



CENTRO PAULA SOUZA



**GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO**

**ESCOLA TÉCNICA ESTADUAL “PROF. MARCOS UCHÔAS DOS
SANTOS PENCHEL”**

Marcelly Carvalho Capucho

**RECURSOS HUMANOS NA MOTIVAÇÃO E SATISFAÇÃO DOS
TRABALHADORES NA PRODUTIVIDADE**

Cachoeira Paulista

2023

Marcelly Carvalho Capucho

**RECURSOS HUMANOS NA MOTIVAÇÃO E SATISFAÇÃO DOS
TRABALHADORES NA PRODUTIVIDADE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Técnico em Recursos Humanos da Etec Prof. Marcos Uchôas dos Santos Penchel orientado pelo Prof. Wellington Ventura Cotrim, como requisito parcial para obtenção do título de Técnico em Recursos Humanos.

Cachoeira Paulista

2023

RECURSOS HUMANOS NA MOTIVAÇÃO E SATISFAÇÃO DOS TRABALHADORES NA PRODUTIVIDADE

Marcelly Carvalho Capucho

Wellington Ventura Cotrim

Resumo: O trabalho de Recursos Humanos na Motivação e Satisfação dos Trabalhadores teve como objetivo ajudar na satisfação e motivação dos trabalhadores é assim também colaborando no melhor desempenho no serviço. Através de pesquisas internas e externas sobre satisfação e motivação do trabalhador, foi indicado dar feedbacks aos funcionários e ter mais comunicação entre eles, isso ajuda a melhorar o desenvolvimento profissional e pessoal desde que ambos (empresa/trabalhadores) saibam e aceitem mudanças.

“A gestão de pessoas tem sido a responsável pela excelência das organizações bem-sucedidas e pelo aporte de capital intelectual que simboliza, mais do que tudo, a importância do fator humano em plena Era da Informação”- Idalberto Chiavenato.

Palavras-Chave: Motivação. Satisfação. Trabalhador. Desempenho.

Introdução

Esse artigo tem a intenção de ajudar na satisfação e motivação dos trabalhadores, assim também ajudando no melhor desempenho do serviço, realizando pesquisas de campo para identificar quais as insatisfações variáveis e também suas proporções. Foi realizada uma pesquisa de campo e através de questionário e estudo de casos, observações de participantes e não participantes para uma melhor análise qualitativa e dedutiva, foi encontrada a problematização. Através da pesquisa conseguiu-se conhecer um pouco de cada entrevistado, e assim se obteve dados sobre os motivos comportamentais de cada um. Com a análise realizada e baseada nas respostas foi identificado que é possível fazer mudanças para melhorar a satisfação geral dos trabalhadores.

Deve se mudar as estratégias e realizar comparações sobre os resultados alcançados, pois, havendo satisfação, por consequência terá uma melhora no desempenho em sua atividade laboral aumentando sua produtividade junto com a satisfação do trabalhador. Todas essas ações devem ser guiadas pela política interna da empresa, porque é a partir deles que as práticas de RH estarão alinhadas às estratégias organizacionais. No entanto, o capital humano nunca deve ser esquecido ou deixado de lado, porque é o principal ativo da organização.

Segundo Bergamini e Coda (1997) motivação é definida como uma inclinação para a ação que tem origem em um motivo (necessidade). Um motivador nada mais é que um motivo, uma necessidade por definição. Por outro lado, um fator de satisfação é alguma coisa que satisfaz uma necessidade. Satisfação é o atendimento de uma necessidade ou sua eliminação.

