

SATISFAÇÃO COM A EMPRESA E EXPECTATIVAS FUTURAS NO TRABALHO: UM ESTUDO APLICADO A UMA INDÚSTRIA DE BORRACHAS DA SERRA GAÚCHA**G. R. BORGES^{1*}, W. GIACOMELLI² e A. K. CONSTANTE³**¹Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA), ²Faculdade de Integração do Ensino Superior do Cone Sul (FISUL),³Fundação Universidade Regional de Blumenau (FURB)

gustavodarosaborges@gmail.com *

Submetido 15/01/2015 - Aceito em 13/12/2017

RESUMO

Mensurar a satisfação de trabalhadores é uma prática comum nos estudos de Gestão de Pessoas, no entanto, poucos trabalhos tem buscado analisar em conjunto as pretensões futuras dos trabalhadores. Procurando compreender este cenário, realizou-se uma pesquisa empírica do tipo quantitativa e descritiva junto a 45 colaboradores de uma indústria de borrachas da serra gaúcha. Por meio de ANOVA e qui-quadrado, percebeu-se que em geral, há uma satisfação em relação à organização, especialmente no que diz respeito às

condições físicas do trabalho e o relacionamento com os colegas. Entre os motivos que mais atraem a manutenção dos colaboradores, o "trabalho que realiza" é o mais destacado. Percebeu-se que os colaboradores com mais elevado nível de escolaridade não possuem uma imagem definida sobre o seu futuro profissional em 2 anos, diferentemente dos que têm menor nível de escolaridade, onde grande parte pretende continuar na empresa e no mesmo cargo que ocupa.

PALAVRAS-CHAVE: Satisfação no Trabalho; Perfil de Trabalhadores; Objetivo Profissional.**SATISFACTION WITH THE COMPANY AND FUTURE EXPECTATIONS AT WORK: A STUDY APPLIED TO A RUBBER INDUSTRY OF SIERRA GAÚCHA****ABSTRACT**

Measure the satisfaction of employees is a common practice in studies of Personnel Management, however, few studies have sought to examine together the future claims of workers. Trying to understand this scenario, we performed an empirical study of the quantitative and descriptive with the 45 employees of a rubber industry in the Serra Gaucha. By ANOVA and chi-square, we noticed that in general there is a satisfaction in relation to the organization, especially with regard to

the physical conditions of work and relationships with colleagues. Among the reasons that attract the retention of employees, the "work performed" is the most prominent. It was noticed that employees with higher level of education does not have a definition of their professional future in 2 years, unlike those who have lower education levels, where most of them want to remain in the company and in the same position he holds.

KEY-WORDS: Job Satisfaction, Worker Profile, Professional Goal.

SATISFAÇÃO COM A EMPRESA E EXPECTATIVAS FUTURAS NO TRABALHO: UM ESTUDO APLICADO A UMA INDÚSTRIA DE BORRACHAS DA SERRA GAÚCHA

INTRODUÇÃO

O Administrador é o profissional que precisa criar um clima positivo de trabalho na empresa, sabendo lidar e orientar as pessoas para que atinjam os resultados pretendidos (Travenssola et al., 2001). Compreender os sentidos do trabalho é um desafio importante para os administradores (Morin, 2001). Atualmente, a área de Gestão de Pessoas é a responsável pela gestão das pessoas, onde se entende que pessoas fazem parte de um bem valioso para a empresa (Mussak, 2010).

No sentido de buscar uma harmonia e um bom desempenho no ambiente de trabalho, é importante que o Administrador gerencie não somente as pessoas, mas o clima organizacional como um todo. Conforme Luz (2003), o clima da organização pode ser interpretado através da manifestação de indicadores, isto é, sinais que refletem seu estado. Como exemplo de indicadores prejudiciais a empresa pode-se destacar: a alta rotatividade, o absenteísmo elevado, avaliações de desempenho ruins, a crescente nos atestados de saúde, entre outros.

A compreensão destes indicadores e de um estudo mais aprofundado do clima organizacional de uma empresa torna-se de grande valia, pois a sua reversão propicia ganhos de conhecimento para a organização e para a ciência que estuda fenômenos desta natureza. Assim sendo, o Administrador tem a condição de melhor gerenciar o clima e as pessoas, e a ciência, a oportunidade de conhecer como os conceitos da área podem estar sendo praticados em uma determinada realidade.

Como inicialmente visto, o clima organizacional pode ser mensurado por diversos indicadores, bons ou ruins. Entre os bons, um dos mais pesquisados é a satisfação dos colaboradores. Entretanto, mesmo em climas positivos, algumas pessoas podem querer deixar a empresa por diversos motivos, por exemplo, outras possibilidades melhores de trabalho ou até mesmo falta de interesse em continuar desempenhando o seu trabalho. Neste caso, tornam-se relevantes estudos que descrevam as expectativas futuras dos colaboradores, no sentido de fazer com que a empresa e o gestor conheçam quais são os interesses futuros de seus subordinados, e até mesmo, se eles possuem alguma propensão no futuro.

Buscando uma melhor compreensão sobre o assunto, o presente artigo tem a proposta de analisar o clima organizacional de uma indústria de borrachas da serra gaúcha sob a ótica dos colaboradores. Neste caso, definiu-se a problemática inicial do estudo como sendo: como está o nível de satisfação dos colaboradores de uma indústria de borrachas da serra gaúcha?

