

UM ESTUDO SOBRE A MOTIVAÇÃO ATRAVÉS DA TEORIA DA HIERARQUIA DAS NECESSIDADES HUMANAS DE MASLOW.

Luísa Santos Jorge¹, Luiza de Oliveira¹, Nathália Santos Diniz¹; Érica Reis Costa Carvalho¹

¹ Colégio Técnico “Antônio Teixeira Fernandes”, Curso Técnico em Administração de Empresas, Universidade do Vale do Paraíba, Brasil, 12245-020, Fone: +55 12 3928 9800. luisa.sj@hotmail.com

Resumo- Em uma empresa é imprescindível que tanto o administrador quanto os funcionários permaneçam em estado de motivação, pois isto ocasionará em um ambiente de trabalho mais favorável e com maior produtividade. De modo geral, ela consiste no conjunto de forças internas que mobiliza o indivíduo para atingir um dado objetivo como resposta a um nível de necessidade, carência ou desequilíbrio. O psicólogo Abraham Maslow, autor da Teoria da Hierarquia das Necessidades Humanas, visualizada em um desenho de pirâmide, onde na sua base estão as necessidades mais baixas, ou seja, necessidades fisiológicas, e no seu topo, as necessidades mais elevadas, as de auto-realização. Com base nesta teoria, o objetivo deste trabalho é realizar um inventário que se destina a avaliar os tipos de necessidades a que os funcionários da empresa “Tanby Comércio de Papéis Ltda.” percebem como fatores motivacionais que influenciam nos seus comportamentos e em suas decisões no ambiente de trabalho. Para tanto, foram aplicados cinquenta e quatro questionários entre funcionários dos setores de Televendas, Administração, Loja, Logística e Tecnologia da Informação (T.I.) da empresa em estudo. Os resultados levam a afirmar a diferença percentual de escolha entre as necessidades é muito pequena, onde prevalece a distribuição na seguinte ordem decrescente por nível de motivação: auto-realização, auto-estima, segurança, fisiológicas e sociais. Conclui-se que a empresa “Tanby Comércio de Papéis Ltda.” serve de referência no mercado quanto a questão de motivação de funcionários.

Palavras-chave: Motivação, Necessidades Humanas, Inventário.

Área do Conhecimento: Técnico

Introdução

Segundo Chiavenato (1999), é difícil definir exatamente o conceito de Motivação. De modo geral consiste no conjunto de forças internas que mobiliza o indivíduo para atingir um dado objetivo como resposta a um estado de necessidade, carência ou desequilíbrio. É o processo responsável pela intensidade, direção e persistência dos esforços de uma pessoa para o alcance de uma determinada meta. A palavra Motivação vem do latim *movere*, que significa “mover”. É, então, aquilo que é suscetível de mover o indivíduo, aquilo que o impulsiona a agir de determinada forma ou, pelo menos, que dá origem a um comportamento específico para atingir algo e de lhe produzir um comportamento orientado.

Em uma empresa é necessário tomar decisões, fazer negociações e discussões todos os dias. Para isso é necessário que o administrador e os colaboradores tenham motivação e conheçam as

necessidades humanas, para compreenderem melhor o comportamento e as necessidades de seus funcionários, motivando-os e, com isso obter o resultado esperado e alcançar seus objetivos. (VIEIRA, 2010)

Em vista disso, o objetivo desse trabalho é, através de um inventário baseado em uma pesquisa, perceber os fatores motivacionais que influenciam no comportamento e nas decisões dos trabalhadores, avaliar os tipos de necessidades e valores que as pessoas dão importância para tomarem decisões sobre o próprio trabalho, baseando-se na Teoria da Hierarquia das Necessidades Humanas apresentada pelo psicólogo Abraham Maslow (1908-1970). Segundo a qual as necessidades humanas estão organizadas numa hierarquia de importância e influência e pode ser visualizada como uma pirâmide. Na base da pirâmide estão as necessidades mais baixas (necessidades fisiológicas) e, no topo, as necessidades mais

elevadas (Necessidades de Alto-realização). (CHIAVENATO, 2002)

Metodologia

Para realizar o estudo de caso na empresa "Tanby Comércio de Papéis LTDA", foi feito um levantamento dos dados da mesma através de entrevistas e pesquisa documental.

