

**CLIMA ORGANIZACIONAL COMO FATOR DE SATISFAÇÃO DOS  
COLABORADORES E MELHORIA DOS RESULTADOS EM UMA CLINICA  
DE ESTÉTICA EM GUARACIABA DO NORTE-CE**

Erika de Sousa Brito  
Fernanda Bezerra de Oliveira  
Francisco Fabio Alves Ribeiro

**CLIMA ORGANIZACIONAL COMO FATOR DE SATISFAÇÃO DOS  
COLABORADORES E MELHORIA DOS RESULTADOS EM UMA CLINICA  
DE ESTÉTICA EM GUARACIABA DO NORTE-CE**

Erika de Sousa Brito  
Fernanda Bezerra de Oliveira  
Francisco Fabio Alves Ribeiro

**Resumo:** Este artigo tem como objetivo analisar o conceito de clima organizacional e sua eficiência em uma clinica de estética por meio de uma pesquisa, para que assim seja observadas as consequências e benefícios que pode ser levado tanto para seus colaboradores como para a empresa. O método utilizado para a pesquisa foi uma pesquisa de campo com alternativas, teve como instrumento um questionário aplicado em todos os colaboradores dentro da empresa. Desta forma foi observado o nível de satisfação de cada colaborador e seu relacionamento entre colegas de trabalho, de forma que o reconhecimento do gestor e o bem-estar dos colaboradores são formas eficazes de um melhor desempenho na empresa e um melhor alcance nos objetivos da empresa.

Palavras chaves: Clima-Organização – Benefícios - Bem-estar - Resultados

## 1. INTRODUÇÃO

Clima e cultura organizacional se complementam dentro de uma organização. Luz (1995) afirma que o “Clima é resultante da cultura das organizações em aspectos positivos e negativos (conflitos)”.

Estamos em constantes mudanças de diversas formas inclusive tecnológica mais ainda assim devemos manter a cultura organizacional que significa manter hábitos, conceitos, normas, valores e experiências da organização.

Portanto o clima organizacional que é o conjunto de valores, atitudes, e padrões de comportamento humano também passa por alterações, desde a observação do comportamento dos colaboradores a motivação dos mesmos dentro da organização.

Atualmente muitos gestores ainda focam muito nos resultados esquecendo que haver bons resultados precisa de colaboradores motivados não há um bom colaborador se não for motivado e bem remunerado, sendo esta motivação não apenas uma boa remuneração mais também um reconhecimento na empresa esta em ambiente agradável entre outros aspectos.

A problemática desse trabalho foi: O clima e a cultura organizacional podem influenciar no desempenho da organização?

O presente estudo tem como objetivo de esclarecer reflexões focando no tema: clima e cultura organizacional, avaliar o grau de satisfação dos colaboradores através da pesquisa de satisfação que indicam os fatores que atuam com o clima organizacional de uma clinica de estética.

Como objetivos específicos, tem-se: Observar o nível de motivação dos colaboradores da empresa; Sugerir melhorias na empresa com base no resultado obtido; Apontar os fatores positivos e negativos que influenciam clima organizacional da empresa.

O artigo está dividido em dois tópicos: O primeiro aborda o clima organizacional e cultura organizacional.

O segundo apresenta a metodologia e uma pesquisa de campo realizada junto a dez funcionários de uma clinica de estética em Guaraciaba do Norte.

A justificativa dá-se em função de que sendo o estudo do comportamento humano na organização e técnicas utilizadas para torna-las mais eficientes, assim apontar quais seriam os principais desafios encontrados por instituições para motiva seus funcionários.

## **2. HISTORICO DE CLIMA ORGANIZACIONAL**

Clima organizacional não é um tema novo, no ramo da administração, pelo contrario ele esta presente desde 1930 nas organizações, vemos então a partir daí que a necessidade de relatar a satisfação dos colaboradores para com a empresa em vários aspectos vem de muitos anos atrás.

