempo de serviço, remuneração, dentre outros. Se mostrando uma satisfação dos colaboradores em questão em relação à hierarquia, nos quais caracterizaram a postura e conhecimentos do superior imediato em 50% como ótimo, se demonstrando um bom clima entre estes. Em relação ao clima organizacional maior parte considera-o 37% como ótimo, observando um satisfatório clima de trabalho. Não se foi identificado pontos negativos ou

preocupantes em relação à gestão, somente pontos sugeridos para um melhor desempenho em suas funções.

Diante disso acredita-se que os processos contínuos de apoio aos colaboradores são de extrema importância, considerando que esses interferem diretamente na produtividade da organização, sendo importante um melhor acompanhamento desses processos através de ferramentas gerenciais existentes com intuito de motivar e melhorar seus níveis de satisfação internos.

Espera-se que esta pesquisa seja uma bússola, que ajude a organização a melhor tratar os assuntos referentes a seus colaboradores, buscando melhores vertentes para chegar-se a sua excelência. Recomendando-se, portanto, uma para trabalhos futuros, considerando a limitação da pesquisa, pode-se sugerir que alguns colaboradores podem ter ficado recessos em responder o questionário por se tratar de uma filial de uma empresa grande. E, como sugestão de pesquisa futura, recomenda-se realizar a mesma pesquisa em cada filial da empresa, para que possa se fazer um estudo comparativo e promover um melhora no ramo de trabalho da organização estudada.

Este estudo não é conclusivo, sendo indicado para estudiosos da área, administradores, empresários e áreas afins.

3.5 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BEKIN, Saul Faingaus. **Endomarketing: como praticá-lo com sucesso**. São Paulo, SP: Prentice Hall, 2004.

BERGAMINI, Cecilia Whitaker; CODA, Roberto. **Psicodinâmica da Vida Organizacional: Motivação e Liderança 2**. Ed São Paulo: Atlas, 1997.

CERQUEIRA, Wilson. **Endomarketing: educação e cultura para a qualidade**. Rio de Janeiro, RJ: Qualitymark, 1994.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gerenciando pessoas: como transforma gerentes em gestores de pessoas**. - 4ªed – São Paulo: Prentice hall, 2002.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: é o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 9ª Ed. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: é o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

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

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

CHIAVENATO Idalberto. **Recursos Humanos: o capital humano nas organizações**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2006 apud NOBRE, T. L. **Motivação: Os Desafios da gestão de recursos na atualidade**. 1. ed. Curitiba: Afiliada, 2010.

DALPIAZ, Roni **Carlos Costa. Endomarketing Um a Um: Marketing Interno como forma de motivação individualizada**. Torres: [s.n], 2002.

DELBONI, Thais Helena. **Vencendo o stress** / Thais Helena Delboni. - - São Paulo Makron Books, 1997. – (Serie saúde e harmonia no trabalho).

DUBRIN 2006, p.78 apud FLORES, T.M **A influência do clima organizacional nas empresas e nas pessoas**. NET, setembro. 2016. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/a-influencia-do-clima-organizacional-nas-empresas-e-nas-pessoas/98588>> Acesso em: 18 set. 2018.

HOYLER, S. **Manual de Relações Industriais**. São Paulo: Pioneira, 1970.

LATORRE, Sidney zaganin. **Mas afinal, o que é essa tal de organização**. São Paulo: Senac, 2015.

MAXIMIANO, Antônio César Amauru. **Teoria Geral da Administração: da escola científica à competitividade em economia globalizada**. São Paulo: Atlas, 1997.

PONTES, Benedito Rodrigues. **Administração de Cargos e Salários**, 15ª ed. São Paulo. LTr, 2011.

SIQUEIRA, M. M. M. (et.al) **Medidas do comportamento organizacional**. 1. ed. Artmed, 2008.

SOBRAL, Felipe e Alketa Peci, **Administração**. Teoria e prática no contexto brasileiro. 6ª Reimpressão. São Paulo: Pearson education do brasil, 2012.