Visando responder a este problema de pesquisa, foram identificados alguns objetivos, sendo o geral, verificar o nível de satisfação dos trabalhadores da organização em estudo e os objetivos específicos são: traçar um perfil dos trabalhadores, verificar sua pretensão futura de trabalho e o motivo no qual deixa mais o colaborador mais satisfeito.

REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico foi dividido em duas áreas: a organização e as pessoas e os indicadores de recursos humanos.

A Organização e as Pessoas

A relação entre pessoas e organização é muito próxima, sendo adequada a manutenção de uma boa relação. Apesar de este clima harmônico ser preterido, é comum que haja conflitos em um local de trabalho, sendo que quando isto ocorre, recomenda-se que a gestão haja com agilidade e busque reverter este quadro desagradável (Apipalaku, & Kummoon, 2017).

Por outro lado isto não reduz a importância das pessoas, em obstante, Chiavenato (2002, p. 73) descreve que “as organizações dependem de pessoas para proporcionar-lhes o necessário planejamento e organização, para dirigi-las e controlá-las e para fazê-las operar e funcionar. Não há organização sem pessoas”.

De Carvalho e dos Reis (2017) consideram que as pessoas são tão importantes para as organizações, que sua atuação acarreta em resultados organizacionais, sendo indicado que empresas e pessoas trabalhem em sintonia buscando atingir objetivos mútuos, já que a sinergia entre colaboradores e organização pode derivar em benefícios para ambos. Portanto, no entender de Clegg, Kornberger e Pitsis (2011, p. 41), “organizações são estruturas sistematicamente constituídas que relacionam pessoas, objetos, conhecimentos e tecnologias, em projeto concebido para alcançar fins específicos”.

Buscando uma relação harmônica, surge a administração de recursos humanos, a qual é descrita por Clegg, Kornberger e Pitsis (2011, p. 189):

É o processo e a prática de administrar e aconselhar gerências sobre o recrutamento, seleção, a retenção e o desenvolvimento da equipe em um ambiente social e legal cada vez mais complexo, com o propósito de atingir os objetivos da organização, segundo a lógica de seus administradores ou consultores.

De acordo com Chiavenato (2003), o objetivo da administração é integrar e coordenar recursos pertencentes à organização, que por sua vez muitas vezes são cooperativos, em outras vezes conflitivos, tais como pessoas, materiais, dinheiro, tempo, espaço etc., em direção a objetivos estipulados pela organização.

Segundo Mussak (2010), a área de recursos humanos, hoje chamada de gestão de pessoas, é uma das áreas que mais tem passado por mudanças e transformações nestes últimos anos. É uma associação de habilidades e métodos, políticas e práticas definidas, com o objetivo de administrar. Destaca que o papel do gestor de pessoas é essencial para o progresso deste departamento, este que é responsável pela função gerencial do recurso humano e desempenha atividades que visam integrar os colaboradores ao ambiente organizacional.

Um dos motivos principais das relações humanas é provocar um clima de trabalho harmônico e eficiente. Luz (2003) apresenta a seguir alguns conceitos inerentes ao clima organizacional, adaptados para o objetivo do trabalho (Quadro 1).

Quadro 1: Conceitos de Clima Organizacional.

Conceito	Autor
São as impressões gerais dos trabalhadores de determinada organização em relação ao seu ambiente de trabalho.	D.J Champion
Entende-se como a qualidade ou propriedade do ambiente organizacional, que é experimentada pelos membros de uma organização e é determinante para o seu comportamento.	George H. Litwin
É a soma de valores, atitudes e padrões de comportamento existentes em uma organização.	Flávio de Toledo e B. Milioni
É a visão resultante das percepções que os colaboradores possuem dos diferentes aspectos que influenciam seu bem-estar e sua satisfação.	Luiz César Barçante e Guilherme Caldas de Castro
É o fenômeno resultante da interação dos elementos da cultura.	Edela Lanzer P. de Souza
É o modo de como as pessoas percebem a companhia.	Delmar Dutch Landen
É o indicador de grau de satisfação dos membros de uma organização, em relação à diferentes aspectos.	Roberto Coda
Seu estudo destina-se a identificar quais os fatores que afetam negativamente ou positivamente a motivação das pessoas.	Almiro dos Reis Neto
É o resultado de vários conjuntos de descrições, feitas pelas pessoas e correspondendo à interpretação que elas fazem do contexto da empresa.	Steven W.J Kozlowski e Brian M. Hultz
Um conjunto de valores ou atitudes que afetam a maneira pela qual as pessoas se relacionam uma com as outras.	Warren G. Bennis
É o reflexo tanto das normas e valores do sistema formal com sua reinterpretação no sistema informal.	Daniel Katz e Robert I. Kahn
É o reflexo do estado de ânimo ou do grau de satisfação dos funcionários de uma empresa.	Ricardo Silveira Luz
É a atmosfera psicológica que envolve, num dado momento, a relação entre a empresa e o funcionário.	Ricardo Silveira Luz
Clima organizacional é o método como se desenvolvem as relações e representações interpessoais no interior de determinada organização e como aquelas se modificam em função da oscilação de certas variáveis.	Lobo

Fonte: Adaptado de Luz (2003).

Conforme Luz (2003), nos conceitos de clima organizacional dos mais diversos autores, pode-se encontrar pelo menos três palavras que estão na maioria das vezes presentes: satisfação, percepção e cultura.