O clima organizacional surgiu-o devido a um interesse durante a segunda guerra mundial sobre entender o comportamento humano, tendo um grande aumento no final da década de 60. Já nesta época os estudos apontam que o treinamento de gestores na parte de clima organizacional resulta em uma melhor eficiência em relação ao trabalho de seus colaboradores, à vendo também um bom relacionamento entre a equipe.

Para tornar mais compreensível o tema abordado, clima e cultura organizacional é importante conceitua ambos os temas.

Para Chiavenato (1999, P, 440),

O clima organizacional reflete o modo de como as pessoas interagem umas com as outras, com os clientes, fornecedores internos e externos, bem como o grau de satisfação com o contexto que as cerca. O clima organizacional pode ser agradável, receptivo, caloroso envolvente, em um extremo ou desagradável, agressivo, frio e alienante em outro extremo.

O tema cultura organizacional esta presente nos estudos acadêmicos e organizações desde anos 80.

O Brasil hoje utiliza muito a pesquisa organizacional como ferramenta fundamental para a área de gestão de pessoas e para compreender um pouco os desejos de seus colaboradores e saber lidar melhor com cada um.

## **3. CLIMA ORGANIZACIONA**

O clima organizacional é uma espécie de movimento realizado na empresa para que o colaborador possa sentir- se melhor e desenvolver-se melhor entre si e no

ambiente de trabalho, pois através da experimentação de praticas, políticas, estruturas processos observa-se consequente reação a esta percepção. Todos são influenciados pelo clima organizacional.

Para Toro (1992),

Também o Clima Organizacional pode ser entendido como a percepção ou representação que as pessoas têm da sua realidade laboral. Essa percepção está estruturada ou se modifica a partir das experiências pessoais, da influência de outros elementos significativos no trabalho e de expectativas próprias e dos outros.

O clima organizacional é de grande importância para vitalidade de uma empresa, influenciando significativamente na relação entre as pessoas, tendo pontos positivos tanto na satisfação dos seus colaboradores como na sua saúde.

Para Siqueira (2008),

O clima organizacional é importante para compreender o ambiente de trabalho e como está relacionado ao comportamento das pessoas, assim como sua qualidade de vida e o reflexo que isso terá no desempenho das organizações.

O clima organizacional não é algo criado por uma empresa, é algo que já está dentro da empresa, resultando em razões dentro da empresa, afetando nas tomadas decisões na forma pela qual o administrador atinge seu colaborador, induzindo em seu comportamento.

#### **4. CLIMA ORGANIZACIONAL E SUA IMPORTANCIA NA ORGANIZAÇÃO**

A qualidade relacionamento entre funcionários, bem como a maneira que o gestor direciona as rotinas de trabalho, são formas que contribuem para um bom clima organizacional dentro de uma empresa.

Para Maximiano (1997, p. 168), “o clima é representado pelos sentimentos que as pessoas partilham a respeito da organização e que afetam de maneira positiva ou negativa sua satisfação e motivação para o trabalho”.

A condição econômica de uma empresa como treinamento, remuneração e segurança são fatores que contribui para o bem estar dos colaboradores em um ambiente de trabalho.

Chiavenato (1987, p. 53) aborda o clima de uma forma mais ampla:

O clima organizacional depende das condições econômicas da empresa, da estrutura organizacional, da cultura organizacional, das oportunidades de participação pessoal, do significado do trabalho, da escolha da equipe, do preparo e treinamento da equipe, do estilo de liderança, da avaliação e remuneração da equipe etc.

A escolha de bons profissionais como diversidade de talentos e a capacitação dos antigos colaboradores é uma estratégia que contribui significada mente para o bom andamento de uma empresa.

## **5.0 PAPEL DO GESTOR NO CLIMA ORGANIZACIONAL**

Um líder tem o papel de extrema importância em uma organização por ele tem que este preparado para lidar como varias personalidades do ser humano, para que assim compreender o seu comportamento.

