INFLUÊNCIA DA LIDERANÇA NA MOTIVAÇÃO DOS CLIENTES INTERNOS: ESTUDO DE CASO NA FORD CIMAVEL EM 2011.

Letícia Ferreira da Silva

Faculdade São Luís de França,

Administração, letícia.adm7@hotmail.com

Resumo

Esta pesquisa pretende analisar como a liderança pode influenciar na motivação dos colaboradores. O trabalho foi desenvolvido em forma de estudo de caso de uma empresa no segmento automobilístico. Inicialmente foi abordado um breve histórico da empresa para esclarecer um pouco sobre o estudo que foi realizado, no decorrer do trabalho foi descrito através de referências bibliográfica, conceitos, tipos, estilos de liderança, atitudes, habilidades, comportamento do líder, cuidados que o mesmo deve ter como ele pode organizar interagir, dirigir e avaliar o colaborador. A expectativa, após esta análise, é propor a empresa sugestões que poderão contribuir para interação do líder com o colaborador, para que assim melhore o andamento nos processos, tenha um bom relacionamento entre os clientes internos e os líderes. Sendo assim, é importante melhorar o ambiente de trabalho para que os colaboradores tenham estímulos, e dêem melhores resultados na organização.

Palavras-chave: liderança, líder, colaborador, motivação.

ABSTRACT

This research aims to examine how leadership can influence the motivation of employees. The study was conducted in the form of case study of a company in the segment automobilístico.Inicialmente was dealt a brief history of the company to shed some light on the study that was conducted in the course of this work was described by references, concepts, types, leadership styles, attitudes, skills, leader behavior, care that it should be, how it can organize, interact, manage, evaluate the expectation collaborator's after this analysis, the company is to propose suggestions to improve the interaction of the leader with the developer, so that progress in improving processes, have a good relationship between clients and internal leaders. It is therefore important to improve work environment for employees to have incentives, and give better results in the organization.

Keywords: leadership, leader, collaborator, motivation.

1 INTRODUÇÃO

A liderança e motivação são dois aspectos essenciais no alcance do sucesso das organizações. Segundo Guerra (2007), uma liderança eficaz tem grande influência na motivação dos colaboradores, que um bom líder aprende continuamente ao longo das circunstâncias. A liderança não é um tema muito atual, mas mesmo assim não deixa de ser de grande importância para estratégia da organização, como tal, deve ser integrada na definição da estratégia organizacional. Grandes transformações vêm ocorrendo no mundo dos negócios e essas mudanças têm exigido das empresas adaptação e respostas aos novos desafios. Por isso os líderes precisam descobrir que seu papel mudou de forma significativa: como conseqüência, o comportamento também precisa mudar. O desafio crítico em que se encontram se refere ao fato de assumir novas responsabilidades, que devem estar envolvidas não apenas para alcançar as metas da organização no contexto em que se inserem. Cada pessoa é um ser único, com responsabilidades, características, habilidades e conhecimentos diferentes uns dos outros.

Para o líder é necessário sentir as pessoas, suas necessidades, aspirações e anseios, conciliando aos interesses das organizações com o objetivo de se ter um ambiente favorável aos colaboradores. Devido a tanta mudança os líderes precisam adquirir habilidades e atitudes com relação ao direcionamento de sua equipe de trabalho, observar as necessidades fisiológicas, de segurança, sociais de estima e auto-realização, pois é fundamental para a condução das pessoas, que hoje esperam uma nova postura de seus líderes. Este artigo foi desenvolvido com o objetivo de identificar o tipo de liderança predominante e propor oportunidade de melhoria na empresa. Para isso, foi preciso fazer uma análise no setor de pós-vendas da FORD Cimavel no período de 30 de março a 05 de junho, que foi constituída de observação participante. Sendo verificados, aspectos negativos da empresa em relação ao estilo de liderança que está impactando no desenvolvimento do trabalho da equipe. A metodologia aplicada neste artigo consiste em pesquisa bibliográfica, de caráter qualitativo sob forma de estudo de entrevista pessoal com colaboradores dos setores administrativo e pós-venda. Com base neste estudo, foi realizada a seguinte pergunta: Como a liderança pode influenciar na motivação dos colaboradores internos na FORD Cimavel no setor de pós-venda? O objetivo geral deste trabalho consiste em analisar a influência da liderança na motivação dos clientes internos da FORD Cimavel. Os objetivos específicos são: Verificar métodos de liderança que contribuem para a motivação da equipe, identificar o papel do líder para estimular a equipe, destacar possíveis causas para a desmotivação. Esta

