

A MOTIVAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO¹

Bruna Litig de Melo²
Prof^a. Ms. Orientadora:
Rosemary Riguetti¹

RESUMO: A motivação no trabalho é um tema de suma importância devido a este fator estar ligado diretamente na manutenção dos colaboradores no seu local de trabalho, além de reforçar a inter-relação entre funcionários e chefia. Trata-se de uma ferramenta administrativa na qual leva em conta novos preceitos laborais como a Qualidade de Vida Total – QVT. A motivação no ambiente de trabalho deve ser explorada pelos gestores como uma nova forma de visualizar ganhos na organização e na economia, pois a motivação renova o compromisso do colaborador com a empresa, da importância de manter a empresa sólida no mercado cada vez mais competitivo e antenado às mudanças mercadológicas. Estes princípios citados, fazem parte da Teoria de Maslow na qual determinou a hierarquia de necessidades a serem alcançadas pelo homem para que este se sinta motivado. Tais comportamentos possibilitam listar quais fatores são importantes na manutenção das empresas como um bom relacionamento no local de trabalho, o oferecimento de um local seguro para o trabalho, um ambiente estável sem rotatividade de funcionários, localização da empresa, os desafios e responsabilidades, a motivação propriamente dita e o reconhecimento são fundamentais na relação empregado e empresas. Porém outros fatores que atuam negativamente na motivação como: a ação de líderes incongruentes, a solicitação de um comportamento que não é seguido por todos, criação de metas difíceis de serem cumpridas, ignorar o feedback das equipes, tratamento desigual, conflitos interpessoais na equipe, salários incompatíveis com o mercado, e a falta de reconhecimento são considerados deletérios para qualquer empresa.

PALAVRAS-CHAVE: Motivação; Certificação; Administração; Qualidade de vida no trabalho;

ABSTRAC: Motivation at work is an issue of great importance because this factor is directly linked to the maintenance of employees in their workplace, in addition to reinforcing the interrelation between employees and management. It is an administrative tool in which it takes into account new labor precepts such as Total Quality of Life - TQL. The motivation in the workplace must be explored by managers as a new way of visualizing gains in the organization and in the economy, since the motivation renews the commitment of the employee with the company, of the importance of keeping the solid company in the market more and more competitive and market changes. These principles are part of the Theory of Maslow in which he determined the hierarchy of needs to be reached by the man to make him feel motivated. Such behaviors allow us to list what factors are important in maintaining companies as a good relationship in the workplace, offering a safe place to work, a stable environment without employee turnover, company location, challenges and responsibilities, motivation and recognition are fundamental in the relationship between employees and companies. But other factors that act negatively on motivation such as: the action of incongruent leaders, the solicitation of a behavior that is not followed by all, the creation of goals that are difficult to be fulfilled, ignoring team feedback, unequal treatment, market incomes, and lack of recognition are considered to be deleterious to any firm.

KEY WORDS: Motivation; Certification; Administration; Quality of life at work;

¹ Artigo desenvolvido para fins de conclusão do curso de Bacharelado em Administração de Empresas da Faculdade Multivix-Cariacica sob orientação da Professora Mestre Rosemary Riguetti.

² Bacharel do Curso de Administração de Empresas da Faculdade Multivix-Cariacica.

A MOTIVAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO

Este trabalho abordará o tema “A motivação no ambiente de trabalho”, sendo a razão da escolha deste tema devido ao fato de que a motivação no ambiente de trabalho é um tema de suma importância para a manutenção dos colaboradores no seu local de trabalho, na demonstração do nível de inter-relacionamento entre funcionários das empresas para com seus chefes.

Este compromisso com as relações interpessoais no trabalho aliados com uma boa motivação, tem o potencial de oferecer uma excelente prestação de serviço, ou até mesmo refletir na boa qualidade de um produto como consequência o empreendedor tem a chance de conseguir premiações no mercado e consequentemente certificações de qualidade como proposto pela *International Organization for Standardization* - ISO.

De qualquer modo o relacionamento interpessoal reflete positivamente ao cliente final solidez na composição do quadro de pessoal, na baixa rotatividade de colaboradores das empresas e mais importante ainda, na demonstração da satisfação do colaborador para com a empresa o que reflete diretamente no bom atendimento ao cliente, fazendo com que exista certa fidelidade, e isso seja responsável pela sobrevivência da empresa no mercado cada vez mais competitivo.