Gil (2001), afirma que o clima imperante em uma organização exerce fortes efeitos sobre os indivíduos que fazem parte dela. Em certos casos, a organização contribui para a incapacidade da pessoa em lidar com o ambiente podendo ocorrer, portanto, que o clima

organizacional se constitua num elemento dificultador no envolvimento dos empregados com a instituição e seus projetos. Se as muitas horas em que os trabalhadores passarem dentro da empresa (oito ou mais horas, conforme a jornada) forem agradáveis, as pessoas se sentirão mais motivadas e envolvidas com a qualidade do trabalho e/ou do serviço que realizam.

De nada adianta as empresas acreditarem que o que oferecem aos seus trabalhadores é superior ao que outras empresas oferecem, se estes têm uma percepção diferente. Talvez os funcionários não estejam totalmente satisfeitos com seu salário, mas se concordarem com os objetivos da empresa, percebendo-a como um lugar agradável e visualizando seus chefes como pessoas sensatas, irão se sentir motivados, fazendo com que outros obstáculos sejam facilmente superados. “O gerenciamento da motivação é muito importante para o engajamento dos funcionários”, prossegue Gil (2001, p. 272). Por isso, faz-se necessário saber como as pessoas se sentem para, a partir daí, proceder ao gerenciamento desta questão.

Conclui-se aqui, que o conhecimento sobre o ambiente de trabalho é importante para que o gestor é decisivo para a empresa. Para que se tenha conhecimento deste, é preciso realizar uma avaliação. Buscando realizar a mesma em uma empresa de borrachas da serra gaúcha, o presente artigo definiu alguns indicadores de recursos humanos investigativos, os quais serão apresentados na sequência.

Indicadores de Recursos Humanos

Os indicadores de recursos humanos pesquisados neste trabalho baseiam-se nos estudos de Luz (2003), onde optou-se em investigar 12 variáveis: qualidade e quantidade de trabalho, comunicação, carreira, relacionamento, reconhecimento profissional, treinamento e desenvolvimento, remuneração e benefícios, realização pessoal e profissional, condições físicas dos trabalho, imagem da empresa, liderança e satisfação geral.

a) Qualidade e quantidade de trabalho

No entendimento de Gitlow (1993, p. 7), “qualidade é um julgamento feito pelos clientes ou usuários de um produto ou serviço; é o grau em que os clientes ou usuários sentem que o produto ou serviço excede suas necessidades e expectativas”.

Para que uma empresa conquiste e mantenha mercado nos dias atuais, deve ter como um dos objetivos principais satisfazer os seus clientes com a boa qualidade de seus produtos/serviços, objetivando assim a fidelização da marca e o reconhecimento de seus produtos.

Por quantidade de trabalho, entende-se a quantidade do material a ser desenvolvido, o tempo para o desenvolvimento, além do capital profissional para a execução do serviço.

b) Comunicação

A comunicação é um componente importante para um correto fluxo de informações e o bom relacionamento entre as pessoas. Clegg, Kornberger e Pitsis (2011, p. 310) conceituam a comunicação como:

Troca de ideias, emoções, mensagens, relatos e informações, por diferentes meios, entre eles, escrita, fala. Sinais, objetos e ações. Pode ser intencional, como uma carta cuidadosamente redigida, ou aleatória (não intencional), como as inferências que se podem fazer acerca do gestual (linguagem corporal) de uma pessoa.

De acordo com Bowditch e Buono (2004), a comunicação normalmente é definida como uma troca de determinada informação entre um transmissor e um receptor, e a inferência (percepção) do significado entre os indivíduos envolvidos.

Para Chiavenato (2002, p. 96), “comunicação é a transferência de informação e significado de uma pessoa para outra pessoa. É o processo de passar informação e compreensão de uma pessoa para outra”.

c) Carreira

A carreira de trabalho é uma grande preocupação para muitas pessoas. Conforme Chiavenato (1999, p. 326), “carreira é uma sucessão ou sequencia de cargos ocupados por uma pessoa ao longo de sua vida profissional”. Pode-se resumir carreira como uma sequencia funcional de um profissional dentro de determinada empresa. Portanto, entende-se carreira como um processo contínuo entre empregado e o órgão empregador, ambos com os mesmos objetivos.

d) Relacionamento

As relações interpessoais são fortes elementos que contribuem para a formação de um relacionamento real no ambiente de trabalho (Costa, 2002). Este relacionamento deve ser harmônico e salutar visando não somente um bom entendimento entre os atores, mas uma relação de ganhos múltiplos tanto para os trabalhadores quanto para a organização.

e) Reconhecimento profissional

Segundo Mendes (2003, p. 6), a realização se refere a um “sentimento de gratificação, orgulho e identificação com um trabalho que atende às necessidades profissionais”.

Realização profissional está atrelada com o item anteriormente descrito, carreira. Uma pessoa que está realizada profissionalmente passou por diversas etapas até que alcançou um patamar no qual está sentindo-se altamente motivada para a realização daquele serviço.

f) Treinamento e desenvolvimento

Segundo Chiavenato (1999, p. 294), “modernamente, o treinamento é considerado um meio de desenvolver competências nas pessoas para que elas se tornem mais produtivas, criativas, e inovadoras, a fim de contribuir melhor para os objetivos organizacionais [...]”.

Para Bohlander, Snell e Sherman (2003, p. 134), “a razão básica de as empresas treinarem novos funcionários é levar seus conhecimentos, habilidades e aptidões ao nível exigido para um desempenho satisfatório”.

De acordo com Kielwagem (2007, p. 14),

O desenvolvimento é o conjunto de procedimentos sistemáticos de que se vale uma organização para promover a educação permanente de seus membros, de modo a aumentar a eficiência e eficácia de seu desempenho profissional, contribuindo para a melhoria dos resultados empresariais.