pesquisa tem o propósito de analisar a influência da liderança na motivação dos clientes internos. O tema foi escolhido porque é muito importante fazer um estudo sobre a atuação do líder na organização e como ele pode contribuir para o desenvolvimento da equipe. Poderá contribuir para a melhoria da empresa, sendo viável a pesquisa devido às informações adquiridas, por colaboradores, oportuno para profissionais e estudantes de administração dentre outros para o melhor entendimento sobre fatores que poderão motivar os colaboradores a produzir com mais entusiasmo.

2 Liderança e motivação

Segundo Vergara (1999:74), a liderança é a capacidade de exercer influência sobre pessoas. Sem liderança não há organização.

Para Fiorelli (2008) a liderança é a capacidade que algumas pessoas possuem de conseguir que outras, de modo espontâneo, ultrapassem o estabelecido formalmente. Ou seja, é fazer com que os colaboradores executem suas tarefas, não simplesmente por ser sua obrigação e sim, por entender que o desenvolvimento do seu trabalho é importante para organização.

Uma boa liderança envolve toda sua equipe de trabalho e estimula a produzir mais com eficiência e eficácia; mas que para isso é necessário fazer um planejamento antes da execução das atividades, passarem informações precisas para o colaborador de como deverá fazer suas tarefas, mostrar a importância do seu trabalho para que o mesmo sinta-se estimulado. A liderança também controla os atos para minimizar as chances de erros e faz todo acompanhamento do trabalho da equipe.

Como já foi dito por Fiorelli (2008), o comportamento de liderança envolve funções como planejar, dar informações, avaliar, controlar, recompensar, estimular, punir deve ajudar a equipe a atingir os seus objetivos, ou em outras palavras, a satisfazer suas necessidades.

Segundo Chiavenato (2000) a liderança é um processo contínuo de escolha que permite ao grupo caminhar em direção à sua meta.

Para Chiavenato (1999) a característica mais marcante do ambiente de trabalho é a velocidade da mudança.

O desenvolvimento tecnológico, a acirrada concorrência em nível mundial, ás alterações de hábitos dos consumidores, as novas exigências da moderna sociedade, se

refletem em imposições externas sobre o comportamento das empresas, no sentido de: maior competitividade nos mercados; demanda de produtos ou serviços de melhor qualidade; maior produtividade em face da necessidade de produzir mais com menos; maior ênfase no cliente.

Para se manter competitiva no mercado, além de ter qualidade no produto/serviço. As empresas precisam de líderes competentes. Pois, relata Chiavenato (1994:159), que não basta ser eficiente. É preciso sobre tudo ser um líder eficaz.

2.1 Teorias sobre liderança

As teorias sobre estilos de liderança são as teorias que estudam os possíveis estilos de comportamento do líder em relação aos seus subordinados, isto é, maneira pela qual o líder orienta sua conduta. Enquanto a abordagem dos estilos de liderança se refere aquilo que o líder faz. As teorias podem ser: teorias de traços de personalidade que são características marcantes de personalidade possuídas pelo líder, teorias de estilos de liderança que define maneiras e estilos de se comportar adotados pelo líder, teorias situacionais de liderança que é a adequação do comportamento do líder ás circunstâncias da situação.