3.6 ANEXOS E APÊNDICE

APÊNDICE – QUESTIONÁRIO

Instrumento de Pesquisa

Caro Respondente,

Essa pesquisa é parte de um estudo como requisito para a monografia de Administração do UNICERP – Centro Universitário do Cerrado Patrocínio, e tem como

objetivo diagnosticar a percepção dos colaboradores de um comércio varejista em Serra do Salitre – MG, peço que na questão aberta pontuem em tópicos.

Agradeço desde já, a sua colaboração,
Franciele Ribeiro Fortunato,
Graduanda em Administração UNICERP.

Questões

1 – Qual é sua faixa etária?

- | | |
|--|---|
| ☐ Até 18 anos | ☐ De 30 á 45 anos |
| ☐ De 18 á 30 anos | ☐ Acima de 45 anos |

2 – Qual seu sexo?

- | | |
|------------------------------------|-----------------------------------|
| ☐ Masculino | ☐ Feminino |
|------------------------------------|-----------------------------------|

3 – Qual é seu nível de escolaridade?

- | | |
|---|--|
| ☐ Primeiro grau completo | ☐ Superior completo |
| ☐ Primeiro grau incompleto | ☐ Superior incompleto |
| ☐ Segundo grau completo | ☐ Pós Graduação |
| ☐ Segundo grau incompleto | ☐ Outros |

4 – Qual é sua renda média líquida?

- | | |
|--|--|
| ☐ Até 1 salário mínimo | ☐ Dê 2 a 3 salários mínimos |
| ☐ Dê 1 a 2 salários mínimos | ☐ Dê 3 a 6 salários mínimos |
| ☐ Acima de 6 salários mínimos | |

5 – Quanto tempo você trabalha na empresa?

- | | |
|---|--|
| ☐ Até 6 meses | |
| ☐ De 6 meses á 1 ano | ☐ De 4 a 6 anos |
| ☐ De 1 á 2 anos | ☐ Acima de 6 anos |
| ☐ De 2 à 4 anos | |

6 – Qual é o cargo que você exerce na empresa?

- | | |
|---|---|
| ☐ Vendas | ☐ Financeiro |
| ☐ Gerencia | ☐ Montador de móveis |
| ☐ Administrativo | ☐ Outros |

7 – Como você considera o clima de trabalho na empresa?

- ☐ Excelente ☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Razoável ☐ Ruim ☐ Péssimo

8 – Como você avalia seu nível de satisfação com seu trabalho ou função?

(☐) Excelente (☐) Ótimo (☐) Bom (☐) Razoável (☐) Ruim (☐) Péssimo

9 – Como você avalia a postura e nível de conhecimento do seu superior imediato?

(☐) Excelente (☐) Ótimo (☐) Bom (☐) Razoável (☐) Ruim (☐) Péssimo

10 - O seu superior imediato tem perfil de dar feedbacks periódicos, prontificando-se a te ouvir e te propor melhorias nas atividades relacionadas a sua função?

(☐) Sim (☐) Não

11- A empresa tem alguma política de benefícios aos colaboradores?

(☐) Sim (☐) Não

12 – Se respondeu sim na questão anterior, qual seu nível de satisfação com os benefícios proporcionados pela empresa?

(☐) Excelente (☐) Ótimo (☐) Bom (☐) Razoável (☐) Ruim (☐) Péssimo

13 – Qual seu nível de satisfação com a atual remuneração recebida?

(☐) Excelente (☐) Ótimo (☐) Bom (☐) Razoável (☐) Ruim (☐) Péssimo

14 – A empresa tem o hábito ou costume de capacitar e treinar seus colaboradores?

(☐) Sim (☐) Não

15- Se respondeu sim na questão anterior, os treinamentos e capacitações oferecidas aos colaboradores é feita de que forma?