Com base em Chiavenato (2002), o treinamento consiste na educação profissional que objetiva preparar o ser humano para um determinado cargo, enquanto desenvolvimento profissional é a educação que visa preparar o humano para seu sucesso profissional em determinada carreira.

Podemos dizer que o conhecimento se torna imprescindível para o correto desenvolvimento das atividades profissionais dentro de uma empresa, tendo como retorno, melhores resultados, tanto pessoais, como também para a organização na qual se está inserido.

De acordo com Luz (2003), para a realização de um bom serviço, é necessário que o trabalhador saiba que possa e que queira fazê-lo. Saber fazer é uma questão de capacidade, de treinamento. Poder fazer, é uma questão de ter e poder usar os recursos necessários.

g) Remuneração e benefícios

“Remuneração é o processo que envolve todas as formas de pagamento ou de recompensas dadas aos funcionários e decorrentes do seu emprego” (Dessler, 1997, p. 421 apud Chiavenato, 1999, p. 223).

De acordo com Chiavenato (1999), o procedimento de recompensar as pessoas constitui os elementos imprescindíveis para o incentivo e a motivação dos funcionários de determinada empresa, tendo em vista de um lado os objetivos desta empresa no trabalho de seu colaborador, e de outro lado, os objetivos individuais do colaborador a serem satisfeitos.

Ainda conforme com Chiavenato (1999, p. 220), “como parceiro da organização, cada funcionário está interessado em investir com trabalho, dedicação e esforço pessoal, com os seus conhecimentos e habilidades, desde que receba uma retribuição adequada”.

Para Bohlander, Snell e Sherman (2003, p. 310), “os benefícios constituem uma forma indireta de remuneração destinada a aprimorar a qualidade de vida profissional e pessoal dos funcionários”.

“Benefícios sociais são aquelas facilidades, conveniências, vantagens e serviços que as empresas oferecem aos seus empregados, no sentido de poupar-lhes esforços e preocupação” (Chiavenato, 2002, p. 415).

Tanto remuneração como benefícios contribuem para a permanência e motivação dos trabalhadores, e constituem-se elementos chaves para a atração de trabalhadores.

h) Realização pessoal e profissional

Segundo Mendes (2003, p. 6), a realização se refere a um “sentimento de gratificação, orgulho e identificação com um trabalho que atende às necessidades profissionais”.

Realização profissional está atrelada com o item anteriormente descrito, carreira. Uma pessoa que está realizada profissionalmente passou por diversas etapas até que alcançou um patamar no qual está sentindo-se altamente motivada para a realização daquele serviço.

i) Condições físicas do trabalho

As condições físicas de trabalho devem ser analisadas para verificar se ela está contribuindo para uma satisfação dos colaboradores. Silva, de Souza e Minetti (2002) reforçam que um ambiente não salutar que prejudique as considerações físicas do colaborados gera não somente a insatisfação do mesmo, mas acarreta doenças. Condições inapropriadas de modo físico ou moral prejudicam o rendimento e a satisfação dos trabalhadores (Lombardi, 1997).

A empresa que deseja ter o seu funcionário motivado e disposto a exercer o seu trabalho, deve manter condições básicas necessárias para que os trabalhadores possam desempenhar suas atividades sem prejuízos, mais do que isto, as condições de trabalho devem agradar e estimular os trabalhadores.

j) Imagem da empresa

Nos dias atuais, para uma empresa se manter no mercado, é de extrema importância que ela venha a ter uma boa imagem institucional. A empresa deve ter uma imagem positiva frente aos consumidores (Fatt, 1997) e colaboradores, visto que eles costumam avaliar a mesma (Aaker, & Joachimsthaler, 2000)

Para que a empresa tenha uma boa imagem, é importante que ela venha a ter uma marca forte, e quando isto ocorre, ela cria uma identidade, ou seja, uma filosofia transmitida pela empresa (Porter, & Claycomb, 1997; Aaker, 2000; Aaker, & Joachimsthaler, 2000; Keller, 2001).

Neste sentido, observa-se que uma boa imagem ocasiona muitos benefícios para a empresa, o que pode agradar não somente os consumidores, mas os colaboradores que fazem parte do dia-a-dia da organização.

l) Liderança

De acordo com Clegg, Kornberger e Pitsis (2011, p. 150), “[...] liderança é o processo de direção, controle, motivação e estímulo da equipe em direção à realização de metas organizacionais traçadas”.

Já para Maximiano (2002, p. 303):

Liderança é a realização de metas por meio da direção de colaboradores. A pessoa que comanda com sucesso seus colaboradores para alcançar finalidades específicas é um líder. Um grande líder tem essa capacidade dia após dia, ano após ano, em uma grande variedade de situações.

Para uma empresa que pretende se solidificar no mercado contemporâneo, se torna indispensável à presença de líderes para guiar os seus liderados. O papel do líder é apresentar o objetivo da empresa, e acompanhar e fiscalizar se os seus liderados estão se empenhando na busca deste objetivo. É fazer com que o liderado tenha a consciência que se a empresa conseguir chegar nos seus objetivos, o mesmo também será contemplado.

m) Satisfação geral

A satisfação dos trabalhadores na empresa está diretamente relacionada com a interação com o ambiente de trabalho e a sua motivação (Travensolo et al., 2001).

Para Hackman e Oldham (1974), satisfação seria determinada por estados psicológicos críticos, causados por cinco características centrais do trabalho: variedade, identidade, significância, autonomia de tarefa e feedback recebido.