Segundo Dias e Stocco (2015), o estudo sobre a motivação nas empresas teve início há várias décadas, por vários estudiosos e, até hoje é estudado. Os estudos sobre a motivação procuram cada vez mais, aprofundar sobre o assunto para melhor entender o comportamento humano nas organizações, uma vez que o comportamento dos colaboradores é o que impulsiona a empresa para o sucesso ou não.

A motivação no ambiente de trabalho é um dos instrumentos utilizado pela Qualidade de Vida no Trabalho – QVT, ferramenta hoje muito importante no mundo dos negócios, principalmente para a obtenção de certificação ISO 9001, pois reflete positivamente no atendimento prestado, na qualidade do serviço ou produto e principalmente reflete positivamente no cliente final que ao ser bem recebido/atendido, potencialmente passa a se fidelizar pelo serviço ou produto.

Acredita-se que os reais motivos para a motivação são intrínsecos, e têm origem em indigências que podem variar não apenas de pessoa para pessoa, mas também em uma mesma pessoa conforme alterações de humor com o passar do tempo. Os seres humanos por possuírem diferenças de personalidade, interatuam com a própria individualidade e motivação de formas diferentes. Por tudo isso, a motivação das pessoas no ambiente de trabalho constitui uma das tarefas mais difíceis (Gil, 2001).

Sabe-se que a motivação de um determinado funcionário, pode não motivar outro com a mesma forma de incentivo. Isto se deve a inúmeras variáveis que compõem a personalidade humana que deve ser sim objeto de estudos por muitos anos.

A motivação no ambiente de trabalho pode vir de várias maneiras, dependendo da necessidade que este colaborador se encontra. Na maioria das vezes a compensação financeira juntamente com a valorização profissional são capazes de provocar na maioria das vezes reações positivas no atendimento como um todo. Bonificações por produção também são inseridos aos vencimentos de muitos trabalhadores e servem de incentivo contínuo nos ambientes de trabalho.

Segundo Desiderati *et al.* (2016), algumas pesquisas já comprovaram que empregados motivados tendem a render mais e trabalhar mais dispostos, proporcionando melhores resultados para as empresas, desde que haja comprometimento entre ambos. Estas reações se devem as mudanças de comportamento dentro das empresas e organizações, que estão em constantes adaptações, deixando o colaborador de ser somente um mero trabalhador passando este a ser peça fundamental para a manutenção da empresa no mercado, ou seja, passando a ser útil para sobrevivência das empresas em mercados cada vez mais competitivos.

A motivação no ambiente de trabalho é uma pratica a ser explorada e deve seu devido destaque dentro das organizações e empresas. As instituições que dominam esta ferramenta organizacional, geralmente são as mais competitivas, possuem posição de destaque na oferta de alguns produtos ou serviços. Logo o tema se torna importante e consegue grande destaque na visão da administração e economia das empresas.

As empresas precisam ter a visão de que um funcionário motivado, consegue trabalhar de forma plena para atender os objetivos das empresas em vender seus produtos ou no

oferecimento de serviços. A motivação por ser algo pessoal e intransferível, pode ser aplicada em qualquer tipo de empresa que contrate mão de obra, seja ela familiar ou não, desta forma, o questionamento que fazemos é: “Como identificar e fomentar a motivação no ambiente organizacional?”.

Esta é uma pesquisa qualitativa, pois ela busca, na tentativa de esclarecer fatos sobre o nível de motivação do trabalho como fator de crescimento e sobrevivência das empresas de qualquer ramo, seja na venda direta de produtos ou na prestação de serviços. Tem-se como objetivo de pesquisa, estabelecer diretrizes capazes de identificar por quais razões os colaboradores ficam motivados e como podem se positivos ou negativos o nível de motivação nas empresas.