Para esclarecer um pouco sobre a teoria de liderança Blanchard (1977:86) explica que as teorias de traços de personalidade são as teorias mais antigas a respeito da liderança. E que um traço é uma qualidade ou característica distintiva da personalidade. Relata que o líder apresenta características marcantes de personalidade por meio das quais pode influenciar o comportamento das demais pessoas. Descreve que os traços físicos são: energia, aparência, estatura e peso, os traços intelectuais são: adaptabilidade, agressividade, entusiasmo e autoconfiança, já os traços sociais é composto por cooperação, habilidades interpessoais e habilidade administrativa, por fim os traços relacionados com a tarefa que é o impulso de realização, persistência e iniciativa.

Segundo Chiavenato um líder deve inspirar confiança, ser inteligente, perceptivo e decisivo ter melhores condições de lidar com sucesso.

Quadro 1: Os Três Estilos de Liderança

	Liderança autocrática	Liderança liberal	Liderança democrática
Tomada de decisões	Apenas o líder decide e fixa as diretrizes sem qualquer participação do grupo.	Total liberdade para a tomada de decisões grupais ou individuais, com participação mínima do líder.	As diretrizes são debatidas e decididas pelo grupo que é estimulado e assistido pelo líder.
Programação dos trabalhos	O líder determina as providencias para execução das tarefas. Cada um por vez, a medida que se tornam necessárias e de maneira imprevisível para o grupo.	A participação do líder no debate é limitada, apresentando apenas alternativas variadas ao grupo, esclarecendo que poderia fornecer informações desde que as pedissem.	O próprio grupo esboça as providencias e técnicas para atingir o alvo, com aconselhamento prévio do líder, quanto necessário. As tarefas ganham novas perspectivas com os debates.
Divisão de trabalho	O líder determina qual a tarefa que cada um deverá executar e qual o seu companheiro de trabalho.	Tanto a divisão das tarefas como a escolha dos colegas fica totalmente por conta do grupo. Absoluta falta de participação do líder.	A divisão das tarefas fica a critério do próprio grupo e cada membro tem liberdade de escolher seus colegas de tarefa.
Participação do líder	O líder é pessoal e dominador nos elogios e nas críticas ao trabalho de cada membro.	O líder não faz, nenhuma tentativa de avaliar ou regular o curso das coisas. Somente faz comentários irregulares sobre as atividades quando perguntadas.	O líder procura ser um membro normal do grupo, em espírito, sem engarregar-se muito de tarefas. É objetivo e limita-se aos fatos em seus elogios e criticas.

Fonte: Chiavenato (1982:437-440)

Para Chiavenato (1999), os grupos submetidos á liderança autocrática apresentam a maior quantidade de trabalho produzido, com evidentes sinais de tensão, frustração e agressividade. Sob a liderança liberal não se saíram bem quanto á quantidade nem quanto á qualidade. Com sinais de forte individualismo, desagregação do grupo, insatisfação, agressividade e pouco respeito ao líder. A liderança democrática os grupos não apresentaram um nível quantitativo de produção tão elevado quando submetidos á liderança autocrática, porém a qualidade do seu trabalho foi surpreendentemente

melhor, acompanhada de um clima de satisfação, de integração grupal, de responsabilidade e de comprometimento das pessoas. O autor fala também que na prática, o líder utiliza os três processos de liderança, de acordo com a situação, com as pessoas e com a tarefa a ser executada. E que o líder tanto manda cumprir ordens, como ainda consulta os subordinados antes de tomar alguma decisão. Ele utiliza corretamente os três estilos de liderança. A principal problemática da liderança é saber quando aplicar qual estilo com quem e dentro de que circunstância e tarefas a serem desenvolvidas. É importante que o líder saiba lidar com pessoas e procure agir de maneira adequada, conforme as circunstâncias.

Segundo Arioli (1998) o líder é aquele quem se espera uma contribuição mais efetiva para que a equipe atinja os objetivos propostos.

2.2 Funções do líder

Segundo Arioli (1998) as funções do líder são: Organizar e iniciar reuniões, propondo seus objetivos e desenvolvimento, promover os recursos materiais necessários para as atividades da equipe, conduzir o desenvolvimento do trabalho rumo aos seus objetivo, conduzir os trabalhos de forma a cumprir as seguintes tarefas: negociação das regras de convivência e produtividade, distribuição das funções e encargos entre todos os membros do grupo quanto ao significado dos fatos e posições expostos durante as reuniões, fazer com que o grupo utilize de forma adequada e produtiva as aptidões e os interesses pessoais de todos os participantes, administrar os conflito pessoais que surge durante o trabalho, favorecer a participação e o aprendizado destas funções de liderança por parte de todos os membros do grupo.