Satisfação no Trabalho pode ser considerada como uma variável ligada ao sentimento de um indivíduo com relação ao seu ambiente de trabalho, isto é, a maneira a qual esta pessoa se sente inserida neste cenário e a avaliação dos principais aspectos ali envolvidos (Spector, 2003).

O importante, é que a organização busque uma maneira de satisfazer seus trabalhadores sob forma de instigá-los a alcançar seus objetivos. Elton Mayo já na experiência de Hawthorne na década de 20 do século passado demonstrou que é possível conciliar a satisfação dos trabalhadores com o objetivo da empresa (Chiavenato, 1993).

MÉTODO

A pesquisa de campo caracteriza-se por ser descritiva e quantitativa. Com base em 12 variáveis selecionadas a partir do trabalho de Luz (2003), elaborou-se um instrumento de coleta buscando mensurar uma satisfação geral para cada uma dos 12 construtos, mensurados com escala de Likert de 1 (totalmente insatisfeito) a 6 (totalmente satisfeito).

A coleta dos dados foi realizada no dia 05 de julho de 2012 em uma indústria de borrachas localizada na serra gaúcha. Dos 50 colaboradores, 45 preencheram o questionário, compreendendo uma taxa de participação de 90%.

Após coleta dos dados, verificou-se a média geral de cada construto e realizou-se testes de ANOVA buscando encontrar diferenças estatísticas entre demais itens pesquisados. Também utilizou-se o teste de qui-quadrado buscando analisar diferentes evidências estatísticas entre pretensão futura em relação a faixa etária, escolaridade e tempo de empresa. Os resultados são demonstrados a seguir.

RESULTADOS

Primeiramente visualizou-se a caracterização dos colaboradores, identificadas por tempo de trabalho, idade e escolaridade (Tabela 1).

Tabela 1: Tempo de trabalho na empresa.

	Frequência	Porcentagem
Até 1 ano	16	35,6%
1 ano a 3 anos	14	31,1%
3 anos a 5 anos	12	26,7%
5 anos a 10 anos	3	6,6%
Total	45	100%

Fonte: Dados da Pesquisa (2012).

Percebe-se que há uma concentração maior de trabalhadores que está há menos tempo na empresa (menos de 1 ano). Cabe ressaltar que a indústria existe desde 1985, e verifica-se que poucos trabalhadores possuam um tempo excedente a 5 anos de atividade na organização em estudo.

Tabela 2: Faixa Etária.

	Frequência	Porcentagem (%)
Até 25 anos	12	26,7
De 26 a 35 anos	14	31,1
De 36 a 45 anos	12	26,7
Mais de 46 anos	7	15,5
Total	45	100

Fonte: Dados da Pesquisa (2012).

Em geral, observa-se na Tabela 2 certo equilíbrio na idade dos trabalhadores com idades entre 25 e 45 anos, havendo uma pequena quantidade maior de trabalhadores que possuem idade entre 26 e 35 anos.

Tabela 3: Grau de escolaridade dos entrevistados.

	Frequência	Porcentagem (%)
Ensino fundamental incompleto ou completo	21	46,7
Ensino médio completo ou incompleto	15	33,3
Ensino superior incompleto ou completo	9	20,0
Total	45	100

Fonte: Dados da Pesquisa (2012).

Constatou-se pela Tabela 3 que 46,7% dos funcionários possuem ensino fundamental completo ou incompleto. Dado talvez compreensível pelo ramo de atividade e necessidade de mão-de-obra fabril, porém, quanto mais baixo o nível de escolaridade de seus empregados, maiores desafios terá a empresa contratante. Verificou-se ainda que 33,3% dos funcionários da empresa possuem ensino médio completo ou incompleto. Em se tratando de nível superior, 20% dos trabalhadores possuem ensino superior incompleto ou completo.

No questionário aplicado, houve uma pergunta que solicitava que os funcionários apontassem as duas principais razões pelas quais os mesmos trabalham na empresa. Segue a seguir o resultado deste questionamento.

Tabela 4: Principais razões pelas quais você trabalha na empresa.

	Frequência	Porcentagem (%)
O trabalho que realiza	22	48,9
Salário	17	37,8
Experiência profissional	13	28,8
Ambiente de trabalho	9	20,0
Falta de opção de outro emprego	8	17,8
Estabilidade	7	15,6
Reconhecimento	6	13,4
Benefícios oferecidos	4	8,8
Chance de progresso	3	6,6
Prestígio da instituição	1	2,2
Total	90	200

Fonte: Dados da Pesquisa (2012).

Ao analisarmos a Tabela 4, percebe-se que há um gosto pela função realizada no trabalho, sendo este o principal motivo que faz com que os trabalhadores permaneçam na empresa. Em segundo lugar ficou o salário e em terceiro a experiência profissional adquirida na empresa.

Buscando analisar com mais profundidade a relação entre trabalhador e empresa, com intuito de pesquisar os interesses futuros, a próxima pergunta indaga os respondentes em relação a suas perspectivas futuras.

Tabela 5: Como você se imagina daqui a dois anos.

	Frequência	Percentual
Sem opinião	16	35,6
Trabalhando na empresa no mesmo cargo	11	24,4
Trabalhando na empresa num cargo melhor	9	20,0
Trabalhando em outra empresa em cargo melhor	4	8,9
Trabalhando por conta própria	4	8,9
Trabalhando em outra empresa no mesmo cargo	1	2,2
Total	45	100

Fonte: Dados da Pesquisa (2012).