MOTIVAÇÃO NO TRABALHO: DEFINIÇÕES

O significado da palavra Motivação vem de: Mover e ação, ou seja, ato ou efeito de motivar, ou ainda, um impulso que faz com que as pessoas ajam para atingir seus objetivos. A motivação está ligada ao comportamento que está em busca de um objetivo ou com um propósito. Com o surgimento das necessidades físicas ou emocionais de possuir algo ou um bem, este pode ser um fator determinante favorável ou não de ser suprida.

A negativa da necessidade na aquisição de algo, possui potencial de provocar déficits, e a estes o potencial de gerar um motivo, um gatilho, para a realização de alguma ação ou tarefa, sendo este motivo precursor de um impulso, favorável ou não, para o comportamento pessoal e local com potencial de influenciar outras pessoas ou ambientes.

Segundo Bergamini (2008) a motivação está estritamente ligada ao comportamento humano, sendo assim é possível notar que uma simples observação das pessoas mostra o quanto são diferentes entre si e por isso, qualquer gestor ou gestão sempre tenderá a fracassar, se considerar que todos são iguais.

Estudos nas áreas de economia e administração confirmam que a desmotivação no

trabalho tem potencial de gerar um prejuízo da ordem de 20% a 30%. Por muito tempo o tema não era considerado importante para empresários, acionistas, e donos de empresas, até pesquisas mostrarem a grande negativa no faturamento das empresas. Acredita-se que a motivação no trabalho era um problema do individual, e a partir de pesquisas realizadas, comprovou-se a sua verdadeira importância e relevância.

As empresas que passaram a se importar com a motivação no trabalho passaram a produzir mais, cerca de 48 % a mais que nas empresas que não levam em conta de que a motivação dos colaboradores é um fator importante.

A queda de produtividade pode chegar a pelo menos 30%, além de afetar na qualidade do produto ou serviço, a desmotivação impacta no comprometimento do trabalhador com as tarefas atribuídas, ou seja, as tarefas serão executadas com descaso e isto do ponto de vista racional e da lucratividade é um problema pois gera insatisfação do cliente final, o que potencialmente impactará na sobrevivência do empreendimento, gerando déficit financeiro.

O problema, relacionado a motivação no trabalho, passa a ser não só do indivíduo, nas empresas que este fenômeno foi observado, e ações foram tomadas para engajar na promoção da motivação, na percepção e no cuidado da motivação e da satisfação dos seus colaboradores.

Segundo Chiavenato (2000), Para estar ajustado ao ambiente de uma organização, o elemento necessita satisfazer não somente as suas necessidades fisiológicas e de segurança, mas também a satisfação de pertencer a um grupo social, de estima e de auto realização.

A grande consequência da falta de motivação do trabalho, se deve possuir o potencial de provocar doenças físicas e psicológicas (uso de álcool e outras drogas) que vão impactar em mão de obra que falta, que adocece e que deve ser tratada, indiretamente a empresa deverá ter mais gastos com a contratação de mais mãe de obra para repor a perdida, que encontra-se em tratamento.

Todos os nossos comportamentos são motivados por uma razão o que precede na necessidade e impulsos ligado ao trabalho. Surge então questionamentos como: “De

onde vem a motivação?"; "Os gestores conseguem motivar alguém?". O indivíduo é auto motivável (elementos intrínsecos a motivação). Práticas de gestão de pessoas. Por mais que eu tenha um ambiente motivado pode ser que ele não seja capaz de motivar. Ambiente externo poderá favorecer. Não existe uma razão lógica pela complexidade do ser humano.

FATORES QUE MOTIVAM O AMBIENTE DE TRABALHO

Existem elementos dentro das empresas que podem favorecer um ambiente motivado. Oferecer aos colaboradores treinamentos e cursos de qualificação/especialização na área profissional é um bom exemplo de motivação (GIL, 2001).

Quando a empresa investe na qualificação do profissional, o colaborador sente valorizado e motivados a buscar mais conhecimentos para que possa agregar mais valores a sua atividade. Neste sentido Planos de cargos e salários, a partir da normatização do plano, a empresa se torna mais organizada e os colaboradores podem identificar os caminhos que eles podem percorrer ao longo de sua carreira.