Para Fiorelli (2008) o líder:

> "Ele sempre se lembrava dos nomes das pessoas, mesmo sem vê-las por um longo período".
> "Quando alguém fazia um serviço bem feito, ele achava tempo para mandar um bilhete de congratulações."
> "Estava sempre sorrindo e isso animava todo mundo".
> "Deixava a gente falar (...) sempre que havia uma reunião com ele: primeiro ouvia sem interromper..."
> 'Tinha muita paciência (...) dava "tempo para que a turma encontrasse uma solução".
> "Ninguém como ele para adivinhar o que os clientes precisavam."
> "Conseguia equilibrar as discussões sem tomar partido... Dava pra confiar nele."
> "Chegava cedo e cumprimentava as pessoas na entrada."
> "Quando estava bravo, não discutia problemas do trabalho." Dizia que era para não perder a cabeça...

Isso mostra como o líder pode interagir com a sua equipe, nos mínimos detalhes que pode transmitir empatia e tornar o ambiente de trabalho agradável.

Segundo Fiorelli (2008) o comportamento de líder esta relacionado com expansividade, que é a participação de atividades que envolvam contatos pessoais, inteligência para aprender rapidamente as idéias, compreender com habilidade e sensibilidade as situações e participar na construção de soluções para problemas, estabilidade emocional para conjugar a necessidade de manter ativa a visão do futuro com as imposições da realidade ditadas pelo cotidiano, entusiasmo, transformando seus conteúdos em expressões perceptíveis para os demais, ousadia sem resvalar na imprudência, permitindo-se experimentar de forma espontânea as inovações contínuas que o ambiente e as pessoas proporcionam-lhe, sensibilidade, para manter acesa a chama da visão, sem descuidar do senso prático que lhe permite compreender as questões relativas ás tarefas mais elementares, cujos detalhes tecem a delicada trama do reconhecimento, confiança, essa prudente rua de mão dupla, porque aqueles que não nos confiam outros também não conseguem neles despertá-la,imaginação,atualizando continuamente a visão que o inspira e promove o inusitado nas percepções dos liderados,espírito crítico de seus atos,para que a persistência não se crucifique em apegos a erros aos quais todos se encontram sujeitos,possibilitando á vaidade dos sucessos obscurecerem a percepção da realidade,senso de justiça que atua com eficácia nas situações de conflito entre profissionais.A percepção de injustiça neutraliza os esforços dos melhores programas de trabalho e destrói a motivação das pessoas,disciplina,para cumprir e fazer cumprir decisões tomadas em equipe,ainda que discorde de algumas,sem incorrer no extremo da obstinação,como convém aqueles que possuem confiança em suas possibilidades.

2.3 Motivação

"Motivação, explica Vergara (1999:42), é uma força, uma energia, que nos impulsiona na direção de alguma coisa (...) que nasce de nossas necessidades interiores".

Segundo Fiorelli (2008),quando ela acontece às pessoas tornam-se mais produtivas,atuam com maior satisfação e produzem efeitos multiplicadores.

Despertá-la, mantê-la e canalizá-la para os objetivos da organização tem sido preocupação constante dos administradores.

Chiavenato (1999), diz que a motivação procura explicar por que as pessoas se comportam. A experiência de Hawthorne demonstrou que o pagamento ou a recompensa salarial-mesmo quando efetuado em bases justas ou generosas não é o

único fator decisivo na satisfação do trabalhador dentro da situação de trabalho. E que o homem é motivado não somente por estímulos econômicos e salariais, mas também por recompensas sociais.