(☐) Mensal (☐) Bimestral (☐) Trimestral (☐) Quadrimestral (☐) Semestral

16 - Quais pontos você acha que a gestão da empresa precisa melhorar em busca de aumentar sua satisfação no trabalho em relação a seu cargo ou função?

ANEXO I - CARTA DE APROVAÇÃO DO COEP



COEP – Comitê De Ética Em Pesquisa – UNICERP

Protocolo de encaminhamento de Projeto de Pesquisa para o
Comitê de Ética em Pesquisa com seres humanos

1. PROJETO DE PESQUISA

Nº PROTOCOLO:20181450ADM004

1.1. TÍTULO DO PROJETO

SATISFAÇÃO NO TRABALHO: ESTUDO DE CASO EM COMERCIO VAREJISTA NO MUNICIPIO
DE SERRA DO SALITRE-MG

1.2. PESQUISADOR RESPONSÁVEL

Nome: Marcus Vinicius Maciel Trajano

RG:11.715.770

CPF: 045.229.556-42

Endereço: avenida brasil, n35 apto 302- Centro Patos de Minas

Telefone:34 38214779

Celular:34 9 99754639

E-mail : allianceassessoria@hotmail.com

1.3. INSTITUIÇÃO RESPONSÁVEL

Centro Universitário do Cerrado Patrocinio MG

1.4. PROJETO DE PESQUISA

Recebido no COEP/UNICERP em: 24/09/2018

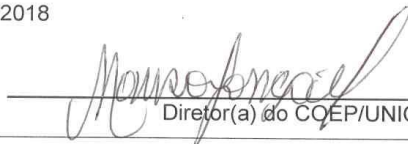
Para o relator em:24/09/2018

Parecer avaliado em reunião de: 26/09/2018

Aprovado: 26/09/2018

Diligência/pendências: ____/____/____

Não aprovado: 05/09/2018


Diretor(a) do COEP/UNICERP

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A satisfação no trabalho é uma prioridade que gestão deve ser preocupar, onde visar seus colaboradores satisfeitos e motivados crucial e tão quanto atrair e fidelizar seus clientes. Estar satisfeito com o trabalho é essencial para o desempenho profissional, não basta ter um trabalho seguro, ter boa remuneração e não estar satisfeito no que faz.

Com isso a pesquisa atingiu o objetivo geral que era de medir e “Diagnosticar a percepção dos colaboradores de um comércio varejista em Serra do Salitre - MG, referente à sua satisfação a seu trabalho, nas suas determinadas funções”, onde a mesma se teve resposta que 46% considera sua satisfação em relação a sua função como bom.

Foi atingidos os objetivos específicos que foram identificar e caracterizar o perfil dos colaboradores da empresa, se estratificando nos parâmetros relacionados a idade, cargos, gênero, tempo de serviço, remuneração, dentre outros. Se mostrando uma satisfação dos colaboradores em questão em relação à hierarquia, nos quais caracterizaram a postura e conhecimentos do superior imediato em 50% como ótimo, se demonstrando um bom clima entre estes. Em relação ao clima organizacional maior parte considera-o 37% como ótimo, observando um satisfatório clima de trabalho. Não se foi identificado pontos negativos ou preocupantes em relação à gestão, somente pontos sugeridos para um melhor desempenho em suas funções.

Diante disso acredita-se que os processos contínuos de apoio aos colaboradores são de extrema importância, considerando que esses interferem diretamente na produtividade da organização, sendo importante um melhor acompanhamento desses processos através de ferramentas gerenciais existentes com intuito de motivar e melhorar seus níveis de satisfação internos.

Espera-se que esta pesquisa seja uma bússola, que ajude a organização a melhor tratar os assuntos referentes a seus colaboradores, buscando melhores vertentes para chegar-se a sua excelência. Recomendando-se, portanto, uma para trabalhos futuros, considerando a limitação da pesquisa, pode-se sugerir que alguns colaboradores podem ter ficado recessos em responder o questionário por se tratar de uma filial de uma empresa grande. E, como sugestão de pesquisa futura, recomenda-se realizar a mesma pesquisa em cada filial da empresa, para que possa se fazer um estudo comparativo e promover um melhora no ramo de trabalho da organização estudada.