Percebe-se por meio da Tabela 5 que a maioria dos trabalhadores não tem opinião sobre o seu futuro profissional em curto prazo. Dos que tem, há uma grande preferência em continuar trabalhando na empresa, sendo que há uma pequena prevalência em continuar no mesmo cargo. Observa-se que poucos trabalhadores pretendem trocar de empresa, demonstrando que o trabalho na qual realiza, parece mesmo agradar estes trabalhadores.

A satisfação com a empresa foi mensurada por 12 variáveis, os resultados são apresentados na tabela a seguir.

Tabela 6: Média dos Construtos.

Variáveis	Média
Condições físicas	4,88
Relacionamento/Ambiente de Trabalho	4,79
Liderança	4,77
Realização profissional/pessoal	4,68
Comunicação	4,61
Imagem da empresa	4,56
Qualidade e Quantidade de Trabalho	4,45
Satisfação geral	4,43
Reconhecimento Profissional	4,20
Treinamento e desenvolvimento	4,16
Carreira	3,84
Remuneração e benefícios	3,84

Fonte: Dados da Pesquisa (2012).

A Tabela 6 apresenta a média dos construtos observados. Em uma escala de 1 (totalmente insatisfeito) a 6 (totalmente satisfeito), verificou-se que dos 12 itens pesquisados, 10 deles encontram-se acima de 4, confirmando que em geral, há uma satisfação em relação à organização. Os itens investigativos que mais agradam os trabalhadores são as condições físicas do trabalho, o relacionamento e ambiente de trabalho, e o papel da liderança. A

importância das condições físicas no trabalho e o fato de que esta pode gerar satisfação aos colaboradores foi apontada por Lombardi (1997) e Silva, de Souza e Minetti (2002).

A seguir, na Tabela 7, realizou-se testes de ANOVA buscando analisar se as diferentes médias nos construtos possuem ou não significância. Assim sendo, as médias dos 12 itens foram cruzadas com a faixa etária, escolaridade e tempo de empresa.

Tabela 7: Teste de ANOVA entre faixa etária e construtos.

Variáveis	Sig.
Condições físicas	0,010
Relacionamento/Ambiente de Trabalho	0,299
Liderança	0,623
Realização profissional/pessoal	0,244
Comunicação	0,397
Imagem da empresa	0,014
Qualidade e Quantidade de Trabalho	0,088
Satisfação geral	0,067
Reconhecimento Profissional	0,388
Treinamento e desenvolvimento	0,450
Carreira	0,143
Remuneração e benefícios	0,052

Fonte: Dados da Pesquisa (2012).

Dos 12 itens pesquisados, dois deles apresentam diferenças estatísticas ao (sig. < 0,05) entre as diferentes faixas-etárias, ao nível de 95%, são eles: condições físicas e imagem. Observou-se que pessoas de mais idade possuem uma melhor avaliação sobre as de menor idade em relação a estas 2 variáveis. Isto demonstra que jovens tendem a ser mais exigentes em relação às condições físicas e a uma boa imagem da empresa.

A próxima investigação foi o cruzamento dos 12 itens com a escolaridade dos colaboradores. Observou-se que dos 12 itens

Tabela 8: Teste de ANOVA entre escolaridade e construtos.

Variáveis	Sig.
Condições físicas	0,219
Relacionamento/Ambiente de Trabalho	0,171
Liderança	0,694
Realização profissional/pessoal	0,667
Comunicação	0,235
Imagem da empresa	0,179
Qualidade e Quantidade de Trabalho	0,923
Satisfação geral	0,514
Reconhecimento Profissional	0,601
Treinamento e desenvolvimento	0,377
Carreira	0,179
Remuneração e benefícios	0,519

Fonte: Dados da Pesquisa (2012).

A Tabela 8 demonstra que não foram encontradas diferenças estatísticas entre os construtos e a escolaridade, visto que todos os itens apresentam sig. > 0,05. Isto quer dizer que diferentes escolaridades não representam diferentes opiniões em relação à satisfação com a empresa. Por fim, analisou-se as diferenças entre os construtos e o tempo de empresa.

Tabela 9: Teste de ANOVA entre tempo de empresa e construtos.

Variáveis	Sig.
Condições físicas	0,219
Relacionamento/Ambiente de Trabalho	0,171
Liderança	0,694
Realização profissional/pessoal	0,667
Comunicação	0,235
Imagem da empresa	0,179
Qualidade e Quantidade de Trabalho	0,923
Satisfação geral	0,514
Reconhecimento Profissional	0,601
Treinamento e desenvolvimento	0,377
Carreira	0,179
Remuneração e benefícios	0,519

Fonte: Dados da Pesquisa (2012).

Neste último teste de ANOVA (Tabela 9), também não foram encontradas diferenças estatísticas entre os construtos e o tempo de empresa, visto que todos os itens apresentam

sig. > 0,05. Isto quer dizer que os diferentes tempos de empresa dos colaboradores não representam diferentes opiniões em relação à satisfação com a empresa.

O próximo passo foi analisar a relação entre o modo como os trabalhadores se imaginam em 2 anos e a faixa etária, escolaridade e tempo de trabalho.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	17,831 ^a	15	,272
Likelihood Ratio	19,724	15	,183
Linear-by-Linear Association	2,687	1	,101
N of Valid Cases	45		

a. 24 cells (100,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,16.

Figura 1: Qui-quadrado entre pretensão futura e faixa etária.

Fonte: Saída do SPSS 17.0.