2.3.1 A Teoria dos dois fatores de Herzberg

A teoria dos dois fatores de Frederick Herzberg distinguiu duas amplas categorias de fatores que afetam as pessoas no desempenho de seus cargos. A primeira categoria, a dos fatores higiênicos (extrínsecos ao indivíduo) e constitui as características do local de trabalho: políticas da empresa, condições de trabalho, pagamento, benefícios, segurança no cargo, supervisão, os colegas e assim por diante. Segundo, Thomas, esses fatores podem fazer as pessoas infelizes se forem administradas de forma inadequada.

De acordo com o Herzberg, a chave para a verdadeira satisfação e para a motivação no trabalho está na segunda categoria: os fatores de motivação (fatores intrínsecos ao individuo) representados por reconhecimento, status, responsabilidade, desafios. Quando esses fatores estão presentes, pode-se presumir que as funções são tanto satisfatórias quanto motivadoras para a maioria dos colaboradores.

2.3.2 Hierarquias das necessidades de Maslow

A hierarquia de necessidades ilustra a concepção de Maslow, segundo a qual as pessoas satisfazem as suas necessidades em uma ordem específica de baixo para cima. (As necessidades, em ordem ascendente são: Fisiológicas (comida, água, sexo e abrigo), de segurança (proteção contra ameaça ou privação), sociais amizade, afeição, aconchego e amor), ego (independência, realização, liberdade, status, reconhecimento e auto-estima), auto-realização (conscientização do próprio potencial total; torna-se tudo de que se é capaz).De acordo com Maslow,as pessoas são motivadas a satisfazer ás necessidades mais básicas antes que tentem satisfazer ás mais elevadas.Alem disso,uma vez satisfeita uma necessidade ela deixa de ser um motivador poderoso.Pois as necessidades humanas são ilimitadas,portanto sempre surgirão outras necessidades.

2.3.3 Fatores que causam a desmotivação

- Jornadas de trabalho prolongadas
- Falta de reconhecimento do líder e dos colegas de trabalho
- Monitoramento constantemente dos serviços

- Autoritarismo dos lideres

- Trabalhos desgastantes

Uma psicóloga já explica que a motivação é um fator de muita importância nas atividades que o ser humano desempenha em seu desenvolvimento. O colaborador desmotivado dentro da empresa pode representar um perigo, por que além de não produzir, poderá formar momentos inadequados, que podem ou não influenciar outros colaboradores.

2.3.4 Fatores que causam motivação

- Trabalho interessante: Desafio, autonomia e variedade de tarefas.

- Auto-realização: Sendo este um sentimento que brota de dentro das pessoas quando elas reconhecem a utilidade e os resultados do próprio trabalho.

- Reconhecimento: Este é um dos pontos de maior importância, muito valorizado pelos colaboradores.

- Segurança: A estabilidade no emprego é um fator motivador nos dias de hoje. Por isso é importante que os profissionais busquem adquirir novas habilidades para se manter no mercado.

- Diálogo de desenvolvimento: O feedback, principalmente o positivo é um grande impulsionador de motivação.

- Desenvolvimento pessoal e treinamentos: A oportunidade de adquirir conhecimentos e habilidades. Na medida em que as pessoas são treinadas, elas consideram-se mais capazes para exercer a função, aumentando a sua auto-estima.

- Condições de trabalho: É importante que a empresa organize seu ambiente de trabalho e tenha recursos suficientes para que o colaborador possa desenvolver suas atividades no ambiente propício.

São vários fatores que causam a motivação, mas esses podem ter grande relevância.

3 O Estudo de caso da Ford Cimavel

A empresa estudada foi a FORD Cimavel, localizada na Av. João Ribeiro, 572. Aracaju-Se.