Fundamentação Teórica

A importância do RH na motivação do Trabalhador

Segundo Chiavenato (1999), “ A Gestão de Pessoas nas organizações é a função que permite a colaboração eficaz das pessoas – funcionários, recursos humanos ou qualquer denominação utilizada – para alcançar os objetivos organizacionais e individuais. ”

As pessoas e as organizações estão engajadas em uma complexa e incessante interação; as pessoas passam a maior parte de seu tempo nas organizações das quais dependem para viver e as organizações são constituídas de pessoas sem as quais não poderiam existir. Sem as pessoas e sem as organizações não haveria a área de RH (CHIAVENATO,2020, P.36)

Engana-se quem acha que RH é apenas processo seletivo, contratação, escalas, pagamentos, férias e demissões e mais que isso ele tem que ajudar no clima organizacional, na valorização do trabalhador e contribuir para um ambiente de trabalho melhor. O RH tem o papel de identificar e entender o trabalhador para ver o que será possível fazer para o motivar ou o manter motivado.

Segundo Chiavenato (1999), existem seis processos básicos de Gestão de Pessoas, como mostra a Figura 1.

Processos básicos de Gestão de Pessoas.



Figura1: Processos básicos de Gestão de Pessoas.
Fonte: Adaptado de Chiavenato (1999).

Os processos compreendem:

Agregar pessoas: Processo utilizado para encontrar novas pessoas para a empresa, incluindo o recrutamento e seleção de profissionais;

Aplicar pessoas: Processo responsável pelo desenho, análise e descrição de cargos, além de orientação das pessoas e avaliação do desempenho;

Recompensar pessoas: Processo utilizado como incentivo para as pessoas satisfazerem suas necessidades individuais. Aqui estão inclusos recompensas, remuneração, benefícios e serviços sociais;

Desenvolver pessoas: Processo voltado a capacitar e desenvolver o grupo de colaboradores por meio de treinamentos e programas de mudança de carreiras;

Manter pessoas: Processo que consiste em criar condições ambientais e psicológicas para colaborar com a boa prática das atividades profissionais, como administração da disciplina, higiene, segurança, qualidade de vida e manutenção de relações sindicais;

Segundo Silva (2002, p.224), "o principal interesse gerencial é motivar os funcionários a alcançar os objetivos organizacionais de um modo eficiente e eficaz".

Por si só, a motivação dos trabalhadores influencia diretamente no equilíbrio organizacional e nos resultados da empresa, pois um bom clima no setor é essencial para o desenvolvimento organizacional e produtividade da equipe.

Conforme Chiavenato (1992, p.166), a motivação pode ser conceituada como o esforço e tenacidade exercidos pela pessoa para fazer algo ou alcançar algo. A motivação é um dos inúmeros fatores que contribuem para o bom desempenho no trabalho. A razão pela qual se focaliza tão insistentemente a motivação é que ela é mais facilmente influenciável do que as demais características das pessoas como traços de personalidade, aptidões, habilidades [...].

Compreende-se que um clima organizacional bom, um ambiente bom ajuda na produtividade, pois isso ajuda na satisfação do trabalhador no ambiente de trabalho e assim a pessoa fica mais disposta e se for valorizada isso o deixa, mas motivado. E sempre bom também implementar metas com recompensas seja elas em questão financeira, prêmios ou alguma regalia a pessoa ou equipe tem que ver a estratégia que melhor se enquadre no perfil do que deseja melhorar no ambiente de trabalho.

A importância da Motivação na produtividade da empresa

Precisa primeiramente considerar os empregados como pessoas e não como meros recursos de que a organização pode dispor como bem queira, deve tratá-los como parceiros, como pessoas que investem na organização com o capital humano e que têm a legítima expectativa de retorno de seu investimento.

O mundo está cada vez mais competitivo então precisa mudar a maneira na qual você trata seus colaboradores para ter um melhor desempenho nos serviços prestados deles quanto melhor se sentirem na empresa, mas entregaram resultados positivos tanto individuais como em grupos. A motivação pode ser entendida como o principal combustível para a produtividade da empresa. Por isso, identificar fatores capazes de promover a motivação dos colaboradores será uma maneira obter melhores resultados na empresa.

Os líderes precisam sempre estar atentos a sua equipe para mantê-los motivados a motivação vem através de satisfação das pessoas, pode ser pelo ambiente no qual realiza suas atividades, o clima na empresa ou apenas o fato de sentir que tem importância ali dentro que não é apenas uma ferramenta na tarefa a ser realizada.

