A MOTIVAÇÃO NO TRABALHO E A SUA IMPORTÂNCIA: ANÁLISE DA PERSPECTIVA INDIVIDUAL EM UMA AGÊNCIA DE TURISMO.

Géssica Caroline Bié Estevão

Universidade do Oeste Paulista – UNOESTE, Especialização em Gestão de Recursos Humanos com Ênfase em Treinamento e Desenvolvimento. E-mail : gessica_estevão@hotmail.com

RESUMO

O Artigo tem como objetivo analisar e descrever a importância da motivação em um ambiente de trabalho e os fatores motivacionais que podem contribuir na melhoria do desempenho dos colaboradores que atuam em uma Agência de Turismo. Teve como objetivo descrever o perfil dos colaboradores, identificar e analisar o grau de satisfação e propor melhorias, onde foi entregue questionário com perguntas voltadas a motivação, entrevistas, observações e também levantamento de dados bibliográficos. Os resultados da pesquisa apontam que se ocorrer melhorias e investimentos na qualificação e no desenvolvimento dos colaboradores tornaria o ambiente mais satisfatório e agradável e também investir em planos de motivação contínua. Lembrando que investir em treinamentos garante a motivação do colaborador como também aumento na produtividade e no desempenho em relação ao atendimento e serviços prestados.

Palavras Chave: Motivação, Satisfação, Desempenho, Melhoria.

MOTIVATION AT WORK AND ITS IMPORTANCE: ANALYSIS OF PERSONAL PERSPECTIVE ON A TOURISM AGENCY.

ABSTRACT

The article have as objective analyze and describe the importance of motivation a environment of work and the factors motivational that can contribute to improvement the performance of employees acting in a Travel Agency . Had as objective describe the profile of employees, identify and analyze the degree of satisfaction and propose improvements, which was delivered questionnaire with questions focused on motivation , interviews , observation and also survey of bibliographic data. The survey results indicate that if occur improvements and investments in qualification and development of employees make the most satisfying and enjoyable environment and also invest in continuous motivation plans. Remembering that invest in training ensures a motivation of employees as also increase productivity and a the performance in relation to attendance and services provided.

Keywords: Motivation, Satisfaction, Performance, Improvement.

INTRODUÇÃO

Entender os fatores desmotivadores dentro de uma organização é uma tarefa desafiadora, porém, quando há motivação os resultados são positivos e ocorre melhorias, isto é, aumento de produtividade, redução de custo, baixa rotatividade, clima satisfatório, entre outros. E compreender a motivação humana é um grande desafio e vem gerando uma necessidade de potencializar um gerenciamento em relação aos seus subordinados através de: planos de carreira, qualidade de vida no trabalho, treinamentos e desenvolvimentos da liderança, aplicabilidade do clima organizacional. Assim, demonstrando interesse e atenção sobre cada colaborador.

Lacombe (2011) cita que uma organização bem sucedida é aquela que sempre está atenta para compreender os sentimentos, as necessidades e motivações dos colaboradores e assim proporcionar um clima de trabalho propício a atingir resultados.

O presente trabalho foi direcionado e desenvolvido juntamente aos colaboradores de uma Agência de Turismo, fundada em 1991 na cidade de Maringá no Estado do Paraná é uma empresa autorizada a realizar qualquer tipo de serviço relacionado a área de turismo. Atualmente consta com a colaboração de 13 funcionários, sendo: 3 gerentes que são os proprietários; 2 vendedoras externas; 2 auxiliar financeiro; 5 vendedoras internas e 1 motoboy.

O principal objetivo deste trabalho é verificar as falhas e erros que vem desmotivando os colaboradores, como também analisar os fatores motivacionais que venha contribuir para o desempenho e desenvolvimento dos funcionários desta Agência, buscando descrever o perfil, a necessidade e o desejo de cada colaborador, e também identificar e analisar o grau de satisfação e propor melhorias.

A pesquisa foi realizada através de coleta de informações bibliográficas e questionários, formulários, entrevistas e observações diretamente com a gerência e com cada funcionário.

REFERENCIAL TEORICO

MOTIVAÇÃO PROFISSIONAL

A motivação é um impulso que faz com que as pessoas ajam para atingir os seus desejos e objetivos, onde envolve questões emocionais, sociais e biológicas. É considerado um processo responsável por iniciar, direcionar e manter os comportamentos humanos.

E Silva; Rodrigues (2007, p.9) a motivação irá depender do interior e da energia que cada indivíduo que está ligado com o cargo e tarefas que o mesmo executa como também as características individuais e os resultados que este trabalho pode lhe proporcionar. E com isso podemos mencionar sobre dois tipos de motivação, ou seja, a motivação intrínseca e extrínseca.

A motivação intrínseca está relacionada aos interesses individuais e que só pode ser alterado de acordo com suas próprias escolhas. Este tipo de motivação é independente do ambiente, das situações e das mudanças onde a pessoa consegue se manter ativa mesmo diante das adversidades e dificuldades. Já motivação extrínseca está relacionada a questões ambientais, situações e fatores externos, este tipo de motivação deve sempre estimular a automotivação e ajudar as pessoas se manterem engajadas.