3.1 Histórico da Empresa

A concessionária foi fundada em1963 por Oviêdo Teixeira,quando ele adquiriu o antigo distribuidor Ford de Aracaju,Vieira Garcez. Em 1967, o filho do Sr. Oviêdo João Mesquita Teixeira começa a trabalhar a empresa e em 1971 torna-se sócio diretor da empresa juntamente com o pai. Em 1979 a empresa é expandida com a aquisição do consórcio Cimavel e continua o crescimento, pois, em 1987 inaugurou a revenda de caminhões Ford falecido em 2001, Oviêdo Teixeira era um homem que gostava de registrar vários ditados. Um deles, filosofia até hoje adotada na empresa, diz "dei a cada filho meia garrafa, cada um acabe de enchê-la". Em 2002 a Ford iniciou uma reviravolta com a implantação da fábrica de Camaçari-BA, onde passou a produzir o novo fiesta que vem revolucionar o mercado e tomar a montadora mais uma vez competitiva e fez parte desse projeto os veículos Eco Sport, Fiesta, F-250, Ranger, Courrier, Focus, KA. Com o crescimento no mercado nacional a Cimavel aproveitou a boa fase e inaugura um novo ponto de venda, showroom localizado na zona sul, bairro jardins em Aracaju.

Na BR 101 em Nossa Senhora do Socorro-Se e,em 1990,abre uma filial na Avenida Desembargador Maynard. Entretanto, em conseqüência a uma crise sofrida pela Ford o Brasil, com a extinção da Autolatina, a Cimavel inevitavelmente fecha a filial passando a trabalhar com comerciais leves.

3.2 Análise da Organização

A missão da Ford Cimavel consiste em centralizar a comercialização de veículos, peças, serviços e consórcios, mantendo a tradição e a força do seu nome com profissionais competentes, procurando sempre manter a ética, seriedade e honestidade. A sua visão objetiva ter a melhor posição no mercado, visando sempre á satisfação dos clientes. Os valores da empresa analisada são: Ética, honestidade, seriedade, foco no cliente. As ameaças detectadas durante a pesquisa foram: crise econômica, novos entrantes; as oportunidades são: Expansão e crescimento no mercado automobilístico, parcerias com outras empresas; os pontos fracos são: Estrutura física que não comporta mais a demanda de clientes; os pontos fortes são: profissionais competentes, atendimento personalizado, fidelização dos seus clientes. A Concorrência que a empresa

enfrenta é a VOLKS, com participação de mercado em 30,70%, a FIAT, com participação de mercado em 25,60%. A GM, com participação de mercado em 21,10%.

A Política desenvolvida com clientes é atender os seus clientes com respeito, dedicação e com muito profissionalismo. Com relação ao ambiente interno da organização, a cultura da mesma é sempre atender ao telefone sempre com saudações, identificando o seu nome, e o mais breve possível de preferência no 1° toque. Fazer relação com os nomes dos aniversariantes e colocar no mural, fazer festas em épocas comemorativas para que haja interação entre os colaboradores, gerentes, diretores. O clima é da seguinte forma: Os gestores da organização promovem cursos internos com intuito de conscientizar os colaboradores sobre a importância de trabalhar em equipe, dando sugestões de como a equipe pode tornar o ambiente de trabalho mais harmonioso. O Sistema utilizado é: Portal Ford u: disponibilizado pela FORD, para treinamentos, cursos de capacitação on-line. INFOCAR que é um sistema integrado para visualizar cadastro de clientes, consulta de serviços, abertura de O.S dentre outros serviços. O CRM, sistema integrado para estreitar o relacionamento com o cliente. O CAF WEB, para visualizar sugestões e reclamações do cliente. O FMCDEALER, para agendamento de serviços na pós-vendas. A Seleção é feita no setor pessoal, através de entrevista, os treinamentos são on-line, depois do treinamento são aplicadas algumas provas, se o candidato obtiver bons resultados ele passará para outra etapa. Para o controle de pessoal tem o ponto eletrônico para registrar a entrada e saída do funcionário, em relação a cargos e salários sempre tem promoção de cargos, ou seja, os colaboradores são remanejados de setor conforme a necessidade da empresa e o perfil de cada indivíduo. Alguns recebem salário fixo, outros por comissão. A relação com os outros setores é feita com a área operacional que está vinculada ao primeiro contato com os colaboradores, e integração com os demais, fonte de consultas e informação sobre a cultura organizacional, que média a satisfação e a insatisfação dos colaboradores, referente ao estilo de liderança predominante.