Estudos feitos por Chiavenato (2000), evidenciam alguns pontos importantes para a motivação no labor como:

- **Bom relacionamento no ambiente de trabalho:** Isso deixa o clima da organização agradável tanto para os clientes quanto para a equipe, facilita o diálogo da equipe com a liderança.
- **Flexibilidade no horário de trabalho:** Com as novas regras trabalhistas e novas modalidades de trabalho, esta prática visa dar oportunidade dos colegas de trabalho a negociar seus horários de trabalho entre eles, para que possam resolver questões pessoais nos casos de trabalhos por escala;
- **Ambiente de trabalho seguro:** Um ambiente onde as tarefas são executadas sem riscos de acidentes, tira a tensão e preocupação da equipe com o risco de se ferirem ou adquirirem doenças durante suas atividades, ambiente seguro é sempre mais produtivo.

- **Motivação e reconhecimento:** Esta prática deve ser atendida inicialmente pelos gestores ou dos superiores, pois, saber reconhecer o bom desempenho do colaborador ou equipe mesmo que seja apenas um singelo elogio, irá motiva-lo a sempre buscar o seu melhor ao exercer a função;
- **Ambiente estável sem rotatividade de funcionários:** É importante que o funcionário sinta que tem estabilidade em seu trabalho, ambiente com alta rotatividade gera tensão na equipe, além de mostrar solidez do empreendimento ao consumidor;
- **Localização da empresa:** É importante que esteja em local de acesso fácil e seja beneficiado pelo transporte público, atingindo assim grande parte dos colaboradores de forma positiva;
- **Desafios e responsabilidades:** O funcionário se sente valorizado quando delegam responsabilidades e desafios, pois isso mostra que a liderança acredita em seu potencial.

Corroborando com os fatos, Trevisol (2018) em seus estudos, conclui que qualquer pessoal quer ser reconhecida, pelo o que faz, sendo esta natureza inerente ao ser humano com desejo de prosperar. Escolher uma profissão pensando somente nos ganhos financeiros não é o correto a se pensar, sendo importante se empenhar durante a vida em algo que proporcione realização, consciente de que o dinheiro é mera consequência da atividade (TREVISOL, 2018).



Figura 1 – Entrevista de jornal (2018) enfatizando o tema de pesquisa e evidenciando sua importância no ramo administrativo.
Fonte: Jornal “AGAZETA”

FATORES QUE NÃO MOTIVAM O AMBIENTE DE TRABALHO

São facilmente encontrados os elementos que não motivam colaboradores nos ambientes de trabalho, sendo elas ligadas a não delegação de responsabilidades, impedindo que o subordinado/funcionário tenha poder de decisão por menor que seja, fazer críticas ao colaborador na frente de outras pessoas como na própria equipe e ou clientes. Este tipo de atitude faz com que o funcionário se sinta inferiorizado, frustrado e constrangido.

A frustração dessas necessidades conduz a problemas de ajustamento. Sendo que a satisfação dessas necessidades superiores dependem muito de outras pessoas, principalmente daquelas que encontram em posição de autoridade, tornando-se importante para a administração compreender a natureza do ajustamento e do desajustamento das pessoas (CHIAVENATO, 2000).

Com os mesmos propósitos, Maslow (1958) cita em seus estudos que a recompensa que serve como estímulo financeiro ou de reconhecimento do grupo em que se enquadra, já que a influência está diretamente ligada com a recompensa, se não há uma recompensa logo o estímulo tende a diminuir e como consequência a desmotivação se instala.

Apesar da complexidade da natureza humana, é possível que sejam distintos alguns fatores que levam a desmotivação nas empresas. Com relação a esta temática, inúmeros são os motivos que levam a desmotivação, como serão vistos a seguir, segundo Chiavenato (2000):

- **Solicitar um comportamento e recompensar quem não os segue:** Ao recompensar as pessoas que não seguem as recomendações da liderança, além de desmotivar gera o efeito contrário, faz com que a equipe também não siga tais comportamentos recomendado;
- **Líderes incongruentes:** O líder é o espelho da equipe, ao solicitar um comportamento a equipe espera que o líder seja o primeiro a adotar. O dito “faça o que eu mando e não faça o que eu faço”, gera sentimento de controvérsia na equipe, fazendo que o líder perca credibilidade;