O inventário sobre a motivação dos funcionários para avaliar os cinco tipos de necessidades (fisiológicas, segurança, sociais, auto-estima e auto-realização) foi gerado através da aplicação de formulário contendo quarenta questões, tendo dois itens para cada uma. O funcionário, através de uma escala de cinco a zero, teve de pontuar os dois itens, sendo que a somatória de ambos nunca ultrapassou cinco pontos. Assim, ele distribuiu entre cada par de alternativas, dando a maior pontuação para a alternativa que lhe foi relativamente mais característica. São possíveis seis combinações diferentes. O funcionário forneceu 80 respostas e alocou pontos a uma necessidade 16 vezes. Este sistema forneceu cinco escores totais; cada um deles foi representativo da intensidade em que apareceu um dado sistema de necessidades. Em outras palavras, quanto mais alto foi o escore, tão mais intenso pareceu ser aquele sistema de necessidades no que se refere à avaliação de sua situação de trabalho. Por fim foi efetuada a contagem de pontos, somando os escores dados a cada necessidade, sendo que cada item apareceu 16 vezes, portanto, somando os 16 escores de cada necessidade. A soma dos valores dos cinco itens foi igual a 200.

Resultados

Estudo de caso: "Tanby Comércio de Papéis LTDA"

A Empresa "Tanby Comércio de Papéis Ltda.", do grupo Papelyna, surgiu em 1974 na cidade de São Paulo. No dia 02 de fevereiro de 1991 foi fundada a Tanby Comércio de Papéis Ltda., situada na Av Dr. Nelson D'Ávila, 1202, no Jardim Vale Paraíso, na cidade de São José dos Campos (SP), com o objetivo de fornecer a região uma nova opção no ramo de papelaria, informática e embalagens.

O ramo de atividade explorado pela organização é o comércio atacadista e varejista de papéis, artigos escolares e para escritório, produtos para embalagem e suprimentos de informática, e tem como propósito facilitar e suprir as necessidades do mercado, oferecendo

soluções a seus clientes com qualidade no atendimento.

O inventário sobre motivação foi aplicado na empresa Tanby. Foram avaliadas 54 funcionários de diferentes setores como mostra as tabelas a seguir.

Tabela 1 – Necessidades Humanas por Setor da Empresa Tanby.

Setor	Fisiológicas	Segurança
Televendas	19%	17%
Administração	18%	18%
Loja	18%	20%
Logística	21%	19%
T.I.	18%	21%

Tabela 1 – Necessidades Humanas por Setor da Empresa Tanby. (continuação)

Setor	Sociais	Auto-Estima	Auto-Realização
Televendas	17%	21%	26%
Administração	19%	21%	24%
Loja	17%	21%	24%
Logística	17%	20%	23%
T.I.	17%	20%	24%

Tabela 2 – Distribuição dos entrevistados por gênero e setor.

Setor	Feminino	Masculino
Televendas	83%	17%
Administração	87%	13%
Loja	86%	14%
Logística	22%	78%
T.I.	-	100%

Tabela 3 – Distribuição dos entrevistados por faixa etária e setor.

Setor	até 20 anos	21 a 30 anos	31 a 40 anos	41 a 50 anos	Acima e 50 anos
Televendas	8%	67%	25%	-	-
Administração	12%	62%	13%	-	13%
Loja	14%	67%	14%	5%	-
Logística	22%	67%	11%	-	-
T.I.	-	67%	33%	-	-

Tabela 4 - Distribuição dos entrevistados por estado civil e setor.

Setor	Solteiro	Casado	Outros
Televendas	67%	33%	-
Administração	62%	25%	13%
Loja	45%	36%	19%
Logística	56%	22%	22%
T.I.	67%	33%	-

Tabela 5 - Distribuição dos entrevistados por região de domicílio e setor.

Setor	Norte	Sul	Leste	Oeste	Centro
Televidas	-	59%	33%	-	8%
Administração	50%	-	50%	-	-
Loja	18%	23%	45%	5%	9%
Logística	22%	11%	45%	-	22%
T.I.	33%	-	67%	-	-

Tabela 6 - Distribuição dos entrevistados por tempo de trabalho e setor.

Setor	Até 3 anos	4 a 6 anos	7 a 9 anos	Acima de 10 anos
Televidas	17%	49%	17%	17%
Administração	49%	13%	25%	13%
Loja	95%	5%	-	-
Logística	100%	-	-	-
T.I.	67%	-	-	33%

Tabela 7 - Distribuição dos entrevistados por horas semanais trabalhadas e setor.