A Figura 1 demonstra o primeiro resultado do teste qui-quadrado, a qual observa-se que não houveram diferenças significativas (Sig. > 0,05) entre a idade e a pretensão futura de 2 anos dos trabalhadores.

Chi-Square Tests

	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	24,325 ^a	10	,007
Likelihood Ratio	30,197	10	,001
Linear-by-Linear Association	12,421	1	,000
N of Valid Cases	45		

a. 15 cells (83,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,20.

Figura 2: Qui-quadrado entre pretensão futura e escolaridade.

Fonte: Saída do SPSS 17.0.

A Figura 2 demonstra o resultado do segundo teste qui-quadrado, a qual observa-se que houveram diferenças significativas (Sig. < 0,05) entre a escolaridade e a pretensão futura de 2 anos dos trabalhadores.

Das pessoas de baixa escolaridade, a maioria (47,6%) pretendem trabalhar na mesma empresa e no mesmo cargo em 2 anos. Das pessoas com media escolaridade, a maioria (40%) não possui opinião formada sobre onde pretende estar em 2 anos. E das pessoas com mais elevada escolaridade, grande parte (66,7%) também não possui opinião formada sobre onde pretende estar em 2 anos. Estes resultados chamam a atenção, visto que eles informam na medida em que a escolaridade aumenta, não há uma certeza do que se espera para o futuro profissional.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	15,007 ^a	15	,451
Likelihood Ratio	16,777	15	,332
Linear-by-Linear Association	,982	1	,322
N of Valid Cases	45		

a. 23 cells (95,8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,07.

Figura 3: Qui-quadrado entre pretensão futura e tempo de trabalho.

Fonte: Saída do SPSS 17.0.

A Figura 3 demonstra o resultado do terceiro e último teste qui-quadrado, a qual observa-se que não houveram diferenças significativas (Sig. > 0,05) entre o tempo de trabalho e a pretensão futura de 2 anos dos trabalhadores.

Os achados do trabalho permitiram chegar a algumas conclusões, estão são evidenciadas a seguir nas considerações finais.

5. CONCLUSÕES

O objetivo principal deste artigo foi analisar o nível de satisfação dos colaboradores de uma indústria de borrachas da serra gaúcha. Inicialmente realizou-se uma análise do perfil dos trabalhadores, e de acordo com a amostra, verificou-se que grande parte dos trabalhadores está na empresa a menos de um ano, sendo que muito poucos permanecem na mesma a mais de 5 anos.

Percebeu-se ainda que há uma certa regularidade em relação a idade dos trabalhadores, tendo a participação de pessoas das mais variadas faixas-etárias no corpo colaborativo da organização em estudo. No que diz respeito à escolaridade, grande parte dos trabalhadores estudaram até o ensino fundamental, o que para os dias atuais, representa um grau de escolaridade relativamente baixo.

Entre os motivos que mais atraem a manutenção dos colaboradores, o trabalho que realiza é o mais destacado, demonstrando que grande parte das pessoas gosta do que faz na organização em estudo. O resultado encontrado sugere que ter pessoas que gostam do que fazem em uma empresa pode ser decisivo para a permanência das pessoas em um determinado ambiente de trabalho.

No que diz respeito à visualização futura, descobriu-se que a maioria dos trabalhadores não possui uma imagem formada de si profissionalmente no futuro. Os testes de qui-quadrado demonstraram que esta situação pode ser explicada pela escolaridade. Por incrível que pareça, os trabalhadores com mais elevado nível de escolaridade não possuem uma imagem definida sobre o seu futuro profissional em 2 anos, diferentemente dos que têm menor nível de escolaridade, onde grande parte pretende continuar na empresa e no mesmo cargo que ocupa.

Por fim, mediu-se o nível de satisfação em relação à organização, sendo este o principal objetivo, onde percebeu-se que dos 12 itens pesquisados, 10 deles encontram-se acima de 4, confirmando que em geral, existe uma satisfação em relação à organização. Os itens investigativos que mais agradam os trabalhadores são as condições físicas do trabalho, o relacionamento e ambiente de trabalho, e o papel da liderança. O teste de ANOVA demonstrou que dos 12 itens pesquisados, dois deles apresentam diferenças estatísticas entre as diferentes faixas-etárias. Descobriu-se assim, que as condições físicas e a imagem da organização possuem níveis de satisfação diferenciados, sendo que pessoas de mais idade têm uma melhor avaliação sobre estas duas variáveis.

Por fim, pode-se observar que mesmo havendo uma considerável satisfação em relação à empresa, alguns pontos devem ser observados, visto sua importância para a permanência das pessoas na organização. Verificou-se que o gosto pelo que faz é um decisivo motivo que pode manter uma pessoa no seu cargo,

5.1 Limitações e sugestões

O presente trabalho buscou analisar o clima organizacional de uma organização sobre 12 variáveis estudadas em gestão de pessoas. Estas 12 variáveis foram escolhidas intencionalmente, sendo que a mensuração de outras variáveis pode ocasionar em diferentes resultados. Outra limitação do estudo, pelo fato de ser descritivo, é que os resultados não apresentam uma explicação de o porquê e nem como determinadas situações acontecem; por exemplo, quando se investiga a não satisfação sobre o salário, não se leva em conta se ele está ou não compatível com a função. Assim como, quando se analisa que as condições físicas do trabalho estão satisfatórias, não se analisa se esta está mesmo adequada ou não.