- **Criar metas difíceis de serem cumpridas:** Isso faz com que o colaborador produza sem intenção de atingir a meta, conseqüentemente produz menos e sem motivação para a tentativa de execução da tarefa;
- **Ignorar *feedback* da equipe:** Principalmente quando se tratar de prazos. O líder ao ignorar a indicação de prazo e as reduz, além de desmotivar a equipe, pode gerar revolta e não trabalha para cumprir o prazo para provar que o líder estava errado;
- **Tratamento desigual:** Existem várias origens este tipo de tratamento, o que provoca nos membros da equipe desunião e desafeto, valorizando mais uns do que outros;
- **Falta de retorno da chefia:** Pode deixar a impressão de inferioridade ao colaborador, diminuindo a sua importância;
- **Conflitos na equipe:** Deixa o ambiente organizacional sobrecarregado, podendo interferir na comunicação e gerar desconforto emocional;
- **Gestores autoritários:** Não delegam responsabilidades e dificilmente aceitam opiniões de seus subordinados, o colaborador não se sente valorizado e sem poder de decisão afetando sua autoestima;
- **Salário incompatível com o do mercado:** O salário é uma das principais formas de reconhecimento do trabalho, uma baixa remuneração desmotiva o empregado, gerando uma baixa produtividade ou até mesmo pode provocar um mal atendimento;
- **Falta de reconhecimento:** Esta prática dá impressão ao colaborador que sua atividade não está sendo vista, e isto com o passar do tempo, provoca depreciação e atenuada queda na produtividade, por não sentir que o seu trabalho está sendo notado/valorizado.

Além disso as organizações são constituídas de pessoas e acabam que dependem das pessoas para que seja possível alcançar seus objetivos. Chiavenato (2009) cita que “as organizações não funcionam por si mesmas. Elas dependem de pessoas para dirigi-las e controlá-las e para fazê-las operar e funcionar”.

Ainda de acordo com o autor, na anterior era industrial existiam fatores que prevaleciam na produção como: capital e mão de obra. Contudo, na era das informações esses

fatores não são mais considerados relacionados. A tendência nas organizações bem sucedidas é investir em pessoas, visto que, os fatores críticos de sucesso estão ligados à rapidez de respostas e inovação em produtos e serviços, a forma para alcançar esses objetivos é por meio das pessoas (CHIAVENATO, 2009).

TEORIA DA MOTIVAÇÃO

Existem teorias que tentam explicar a real motivação humana, na qual busca-se compreender o fenômeno comportamental que tira uma pessoa da total inércia a um ser ativo e produtivo, respeitando sempre um estado cíclico de satisfação plena.

Para Ivancevich (2008), a definição de motivação deriva de um conjunto de atitudes que predispõe uma pessoa a atuar na direção de uma meta específica. Neste contexto, as pessoas motivadas, normalmente, apresentam metas claras e bem definidas, cujo intuito principal é cumpri-las (ARMSTRONG, 2011). Já para Chiavenato (2004), o mesmo afirma que a motivação refere-se ao resultado da “interação entre o indivíduo e a situação que ele vive”.

Tendo em vista a grande complexidade, o modo de como o indivíduo é motivado se difere dos demais, justificado pela grande variedade de necessidades e das inúmeras reações aos estímulos motivacionais, por tanto, em um grupo de indivíduos nem todos os membros terão suas necessidades completamente satisfeitas (MARSON *et al*, 2011).

A motivação é um dos elementos mais estudados, devido sua complexidade, e possui as mais diversas teorias, as quais propõe analisar o fenômeno motivacional na sua origem e evolução, e ainda sobre sua forte influência sobre o comportamento humano e suas reações (SILVA *et al.*, 2006). Sobre as mais diversas teorias sobre a motivação, destaca-se a hierarquia de necessidades de Maslow, na qual apresenta informações importantes para o estudo da motivação, e visa demonstrar e relação entre o comportamento motivacional e as necessidades humanas (MATSUOKA; SILVA, 2013), sendo estas classificadas em necessidades fisiológicas, de segurança, sociais ou de

participação, de estima e de auto realização (FERREIRA; DEMUTTI; GIMENEZ, 2010), como mostrado na Figura 2.