Segundo Antônio Carlos Gil (2001, p.) cita no seguinte trecho “A fome constitui uma necessidade primária do ser humano. Não se pode afirmar que uma pessoa passe a sentir fome pelo fato de sentir o cheiro de comida. O cheiro, na realidade, é capaz de despertar a pessoa para uma necessidade não percebida até o momento, em virtude, provavelmente, de estar atenta a outras necessidades. ”

No trecho citado acima dá para ter uma ideia da ligação entre satisfação e motivação. Pois uma simples necessidade atendida acaba sendo uma satisfação da pessoa com isso a deixa feliz uma pessoa feliz e uma pessoa motivada. A teoria de Maslow se enquadra bem para um ambiente de trabalho pois ressalta que as pessoas não necessitam apenas de recompensas financeiras, mas também de respeito e atenção dos outros como mostra a figura 2.

Pirâmide de Maslow



Figura 2: Pirâmide de Maslow

Fonte: Adaptação da pirâmide de Maslow

Como Motivar as Pessoas

Cada pessoa é motivado de uma maneira porque ninguém é igual a ninguém, como já disse no capítulo acima motivação é como uma necessidade e as vezes a necessidade que eu sinto que tenho ou tenho é diferente das demais pessoas. Motivar as pessoas não é uma tarefa tão fácil assim.

Valorize as pessoas, não mostre que tem preferencias entre os colaboradores/colegas pois isso os desmotiva trate todos da mesma maneira demonstrando que tem importância na empresa. Sempre os incentive a ir se superando nas metas a serem alcançadas e pode ser através de elogios, sorrisos demonstrando de alguma maneira que eles estão indo bem na tarefa deles, e caso eles não estejam indo bem demonstre como eles podem fazer para melhorar, mas sem críticas destrutivas apenas as construtivas com delicadeza para demonstrar que se importa com eles e quer o seu melhor.

Encoraje as iniciativas, pode ser feito através de sugestões ou participação em alguma tomada de decisão favorável a eles, mas demonstre receptividade a todas as ideias manifestadas e sempre agradeça as sugestões. Tente aceitar as ideias mesmo que precise adaptá-las um pouco caso não seja possível explique claramente porque foi infelizmente descartada.

Sempre ofereça incentivos, seja eles algum presente, algum privilégio a equipe ou individual e também o incentivo financeiro, pois as vezes só o incentivo financeiro não serve para motivá-los.

Incentive sempre os colaboradores a desenvolver habilidades novas, se necessário treinamento, cursos para a melhoria do desempenho profissional e pessoal. Faça avaliações para dar Feedbacks aos seus colaboradores sobre o seu desempenho e também para ter mais visão de como anda a motivação da equipe. Sempre no feedback é bom ressaltar suas conquistas e seus pontos positivos e incentivar a melhorar o negativo se houver. A explicação, de acordo com Mayo, é a de que participar de novas experiências provoca aumento do interesse, desenvolve a autoestima e o espírito de equipe, independentemente da mudança que se estiver operando.

"Não há nada mais insano do que fazer as coisas sempre da mesma maneira e esperar que os resultados sejam diferentes."

ALBERT EINSTEIN

Na frase de acima de Albert Einstein entende-se que se você não mudar sua maneira de ser, agir, trabalhar jamais mudara os resultados na sua vida ou empresa, se você quer mudança então mude e seja a mudança na qual espera para ter outros resultados tantos pessoais quanto profissionais.

Conclusão

Segundo o questionário aplicado identifiquei que as pessoas, acreditam que não recebem o suficiente pelo trabalho que realizam, acredito que isso seja um dos motivos que agregam a estarem meio desmotivados na realização das atividades profissionais. Sabemos que não é apenas dinheiro que desmotiva, mas vários outros fatores como não ser ouvido, não reconhecer o trabalho feito entre outras coisas.