Este estudo não é conclusivo, sendo indicado para estudiosos da área, administradores, empresários e áreas afins.

5. REFERÊNCIAS

BEKIN, Saul Faingaus. **Endomarketing: como praticá-lo com sucesso**. São Paulo, SP: Prentice Hall, 2004.

BERGAMINI, Cecilia Whitaker; CODA, Roberto. **Psicodinâmica da Vida Organizacional: Motivação e Liderança 2**. Ed São Paulo: Atlas, 1997.

CERQUEIRA, Wilson. **Endomarketing: educação e cultura para a qualidade**. Rio de Janeiro, RJ: Qualitymark, 1994.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gerenciando pessoas: como transforma gerentes em gestores de pessoas**. - 4ª ed – São Paulo: Prentice hall, 2002.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: é o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 9ª Ed. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: é o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

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

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

CHIAVENATO Idalberto. **Recursos Humanos: o capital humano nas organizações**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2006 apud NOBRE, T. L. **Motivação: Os Desafios da gestão de recursos na atualidade**. 1. ed. Curitiba: Afiliada, 2010.

DALPIAZ, Roni Carlos Costa. **Endomarketing Um a Um: Marketing Interno como forma de motivação individualizada**. Torres: [s.n], 2002.

DELBONI, Thais Helena. **Vencendo o stress** / Thais Helena Delboni. - - São Paulo Makron Books, 1997. – (Serie saúde e harmonia no trabalho).

DUBRIN 2006, p.78 apud FLORES, T.M **A influência do clima organizacional nas empresas e nas pessoas**. NET, setembro. 2016. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/a-influencia-do-clima-organizacional-nas-empresas-e-nas-pessoas/98588>> Acesso em: 18 set. 2018.

HOYLER, S. **Manual de Relações Industriais**. São Paulo: Pioneira, 1970.

LATORRE, Sidney zaganin. **Mas afinal, o que é essa tal de organização**. São Paulo: Senac, 2015.

MAXIMIANO, Antônio César Amauru. **Teoria Geral da Administração: da escola científica à competitividade em economia globalizada**. São Paulo: Atlas, 1997.

PONTES, Benedito Rodrigues. **Administração de Cargos e Salários**, 15ª ed. São Paulo. LTr, 2011.

SIQUEIRA, M. M. M. (et.al) **Medidas do comportamento organizacional**. 1. ed. Artmed, 2008.

SOBRAL, Felipe e Alketa Peci, **Administração**. Teoria e prática no contexto brasileiro. 6º Reimpressão. São Paulo: Pearson education do brasil, 2012.

6. ANEXOS E APÊNDICE

APÊNDICE – QUESTIONÁRIO

Instrumento de Pesquisa

Caro Respondente,

Essa pesquisa é parte de um estudo como requisito para a monografia de Administração do UNICERP – Centro Universitário do Cerrado Patrocínio, e tem como objetivo diagnosticar a percepção dos colaboradores de um comércio varejista em Serra do Salitre – MG, peço que na questão aberta pontuem em tópicos.

Agradeço desde já, a sua colaboração,

Franciele Ribeiro Fortunato,

Graduanda em Administração UNICERP.

Questões

1 – Qual é sua faixa etária?

() Até 18 anos

() De 18 á 30 anos

() De 30 á 45 anos

() Acima de 45 anos

2 – Qual seu sexo?

() Masculino

() Feminino

3 – Qual é seu nível de escolaridade?

() Primeiro grau completo

() Primeiro grau incompleto

() Segundo grau completo

() Segundo grau incompleto

() Superior completo

() Superior incompleto

() Pós Graduação

() Outros

4 – Qual é sua renda média líquida?