Existe também a Teoria X e Y de McGregor que diz que a teoria X parte do pressuposto de que as pessoas têm aversão ao trabalho, isto é, não gostam de trabalhar ou pretende trabalhar o mínimo possível, como também evitar responsabilidades. Já a teoria Y parte do pressuposto de que as pessoas são criativas, dedicadas e competentes fazendo do seu trabalho um ambiente favorável e agradável, procurando assumir responsabilidades e se empenhar na realização das atividades e tarefas.

Dentro de uma organização para manter –se funcionários comprometidos, produtivos e habilidosos é de suma importância que mantenha um clima organizacional agradável e satisfatório, obter atividades diversificadas, sempre ter realizações de treinamentos de

aprimoramento e desenvolvimento, fazer premiações e manter a segurança dentro do trabalho, esses são alguns exemplos de fatores motivacionais externos.

TEORIA DE MASLOW -TEORIA HIERÁRQUICA DAS NECESSIDADES

Existem várias teorias motivacionais, porém, uma das mais conhecidas é a Teoria Hierárquica das Necessidades que é pressuposto que uma pessoa precisa satisfazer uma necessidade para depois sentir uma nova necessidade. Ela é dividida em cinco partes :

Necessidades Fisiológica – É a necessidade de sobrevivência: fome, sede, sono, sexo, entre outros. E a satisfação desta necessidade é dominar o seu próprio comportamento, isto é, encontrar alívio e refrigério que essas necessidades pode produzir sobre o nosso organismo.

Necessidade de Segurança – É a necessidades de proteção contra ameaças, de segurança íntima, de proteção contra doenças, desemprego. Esta necessidade é provocada pelo medo e insegurança que temos em relação aos danos físicos e emocionais.

Necessidade Sociais – É a necessidade de se relacionar com outras pessoas, fazer parte de um grupo na sociedade, dar e receber amor.

Necessidades de Auto – Estima – É a necessidade relacionada a forma como o indivíduo se vê e se avalia, onde tem a necessidade e desejos de uma valorização de si próprio.

Necessidades de Auto- Realização – É considero o ápice da teoria de Maslow, é a necessidade de alcançar o seu potencial completo como indivíduo e o autodesenvolvimento contínuo .

METODOLOGIA

A presente pesquisa foi baseada em uma pesquisa de campo, isto é, uma fase que é realizada após estudos bibliográficos para que o pesquisados tenha bons conhecimentos do assunto para desenvolver o trabalho. É através desta pesquisa que ele irá definir os objetivos, hipóteses, meios de coleta de dados.

O instrumento de pesquisa foi realizada através de 5 questões com respostas de múltipla escolha onde cada colaborador deveria assinalar uma única alternativa e 1 questão descritiva opinando os pontos fortes e fracos da empresa. Depois o estudou realizou a busca de soluções para investir na capacitação, motivação dos colaboradores e tornar-se o ambiente organizacional em um lugar agradável e satisfatório.

ANALISE DE RESULTADO

A pesquisa foi realizada no dia 17 e 24 de Fevereiro de 2016, onde todos os colaboradores da empresa responderam todos os questionários simples e objetivos que visa fazer o levantamento geral da motivação dos mesmos. Segue abaixo os questionários e os resultados de cada pergunta:

Gráfico 01. Você está satisfeito com o seu cargo?

Fonte: Autor da Pesquisa

Foi mencionado que gostariam de obter um crescimento dentro da empresa mais que não vejam possibilidades e oportunidades para ocorrer uma promoção.

Gráfico 2. Qual a sua visão em relação a empresa que trabalha?

Fonte: Autor da Pesquisa

Por se tratar de uma empresa que atua já há 23 anos no mercado e ser considerada uma das melhores agências na cidade de Maringá eles acreditam que a empresa pode crescer ainda mais.

Gráfico 3. Qual o grau de satisfação em relação ao ambiente organizacional?

Fonte: Autor de Pesquisa

Acreditam que pode haver melhoria no clima organizacional, pois, ocorre conflitos e discussões desnecessárias entre si e 7,69 % respondeu indiferente por passar maior parte do seu trabalho fora do ambiente organizacional.

Gráfico 4. A empresa oferece bons benefícios e treinamentos para os seus colaboradores?

Fonte: Autor de Pesquisa

Eles mencionaram que fora o salário fixo eles recebem somente comissão sobre os produtos e serviços realizado. Porém, não recebem nenhum tipo de benefícios, gratificação e bônus e isso pode acarretar em uma desmotivação. E que falta de treinamento pode acarretar nas vendas, e que sentem a necessidade de treinamentos.

Gráfico 05. Como você avalia o comportamento da gerência?

Fonte: Autor da Pesquisa

Foi mencionado que os responsáveis acabam tendo conflitos familiares e muita das vezes obtendo um comportamento que deixa o clima organizacional pesado e desconfortável.

Quadro 01. Quais são os principais fatores positivos e negativos da empresa?