Maslow desenvolveu uma teoria na qual em uma figura piramidal eram representados as necessidades em uma sequência, direcionando uma caminhada em direção ao topo e, ao mesmo tempo, mostrando no tamanho da área de cada necessidade a importância e a dificuldade de se alcançar e ápice da pirâmide (BANOV, 2011).

Em uma sociedade industrializada, busca-se a satisfação de uma necessidade superior somente quando a necessidade anterior estiver totalmente ou parcialmente suprimida. Entende-se então que somente quando as necessidades fisiológicas estiverem satisfeitas e controladas, é que se passa para o próximo nível de necessidade, que na hierarquia de Maslow é a da Necessidade de Segurança, sendo posterior a Necessidade de Social e assim sucessivamente.

As indigências citadas por Maslow seguem uma hierarquia de necessidades de maneira ordenada, na qual podem ser subdivididas em: Necessidades Primárias (Necessidades Fisiológicas e Necessidades de Segurança) vinculada a existência física da pessoa que são comuns aos animais e Necessidades Secundárias (Necessidades Sociais, Necessidade de Estima e Auto Realização) típicas do ser humano e decorrentes do seu processo de aprendizagem e socialização.



Figura 2. Simplificação da Teoria de Maslow (1954) em forma de pirâmide.
Fonte: Maslow (1954)

Segundo Maslow (1954), as necessidades humanas, são justapostas em um arranjo hierárquico, no qual o mesmo autor denominou de hierarquia dos motivos humanos. Desta forma, tal conceito justifica que após suprimido uma necessidade, esta é substituída pela seguinte mais forte na hierarquia, na medida em que começa a ser satisfeita de forma cíclica.

Neste sentido, outros autores como Mcshane e Von Glinow (2014), explicam que nesta teoria, as pessoas são motivadas a satisfazer uma necessidade elevada, situada em uma pirâmide hierárquica, conforme a necessidade do nível mais baixo é satisfeita.

As necessidades abordadas por Maslow podem ser definidas da seguinte forma, segundo Silva *et al.* (2006):

- **Necessidades fisiológicas:** referem-se às necessidades básicas dos seres humanos como: fome, sede, sono, repouso, calor, desejo sexual, exercícios físicos, ou seja, as necessidades ligadas à sobrevivência do indivíduo; Embora seja o nível mais baixo de todas as necessidades, é de vital importância, pois são necessidades instintivas que já nascem com o indivíduo. Nota-se que em algumas empresas, para atrair e cativar a mão de obra do mercado, usam benefícios como cestas básicas, vale-refeição, assistência médica, entre outros, que sinalizam a satisfação das necessidades fisiológicas.
- **Necessidades de segurança:** surgem a partir da busca por um ambiente estável, e que garanta a proteção do indivíduo. Para Banov (2011), a Necessidade de segurança, divide-se em três etapas: segurança física, na qual as pessoas precisam de leis que protejam suas vidas; segurança psíquica em que se faz temer o que não é familiar, que é instável, que sofre mudança, a necessidade de ordem e limite; e segurança profissional na qual advém da estabilidade ocupacional, das políticas administrativas previsíveis, clareza nos cargos e na divisão de tarefas. Para Vitória Regis e Porto (2006), em uma empresa, essas necessidades correspondem ao plano de saúde, previdência social e ambiente adequado de trabalho;
- **Necessidades sociais ou de participação:** são decorrentes da participação, associação, amizade, afeto, amor e aceitação de um indivíduo por parte dos outros; É a necessidade de ser aceito e querido nos mais variados grupos em que atua. As

relações interpessoais entre amigos, colegas de trabalho e chefia. Na visão empresarial, estas situações são notadas nas reuniões informais nos horários de lanche, na maior permanência na empresa porque se sente familiarizado, no *happy-hour* e nas confraternizações.

- **Necessidades de autoestima:** estão relacionadas ao modo que o indivíduo se avalia, conduzindo-o a sentimentos de poder, capacidade e aptidão; Não basta apenas ser querido e aceito pelos outros. Há a necessidade de ser reconhecido, valorizado, considerado, de ter aprovação social e prestígio. São as chamadas necessidades do Ego. Quando satisfeitas, levam à autoconfiança, por exemplo: ganhar da empresa bolsa de estudos para a faculdade; participação nos resultados da empresa; promoção de cargo. A sua frustração geram sentimentos de inferioridade; por exemplo, o gerente não retomar a ligação ao seu cliente; um colaborador saber que a tão esperada promoção foi para um colega com muito menos tempo de casa (BANOVA, 2011).