Segundo Bennis (1996):

Liderança e gerência são dois papéis muito importante e também muito diferente dentro das organizações; por isso, tem-se pessoas em posição se destacando agindo de forma errada, à medida que as organizações são pouco lideradas e muito gerenciadas. Infelizmente muitos gestores pensam que o bem estar com o trabalho é de responsabilidade do próprio colaborado, assim criando certa dificuldade de proporcionar um ambiente agradável.

O gestor tem o papel principal para proporcionar um bom clima organizacional em sua empresa, onde o colaborador espera do gestor motivação e valorização dos seus trabalhos de acordo com as suas atividades executadas dentro da empresa. Um bom líder deve esta sempre procurando se capacitar, para assim aumentar suas habilidades para lidar com as atividades do seu dia-a-dia, possibilitando uma melhor qualidade do ambiente.

## **6. CLIMA ORGANIZACIONAL E MOTIVAÇÃO**

Uma organização com colaboradores motivados tem um rendimento melhor em suas atividades, e um colaborador satisfeito com a organização em que esta desempenhando suas funções, influencia também nos rendimentos finais da organização.

“Motivação num ambiente de trabalho é o processo pelo qual o comportamento é mobilizado e sustentado no interesse da realização das metas organizacionais” (DUBRIN, 2003, p. 110).

É importante que a organização crie condições que leve o colaborador a se sentir motivado, assim promovendo um clima organizacional que torna mais fácil o trabalho dentro da empresa como um aumento dos resultados.

## **7. METODOLOGIA**

Este artigo tem com objetivo pesquisar no ambiente interno de uma clinica de estética , por meio de um conhecimento científico , focando o Clima Organizacional e seus propósitos no ambiente de trabalho, além de focar no relacionamento entre colaboradores por meio de uma pesquisa quantitativa.

A metodologia é a forma utilizada pelo pesquisador para conhecer a atual situação, e assim, facilitar a tomada de decisões durante a realização do artigo científico. A pesquisa pode ser definida como “um procedimento formal, com métodos de pensamento reflexivo, que requer um tratamento científico e se constitui no caminho para se conhecer a realidade ou para descobrir verdades parciais”(LAKATOS E MARCONI, 2006, p.15) .

A coleta de dados foi feita por meio de um questionário com 4 perguntas e 10 entrevistados em uma clinica de estética, destinados a saber a influencia do Clima organizacional na empresa. As questões estão abordadas juntamente com suas respostas, de maneira que foram analisadas.

## **8. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

Esta pesquisa foi conduzida através de questionários de pesquisa de clima organizacional aplicados aos colaboradores em uma clinica de estética em Guaraciaba do Norte Ce.

Tabela 01- O ambiente de trabalho e bom?

Variáveis	Frequência	Porcentagem %
Nunca	0	0
Raramente	02	20
Às vezes	01	10
Muitas vezes	04	40
Sempre	03	30
	10	100

Fonte: Pesquisa direta/ 2017

Conforme gráfico verifica-se, que 40% responderam muitas vezes em relação à satisfação do ambiente de trabalho, 30% responderam sempre, 20% raramente, 10% dos funcionários às vezes, 0% responder que nunca. Levando em consideração a empresa como um todo, não somente o setor de trabalho, o ambiente da empresa em questão está satisfatório, mas que pode ser melhorado, pois o ambiente influencia no comportamento das pessoas e em seus resultados.

Tabela 02- Você e ouvido?

Variáveis	Frequência	Porcentagem %
Nunca	0	0
Raramente	01	10
Às vezes	04	40
Muita vezes	04	40
Sempre	01	10
	10	100

Fonte: Pesquisa direta/ 2017

Conforme exposto no gráfico, perguntou-se aos funcionários se existe uma boa comunicação entre seu supervisor direto, 40% responderam que muitas vezes, 40% as vezes, 10% sempre, 10% raramente e 0% não. Pode-se perceber que os funcionários têm uma boa comunicação, mas que pode haver melhorias, nesse caso cabe à empresa oferecer outros canais para que os colaboradores possam expressar suas opiniões e sugestões.