Setor	Menos de 40h	40h a 45h	50h a 55h	Acima de 55h
Televidas	8%	84%	8%	-
Administração	13%	87%	-	-
Loja	9%	77%	9%	5%
Logística	-	67%	33%	-
T.I.	-	100%	-	-

De acordo com o inventário realizado através da pesquisa, o que se pode concluir sobre a motivação dos funcionários está representado na figura a seguir:

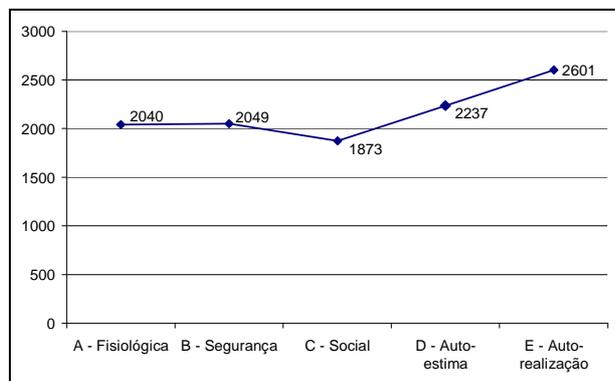


Figura 1 – Intensidades das Necessidades Humanas

Discussão

Analisando as tabelas a cima pode-se concluir que:

No setor de televidas, administração e loja, a maior parte das pesquisas foi realizada com o público feminino. No setor de logística, a maior parte dos pesquisados eram masculinos e no setor de T.I todas as pesquisas foram realizadas com o público masculino.

A maior parte dos funcionários pesquisados possui idade de 21 a 30 anos. E sendo uma pequena porcentagem acima de 41 anos.

Entre os funcionários pesquisados, a maior parte são solteiros ou casados e residem na zona leste de São José dos Campos, seguido da zona norte, sul e centro, apenas um funcionário mora em outra cidade.

Apenas o setor de televidas maior parte dos pesquisados trabalham de 4 a 6 anos na empresa. Nos demais setores, os funcionários estão a até 3 anos na mesma.

No setor de T.I, todos os funcionários trabalham de 40-45 horas por semana. No setor loja, apenas 5% do total trabalha acima de 55 horas semanais. E nos demais setores maior parte dos funcionários trabalham de 40-45 horas por semana.

No setor de televidas, a necessidade que os funcionários dão mais importância é a necessidade de auto-realização com 26%, seguido da necessidade de auto-estima com 21%, necessidades fisiológicas com 19% e necessidades de segurança e sociais com 17%.

Para os funcionários que trabalham na área administrativa, 24% dão mais importância a necessidade de auto-realização, seguido das necessidades de auto-estima com 21%, necessidades sociais com 19% e necessidades fisiológicas e de segurança com 18%.

No setor loja, os funcionários priorizam a necessidade de auto-realização com 24%, seguido da necessidade de auto-estima com 21%, seguido das necessidades de segurança com 20%, necessidades fisiológicas com 18% e necessidades sociais com 17% do total.

No setor de logística, os funcionários também dão mais importância para a necessidade de auto-realização com 23%, seguido das necessidades fisiológicas com 21% e necessidades de auto-estima com 20%. Em seguida dão prioridades as necessidades de segurança com 19% e por fim necessidades sociais com 17%.

Por fim, no setor de T.I, os funcionários priorizam a necessidade de auto-realização, seguido das necessidades de segurança com 21% e auto-estima com 20%. Em seguida dão importância as necessidades fisiológicas com 18% e necessidades sociais com 17%

A figura das Intensidades das Necessidades Humanas, representa a empresa como um todo, ou seja, abrange todos os setores pesquisados. De acordo com o gráfico, pode-se concluir que dentre as cinco necessidades presentes na teoria da hierarquia das necessidades de Maslow, a necessidade que os funcionários dão mais importância é para necessidade de auto-realização.

A necessidade de auto-realização são as necessidades mais elevadas e que estão no topo da hierarquia. Estão relacionadas com a realização do próprio potencial e do auto-desenvolvimento contínuo. Nem todas as pessoas conseguem chegar ao topo da pirâmide de necessidades.

Conclusão

Diante do exposto conclui-se que a empresa “Tanby Comércio de Papéis Ltda.” serve de referência no mercado quanto a questão de motivação de funcionários.

No inventário sobre motivação, pode-se observar que entre todas as necessidades humanas expostas as secundárias são as mais priorizadas, sendo que a mais característica para os funcionários é a auto-realização, ou seja, a realização do próprio potencial e do auto desenvolvimento contínuo.

Referências

CHIAVENATO, Idalberto, (1999) Maringá Management: Revista de Ciências Empresariais, v. 2, n.1, p. 41, jan./jun. 2005.

_____. Teoria Geral da Administração. 6. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2002, 113 p.

VIEIRA, Marília (2010) . Importância da Motivação Para o Sucesso das Equipes no Contexto Organizacional. Disponível em: <http://www.pesquisapsicologica.pro.br/pub01/marilia.htm>. Acesso em: 10 de junho de 2010.