- **Necessidades de auto realização:** consistem na realização potencial do indivíduo, e são manifestadas, no momento em que todas as demais necessidades forem satisfeitas. Encontram-se no topo da pirâmide e são as mais elevadas de todas as necessidades. Envolvem a realização de todo o potencial de uma pessoa e a levam a se auto desenvolver. É a procura do autoconhecimento, do autodesenvolvimento, agora não mais ligados às necessidades primárias, às sociais e de *status*, mas, sim, ao crescimento do homem como tal. É a necessidade que mostra se há ou não prazer pelo trabalho. Por exemplo, a empresa oferecer oportunidade para que o colaborador possa mostrar o seu potencial, a sua habilidade, o seu talento (BANOVA, 2011).

Bergamini (2008) em seus estudos afirma que a teoria das necessidades de Maslow foi irrestritamente aceita pela comunidade, mesmo que tenha sido apoiada em evidências insuficientes de pesquisa empírica. Sampaio (2005), na conclusão de seus trabalhos sobre as necessidades de Maslow, no alerta sobre o que pode acontecer na prática quando uma empresa adota a teoria de Maslow como subsídio para sua política de gestão:

Acreditar na hierarquia das necessidades a priori (como pirâmide) e implementar inúmeras ações e programas. Não chega a ser desastroso, mas a empresa perderá a oportunidade de criar condições reais para aumentar a satisfação e o comprometimento dos empregados. Outra situação é aceitar que a motivação tem as diversas dimensões apontadas por Maslow, que variam da remuneração e da segurança do emprego à realização pessoal e à aprendizagem das pessoas, e admitir que sua inobservância pode criar insatisfação (SAMPAIO, 2005).

Vista dessa forma, a teoria de Maslow é benéfica, pois ajuda muito a entender o que necessitam e desejam os diversos colaboradores de uma organização e como agir para motivá-los (FERREIRA et al., 2006).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se que a motivação no trabalho é mais uma ferramenta administrativa de vital importância no mercado atual. É a partir dela que as empresas conseguem sustentar a manutenção de seus colaboradores, fazendo com que a empresa se torne mais competitiva no mercado e tenha o sucesso como meta alcançada. Pode-se considerar que a motivação é um componente intrínseco a cada indivíduo, o que dificulta qualquer pesquisa, avaliação e padronização. Daí a complexidade em tentar compreender este fenômeno humano de maneira coletiva.

A influência de estudos anteriores, evidenciam que na natureza humana possui uma direção acerca de como nos comportamos, induzidos a satisfazer a cada das bases de um triângulo, no qual almejamos sempre o topo, e a motivação atua diretamente na superação do mais primitivo dos instintos de sobrevivência (necessidades fisiológicas) até o ápice das realizações pessoais.

Estudos mais aprofundados devem ser direcionados para melhor aperfeiçoar as relações de trabalho, possibilitando com isso uma melhor interação entre trabalhadores e chefes, e que desta relação reflita positivamente na prestação de serviços e na qualidade dos produtos. Tudo isso sendo efeito da motivação no trabalho.

Compreender o que nos motiva e o que não nos motiva é importante, porém não se trata de tarefa fácil uma vez que assumimos a individualidade, o que compromete qualquer tentativa de padronização. Em muitos ambientes laborais acertam, movidos por pesquisas, que apontam um sentido mais promissor quanto ao estudo da motivação. Administrativamente e gerencialmente a motivação não se limita a uma questão somente salarial, pois afinal, somos seres humanos, complexos e pensantes o que nos leva a acreditar que outros valores como respeito, valorização e reconhecimento sejam fundamentais para harmonia entre trabalhadores e donos de empresas.

Recomenda-se que novos estudos devam ser direcionados com a proposta de relacionar os principais fatores que levam a motivação no ambiente de trabalho no qual faça aproximar as relações entre trabalhadores e donos de empresa, em favor da manutenção do bom relacionamento que ofereça serviços e produtos de qualidade.