Tabela 03- você se sente motivado?

Variáveis	Frequência	Porcentagem %
Nunca	02	20
Raramente	02	20
Às vezes	02	20
Muitas vezes	03	30
Sempre	01	10
	10	100

Fonte: Pesquisa direta/ 2017

O gráfico mostra que 30% responderam muitas vezes, 20% as vezes, outros 20% raramente, 20% se sente insatisfeito respondendo que nunca, 10% sempre, pode se nota que procura motiva mais seus funcionários para que eles possam contribuir de melhor forma .

Tabela 04- os chefes sabem delegar as tarefas?

Variáveis	Frequência	Porcentagem %
Nunca	0	0
Raramente	03	30
Às vezes	04	40
Muitas vezes	01	10
Sempre	02	20
	10	100

Fonte: Pesquisa direta/ 2017

As informações dentro da empresa nem sempre ocorrem de forma eficiente, segundo o resultado apresentado no Gráfico 40% dos funcionários responderam que as vezes. Observa-se uma boa oportunidade para qualificar a comunicação nesse aspecto dentro da organização, sendo ela 30%, responderam raramente, enquanto 20% sempre, por outro lado 10% muitas vezes, sendo esse um fator que pode ser melhorado.

## **9. CONCLUSÃO**

Neste trabalho discutiu-se a importância do clima e cultura organizacional em uma clínica de estética, buscando informações que contribuem para a satisfação dos colaboradores e buscando mostrar ferramentas que melhore os resultados da organização.

Através da pesquisa foi notado que o grau de satisfação é algo que pode ser melhorado, pois muitos dos funcionários se mostram pouco satisfeitos, principalmente na parte de delegar informações sendo esse um dos fatores primordiais para um bom andamento de uma empresa, uma informação má repassada poder acarretar longas consequências trazendo um mal estar entre o patrão e colaborador.

Um bom clima dentro de uma empresa é muito vantajoso para as duas partes tanto para o patrão como para os seus funcionários e para os resultados da empresa, trazendo um melhor bem estar na e também um melhor desempenho assim melhorando os resultados e atingindo o seu objetivo.

Conclui-se então, que a análise do clima e cultura organizacional pode ser aplicada a qualquer empreendimento como ferramenta de avaliação e melhoria do processo produtivo através de parceria entre todos os setores da empresa mostrando a importância de uma boa comunicação entre os setores para buscar os objetivos traçados através de uma boa comunicação.

## **10. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

BENNIS, Warren. A formação do líder. Tradução de Marcelo Levy. São Paulo: Atlas, 1996.

CHIAVENATO, Idalberto. Gerenciando Pessoas: passo decisivo para a administração participativa. São Paulo: Makron Books, 1992.

CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de Pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações. 9ª Tiragem. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

DUBRIN, Andrew J. Fundamentos do comportamento organizacional. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

TORO, F. Clima organizacional y expectativas en la perspectiva del cambio. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional. Medellín. v.11. n.1 e 2. 1992. pp.163-173.

MAXIMINIANO, Antônio César Amauru. Teoria Geral da administração: da escola à competitividade em economia globalizada. São Paulo, 1997

LAKATOS, Eva Maria, MARCONI, Marina de Andrade. Fundamentos da metodologia científica. 6.ed – São Paulo: Atlas, 2005.

LIMA, S.M.B; ALBANO, A.G. Um estudo sobre Clima e Cultura Organizacional na concepção de diferentes autores. Rev. CCEI - URCAMP, v.6, n.10, p. 33-40 - ago., 2002

SIQUEIRA, M. M. M.(org). Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão. Porto Alegre: Artmed, 2008.