Percebeu-se no estudo que poucos trabalhadores está há mais de 5 anos na empresa, mesmo em geral, havendo uma satisfação com a mesma. No entanto, não estudou-se o nível de satisfação no passado e nem os reais motivos que fazem com que estes trabalhadores mais antigos permaneçam na empresa.

Sugere-se que os resultados aqui encontrados, inspirem pesquisadores a se aprofundarem no tema e/ou fazerem estudos similares em outras localidades e até mesmo

em diferentes contextos. Em especial, recomendam-se estudos futuros no sentido de verificar se pessoas de mais baixa escolaridade possui mesmo uma maior propensão a querer ficar na sua empresa, assim como, analisar se pessoas de mais alta escolaridade realmente não têm certeza do que querem no futuro.

REFERÊNCIAS

- Aaker, D. & Joachimsthaler, E. (2000). Brand Leadership. *Brandweek*, 41(8), Feb 21, 30-36.
- Aaker, D. (2007). Innovation: Brand it or lose it. *California Management Review*, 50(1), 8-24.
- Apipalakup, C., & Kummoon, D. (2017). The Effects of Organizational Climate to Conflict Management amongst Organizational Health Personnel. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 237, 1216-1222.
- Bowditch, J. L.; Buono, A. F. (2004). Elementos de Comportamento Organizacional. São Paulo: Pioneira.
- Bohlander, G.; Snell, S.; Sherman, A. (2003). *Administração de Recursos Humanos*. São Paulo: Pioneira.
- Broxado, S. (2008). A verdadeira Motivação na Empresa: a psicologia da motivação; A influência dos líderes; O Poder do elogio. Rio de Janeiro: Qualitymark.
- Costa, W. S. D. (2010). Resgate da humanização no ambiente de trabalho. *REGE Revista de Gestão*, 9(2).
- Cervo, A. L.; Bervian, P. A.; Silva, R. (2006) *Metodologia Científica*. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall.
- Chiavenato, I. (1991). *Administração de Recursos Humanos*. São Paulo: Atlas.
- _____. (1993). *Introdução à teoria geral da Administração*. 4. ed. São Paulo: Makron Books.
- _____. (1999). *Gestão de Pessoas: O novo papel dos Recursos Humanos nas Organizações*. Rio de Janeiro: Campus.
- _____. (2002). *Recursos Humanos*. 7. ed. São Paulo: Atlas.
- _____. (2003). *Administração de Recursos Humanos: Fundamentos Básicos*. 5. ed. São Paulo: Atlas.
- Clegg, S.; Kornberger, M.; Pitsis, T. (2011). *Administração e Organizações: Uma introdução à Teoria e à Prática*. 2. ed. Porto Alegre: Bookman.
- de Carvalho, A. D., & dos Reis Silva, B. A. (2017). A gestão de pessoas e o relacionamento interpessoal no cooperativismo. *Revista de Carreiras e Pessoas (ReCaPe)*. ISSN 2237-1427, 7(3).
- Poon Teng Fatt, J. (1997). Communicating a winning image. *Industrial and Commercial Training*, 29(5), 158-165.
- Gil, A. C. (2001). *Gestão de Pessoas: Um enfoque nos papéis profissionais*. São Paulo: Atlas.

- Gitlow, H. S. (1993). *Planejando a qualidade, a produtividade e a competitividade*. Rio de Janeiro: Qualitymark.
- Hackman, J. R. & Oldham, G. R. (1974). *Motivation through the design of work: Test of a theory*. SOM: Yale University.
- Keller, K. L.. (2001). Building customer-based brand equity. *Marketing Management*, 10 (2), Jul/Aug 2001, 14-19.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (1993). *Princípios de marketing*. 5. ed. Rio de Janeiro: Prentice-Hall do Brasil.
- Kielwagen, E. K. (2007). *Administração de Recursos Humanos. Indaial: Asselvi*.
- Lombardi, M. R. (1997). Reestruturação produtiva e condições de trabalho: Percepções dos trabalhadores. *Educação & Sociedade, ano XVIII (61)*, 64-87.
- Luz, R. (2003). *Gestão do Clima Organizacional*. Rio de Janeiro: Qualitymark.
- Maximiano, A. C. A. (2002). *Teoria Geral da Administração: Da revolução Urbana à Revolução Digital*. 3.ed. São Paulo: Atlas.
- Mendes, A. M. (2013). Estratégias de enfrentamento do sofrimento psíquico no trabalho bancário. *Estudos e Pesquisas em Psicologia*, 3(1), 38-48.
- Marqueze, E. C., & de Castro Moreno, C. R. (2009). Satisfação no trabalho e capacidade para o trabalho entre docentes universitários. *Psicologia em estudo*, 14(1), 75-82.
- Morin, E. M. (2001). Os sentidos do trabalho. *Revista de administração de empresas*, 41(3), 08-19.
- Mussak, E. (2010). *Gestão Humanista de Pessoas – O Fator Humano como Diferencial Competitivo*. Rio de Janeiro: Elsevier.
- Porter, S. S., & Claycomb, C. (1997). The influence of brand recognition on retail store image. *Journal of product & brand management*, 6(6), 373-387.
- Spector, P.E. (2003). *Psicologia nas Organizações*. São Paulo: Saraiva.
- Silva, K. R., Souza, A. P. D., & Minetti, L. J. (2002). Avaliação do perfil de trabalhadores e das condições de trabalho em mercearias no município de Viçosa-MG, 26(6), 769-775.
- Travenssola, A. et al. (2001). Relações Humanas e Motivacionais. *Revista Eletrônica de Administração*, 1(1).