Acredito que se o gestor/líder demonstrar que tem consideração à sua equipe/funcionário, dar sempre os feedbacks sejam eles positivos ou negativos e importante dar com jeitinho sem grosserias com isso poderá ajudar a motivar os funcionários e eles darem o melhor de si superando a si próprio e com isso também beneficia a eficiência da produtividade da empresa. Demonstrar consideração e respeito sempre haverá uma harmonia com isso fica um clima mais agradável e leve e também ajuda na motivação na elaboração da sua tarefa a ser realizada.

HUMAN RESOURCES IN THE MOTIVATION AND SATISFACTION OF WORKERS IN PRODUCTIVITY

Abstract: The work of Human Resources in the Motivation and Satisfaction of Workers aimed to help in the satisfaction and motivation of workers and thus also collaborating in the best performance in the service. Through internal and external surveys on worker satisfaction and motivation, it was indicated to give feedback to employees and have more communication between them, this helps to improve professional and personal development as long as both (company/workers) know and accept changes.

“People management has been responsible for the excellence of successful organizations and for the contribution of intellectual capital that symbolizes, more than anything, the importance of the human factor in the middle of the Information Age” - Idalberto Chiavenato.

Keywords: Motivation. Satisfaction. Worker. Performance.

Referencias

GIL, Antônio Carlos **Livro Gestão de pessoas enfoque nos papéis profissionais.** 2010.

BRUCE, Anne **Livro Como Motivar sua equipe.** 2006

ELAINA, Jeniffer. **A importância do RH na motivação do colaborador.** 2022. Disponível em

<https://www.rhportal.com.br/artigos-rh/a-importancia-do-rh-na-motivacao/>

Acesso em 22 de maio 2023.

BERGAMINI, Cecília W., CODA, Roberto. **Psicodinâmica da vida organizacional: motivação e liderança.** São Paulo: Atlas, 1997. Disponível em

http://sistema.simead.com.br/7simead/paginas/artigos%20recebidos/RH/RH38_-_Motivacao.PDF

Acesso em 22 de maio de 2023.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas segundo Chiavenato: O que é e aplicação.** 2022. Disponível em

<https://www.gupy.io/blog/gestao-de-pessoas-segundo-chiavenato#:~:text=Como%20dito%2C%20Chiavenato%20defende%20que,que%20s%C3%A3o%20dirigidos%20a%20elas>

Acesso em 22 de maio de 2023.

CHIAVENATO, Idalberto, **Recursos humanos: o capital aberto das organizações.** 11ed, São Paulo, atlas, 2020. Disponível em

<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522122516/cfi/88!/4/4@0.00:63.5>

<https://multivix.edu.br/wp-content/uploads/2021/05/a-importancia-dos-recursos-humanos-nas-organizacaoes.pdf>

Acesso em 23 de maio de 2023

FREITAS, Adriano Ferreira; CARVALHEDO, Amanda Gomes; FILHO, Érico Colodetti, **A Importância dos Recursos Humanos nas Organizações.** Disponível em

<https://multivix.edu.br/wp-content/uploads/2021/05/a-importancia-dos-recursos-humanos-nas-organizacoes.pdf>

Acesso em 23 de maio de 2023

CHIAVENATO, Idalberto. **Remuneração, benefícios e relações de trabalho**. São Paulo: Atlas, 1992. Disponível em

[https://sistema.semead.com.br/7semead/paginas/artigos%20recebidos/RH/RH38 -
Motivacao.PDF](https://sistema.semead.com.br/7semead/paginas/artigos%20recebidos/RH/RH38-_Motivacao.PDF)

Acesso em 23 de maio de 2023

SILVA, Reinaldo Oliveira da. **Teorias da Administração**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002. Disponível em

<https://multivix.edu.br/wp-content/uploads/2021/05/a-importancia-dos-recursos-humanos-nas-organizacoes.pdf>

Acesso em 25 de maio de 2023

MEDEIROS, Gabriela. **Gestão de Informação em RH**. 2021. Disponível em

<https://comunicarh.com/gestao-de-informacao-em-rh/>

Acesso em 25 de maio de 2023