() Até 1 salário mínimo

() Dê 1 a 2 salários mínimos

() Acima de 6 salários mínimos

() Dê 2 a 3 salários mínimos

() Dê 3 a 6 salários mínimos

5 – Quanto tempo você trabalha na empresa?

() Até 6 meses

() De 6 meses á 1 ano

() De 1 á 2 anos

() De 2 à 4 anos

() De 4 a 6 anos

() Acima de 6 anos

6 – Qual é o cargo que você exerce na empresa?

- | | |
|---|---|
| ☐ Vendas | ☐ Montador de móveis |
| ☐ Gerencia | ☐ Outros |
| ☐ Administrativo | |
| ☐ Financeiro | |

7 – Como você considera o clima de trabalho na empresa?

- ☐ Excelente ☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Razoável ☐ Ruim ☐ Péssimo

8 – Como você avalia seu nível de satisfação com seu trabalho ou função?

- ☐ Excelente ☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Razoável ☐ Ruim ☐ Péssimo

9 – Como você avalia a postura e nível de conhecimento do seu superior imediato?

- ☐ Excelente ☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Razoável ☐ Ruim ☐ Péssimo

10 - O seu superior imediato tem perfil de dar feedbacks periódicos, prontificando-se a te ouvir e te propor melhorias nas atividades relacionadas a sua função?

- ☐ Sim ☐ Não

11- A empresa tem alguma política de benefícios aos colaboradores?

- ☐ Sim ☐ Não

12 – Se respondeu sim na questão anterior, qual seu nível de satisfação com os benefícios proporcionados pela empresa?

- ☐ Excelente ☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Razoável ☐ Ruim ☐ Péssimo

13 – Qual seu nível de satisfação com a atual remuneração recebida?

- ☐ Excelente ☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Razoável ☐ Ruim ☐ Péssimo

14 – A empresa tem o hábito ou costume de capacitar e treinar seus colaboradores?

- ☐ Sim ☐ Não

15- Se respondeu sim na questão anterior, os treinamentos e capacitações oferecidas aos colaboradores é feita de que forma?

- ☐ Mensal ☐ Bimestral ☐ Trimestral ☐ Quadrimestral ☐ Semestral

16 - Quais pontos você acha que a gestão da empresa precisa melhorar em busca de aumentar sua satisfação no trabalho em relação a seu cargo ou função?

ANEXO I - CARTA DE APROVAÇÃO DO COEP



COEP – Comitê De Ética Em Pesquisa – UNICERP

Protocolo de encaminhamento de Projeto de Pesquisa para o
Comitê de Ética em Pesquisa com seres humanos

1. PROJETO DE PESQUISA

Nº PROTOCOLO:20181450ADM004

1.1. TÍTULO DO PROJETO

SATISFAÇÃO NO TRABALHO: ESTUDO DE CASO EM COMERCIO VAREJISTA NO MUNICIPIO
DE SERRA DO SALITRE-MG

1.2. PESQUISADOR RESPONSÁVEL

Nome: Marcus Vinicius Maciel Trajano

RG:11.715.770

CPF: 045.229.556-42

Endereço: avenida brasil, n35 apto 302- Centro Patos de Minas

Telefone:34 38214779

Celular:34 9 99754639

E-mail : allianceassessoria@hotmail.com

1.3. INSTITUIÇÃO RESPONSÁVEL

Centro Universitário do Cerrado Patrocinio MG

1.4. PROJETO DE PESQUISA

Recebido no COEP/UNICERP em: 24/09/2018

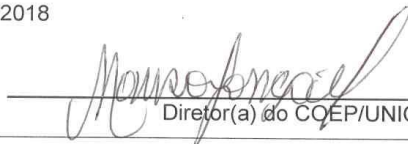
Para o relator em:24/09/2018

Parecer avaliado em reunião de: 26/09/2018

Aprovado: 26/09/2018

Diligência/pendências: ____/____/____

Não aprovado: 05/09/2018


Diretor(a) do COEP/UNICERP