Fatores Positivos	Fatores Negativos
Equipe qualificada	Sem benefícios e Falta de treinamento
Salário bom e Possuir uniforme	Não pode opinar nos processos
Comunicação Interna eficaz	Falta de avaliação e feedback
Boa Infraestrutura e Seriedade da empresa	Cobranças indevidas e pouco reconhecimento
Receber elogios de clientes	Conflitos entre a gerência
Reuniões contínuas	Rotatividade de funcionários
Bastante tempo da empresa no mercado	Processo de Recrutamento e Seleção

Fonte: Autor da Pesquisa

Os colaboradores responderam o que gostam dentro da empresa, a admiração pela mesma, o clima organizacional agradável. Mas também houve reclamações que pode acarretar em desmotivação fazendo com o que o desempenho do colaborador caía e deixe de produzir de forma eficaz.

CONCLUSÃO

Pode concluir-se depois desta pesquisa que a motivação dentro de uma organização é de suma importância para ambas partes, isto é, da organização e dos seus colaboradores. E a empresa pode trabalhar com a motivação extrínseca que motiva uma equipe seja através de programas e medidas adotadas pela empresa, e também a motivação intrínseca que motiva o próprio indivíduo em relação ao seu papel na sociedade.

Com o resultado identificou-se que existem vários fatores positivos na empresa, como por exemplo: colaboradores que desejam um crescimento e desenvolvimento dentro da organização, que gostam do ambiente de trabalho e são comprometidos e responsáveis, boa infraestrutura e ambiente físico bem equipado e moderno, comunicação Interna eficiente, seriedade e confiabilidade da empresa. Mas também foi identificado vários fatores negativos que desmotivam os seus colaboradores, isto é: mal comportamento e despreparo das gerências, falta de benefícios, falta de treinamentos, pouco reconhecimento e sem elogios, não pode colaborar com sugestões e opiniões para a melhoria da empresa, não obter avaliação de desempenho e feedback, e principalmente o processo de recrutamento e seleção que consideraram razoável contribuindo em rotatividade de aproximadamente a cada seis meses.

Após as análises dos questionários foram elaboradas algumas propostas para que a empresa possa ter melhorias e diminuir a desmotivação e obter crescimento e desenvolvimento da equipe como podemos ver a seguir:

- A Gerência passar por um processo de treinamento e qualificação para saber separar questões familiares com as profissionais. Como também saber liderar e preparar a sua equipe.
- Criar um plano de benefícios, reconhecer e elogiar o trabalho de cada colaborador, com isso os colaboradores se sentiram mais satisfeitos e valorizados .E criar um plano de treinamento e desenvolvimento da equipe tanto para a motivação quanto para obter crescimento de habilidades e qualificações.
- Fazer avaliações de desempenho e feedback para ambas partes verificar os pontos que devem ser melhorados. E a empresa estar mais aberta para sugestões e opiniões.

-Investir em melhorias para o processo de recrutamento e seleção para que as admissões sejam assertivas e diminua a rotatividade.

Assim, conclui-se a pesquisa respondendo aos problemas apresentados e sugerindo novas propostas para a melhoria com relação a motivação dos colaboradores e apresentando motivos que podem causar desmotivação e redução no desenvolvimento e na qualidade da prestação de serviços de cada colaborador.

REFERÊNCIA

AMARAL, Derly Jardim do. Um estudo crítico sobre as questões motivacionais. Disponível em: <<http://www.revistaiberoamericana.org/ojs/index.php/ibero/article/view/7/1377>>. Acesso em: 04 fev. 2016.

LACOMBE, Francisco. Recursos Humanos: princípios e tendências. São Paulo: Saraiva, 2011.

CHIAVENATO, Idalberto. Gerenciando pessoas: o passo decisivo para administração participativa. São Paulo: Makron Brooks, 1992.

NEVES, Augusto Lobato. Motivação para o trabalho. Dos conceitos às aplicações. Lisboa :Editora Recursos Humanos, 1998.

MAXIMIANO, Antônio Cesar Amauri. Teoria geral da administração: da revolução urbana a revolução digital. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MASLOW, Abraham H. Motivacion y Personalidad. Madrid: Ed Díaz de Santos, 1991.

CHIAVENATO, Idalberto. Teoria Geral da Administração: Abordagens Prescritivas e Normativas. 7 ed. São Paulo: Barueri, 2014.

MAXIMIANO, Antônio César Amauri. Introdução à Administração. São Paulo: Atlas, 2007.

MCGREGOR, Douglas. Os Aspectos Humanos da Empresa – Portugal: Livraria Clássica Editora,1962.

SIQUEIRA, Wagner. A Teoria X e a Teoria Y, de Douglas McGregor. Disponível em:<http://www.administradores.com.br/artigos/cotidiano/a-teoria-x-e-a-teoria-y-de-douglas-mcgregor/51506/>. Acesso em: 20 fev.2016

GIL, Antônio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

RICHARDSON, Roberto Jarry. Pesquisa social: métodos e técnicas. São Paulo: Atlas,1989.

CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de Pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações . 4 ed São Paulo: Barueri, 2014.