REFERÊNCIAS

ARMSTRONG, M. Gerente eficaz. São Paulo: Clio Editora, 2011

BANOV, M. R. Psicologia no Gerenciamento de Pessoas. 2. ed. 2. reimpressão. São Paulo: Atlas, 2011.

BERGAMINI, C. W. Motivação nas organizações. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2008

BERGAMINI, C. W. Motivação nas Organizações. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

CHIAVENATO, I., **Recursos Humanos**. 9. ed. São Paulo: Campus, 2009.

_____, **Administração nos novos tempos**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

_____, **Introdução à teoria geral da administração**. 6. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

DESIDERATI, M., VASCONCELLOS, B., ALVES, L. E., **Impacto da motivação na organização**: análise exploratória com o método dos mínimos quadrados parciais. Disponível em: < <http://www.periodicos.uem.br/ojs/index.php/CadAdm/article/viewFile/30119/17561> >. Acesso em: 21 set. 2018.

DIAS, V., STOCCO, P. J., **Motivação no ambiente de trabalho**: Um estudo em uma instituição de ensino superior. 2015. Disponível em: < seer.upf.br/index.php/ser/article/download/1755/1869 >. Acesso em: 21 marc. 2018.

FERREIRA, A.; BOAS, A. A. V.; ESTEVES, R. C. P. M.; FUERTH, L. R.; SILVA, S. Teorias de motivação: uma análise da percepção das lideranças sobre suas preferências e possibilidade de complementaridade. **CD dos Anais do XIII SIMPEP – Simpósio de Engenharia da Produção**. Bauru, SP, Brasil, 2006.

FERREIRA, A., DEMUTTI, C. M., GIMENEZ, P. E. O. A Teoria das Necessidades de Maslow: A Influência do Nível Educacional Sobre a sua Percepção no Ambiente de Trabalho. **In: SEMINÁRIOS EM ADMINISTRAÇÃO (SEMEAD)**, 13. 2010. Rio de Janeiro. Anais...Rio de Janeiro: 2010.

GIL, A. C., **Gestão de Pessoas**: enfoque nos papéis profissionais. São Paulo: Atlas, 2001. 307 p.

IVANCEVICH, J. M., Gestão de recursos humanos. **Tradução Suely Sonoe Cuccio**; revisão técnica Ana Maria Valentini Roux, Helene Cabral. – São Paulo: McGraw-Hill, 2008.

MARSON, L. S. C.; RODRIGUES, M. V.; CALDERÓN, P. A. L.; SANTOS, I. C. A relação entre motivação e qualidade de vida no trabalho: um estudo com técnicos administrativos de uma universidade pública do estado do Rio de Janeiro. **In: VII CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO**, 2011, Niterói/RJ. Anais...Niterói, RJ: 2011.

MASLOW, A.H. A Motivation and personality, New York, Harper, 1954.

MATSUOKA, L. T.; SILVA, J. J. Os eventos e a hierarquia das necessidades humanas de Maslow: conjecturas na sociedade contemporânea. **Colloquium Humanarum**, Presidente Prudente, v. 10, p. 633-639, 2013

MCSHANE, S. L.; VON GLINOW, M. A. Comportamento Organizacional. 6. ed. Porto Alegre: Mc Graw Hill Brasil, 2014.

SAMPAIO, J. R. A gestão das pessoas e a motivação: O Maslow desconhecido. **HSM Management**, São Paulo, n. 25. out. 2005.

SILVA, A.; WOLF, L.; COSTA, M. C.; COSTA, S.; MARGO, T. Motivação no trabalho. Portugal: Universidade do Minho, 2006.

TREVISOL, J., Para ser feliz no trabalho, não pode focar no dinheiro, **Agazeta**, Vitória, 02 dez. 2018. Caderno de economia, p. 40.

VITÓRIA REGIS, L. F. L.; PORTO, I. S. A equipe de enfermagem em Maslow: (in)satisfações no trabalho. **Revista Brasileira de Enfermagem**, Brasília/ DF, v. 59, n. 4, 565 - 568, 2006.