A importância se faz através da necessidade de fazer o contato direto com os colaboradores que estão iniciando na organização e ao mesmo tempo com os efetivos na organização, para reter colaboradores, informa e orienta sobre a missão, visão e regras que norteiam a organização.

A pesquisa foi realizada, através de perguntas com colaboradores sobre o determinado tema (liderança e motivação). O resultado esperado após fazer a pesquisa na organização percebeu-se que os colaboradores estão insatisfeitos com a liderança

predominante. E foi sugerido que os líderes da empresa possam adotar métodos para incentivar os colaboradores a trabalhar com mais estímulos, mas para isto é preciso que o gestor também esteja consciente da necessidade de que colaboradores não têm mais estímulos para produzir, nem mesmo animo para atender os clientes e isso poderá comprometer a qualidade do serviço e irá causar danos para organização, como perder cliente, até mesmo ter prejuízos e comprometer a competitividade da empresa.

Sendo assim, para que os colaboradores estejam motivados é preciso de estímulos, então os líderes por serem influenciadores precisam mostrar a importância que os seus colaboradores têm para organização, o porquê de desenvolver suas atividades com comprometimento. Para isto é importante que o líder tenha a visão ampla, pensamento sistêmico seja realmente capaz de lidar com nas pessoas.

Enfim, no resultado da pesquisa detectou-se que os colaboradores não têm oportunidade, ou seja, autonomia para expressar suas idéias, elas são constantemente monitoradas e que isso esta dificultando o desenvolvimento de seu trabalho. Ressalta também que a falta de uma boa liderança dificulta até na relação entre os colegas de trabalho, pois devido à pressão do dia-a-dia os colegas estão brigando entre si: Acreditar que com a liderança eficaz tudo isso poderá mudar, as relações entre os colegas, o entusiasmo para produzir, por fim os resultados para empresa serão positivos decorrentes a influência da liderança.

4 Considerações Finais

Este estudo teve como objetivo analisar a influência da liderança na motivação dos clientes internos e propor melhoria, o relacionamento entre o líder e o colaborador, proporcionando assim, agilidade nos processos, um clima favorável, para a realização de um trabalho mais eficiente e eficaz, ou seja, os colaboradores possam se sentir mais importantes e estimulados com trabalho.

Após o período de análise, vivenciada com vários setores e colaboradores, pode-se concluir que a liderança predominante na empresa pode ser melhorada através da conscientização dos líderes mediante as suas atitudes, e estar disposto a adquirir uma nova postura para lidar melhor com sua equipe, saber conduzir reuniões que possam trazer bons resultados; ouvir os colaboradores antes de tomar qualquer decisão, ter uma visão humanística.

Será necessária a implantação de medidas de capacitação motivacional com intuito de combater a cultura de autoridade, buscar a participação e envolvimento de todos.

Ao término deste trabalho foi possível perceber que a liderança predominante na organização tem grande influência na motivação dos colaboradores e que por isso é necessário o tipo de liderança seja situacional, ou seja, o líder tem que se adequar à situação, estar disposto a mudanças com o objetivo de propor melhorias para todos que estão envolvidos no processo.

Os resultados obtidos com o estudo mostraram que esta empresa precisa adotar medidas para que o relacionamento flua melhor dentro dela, sendo fundamental a contribuição de todos, para que a mesma possa manter-se competitiva no mercado.

Referências Bibliográficas

AQUINO, Cleber Pinheiro. **Administração de recursos humanos.** 6° ed. São Paulo: Atlas, 1980.

ARIOLI, Edemir. **Análise e solução de problemas.** Editora: quality Mark, 1998.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos.** 5°ed. São Paulo: Atlas, 2000.

CHIAVENATO. Idalberto. **Gerenciando pessoas.** 2° ed. Rio de janeiro: Elsevier, 2005.

CHIAVENATO, Idalberto. **Teoria Geral da Administração.** 2° ed. Rio de Janeiro: Compacta, 1999.

CUNHA, Pena Manuel e. **Manual de comportamento organizacional e gestão.** 6°ed. São Paulo: RH, 2007.

FIORELLI, José Osmir. **Psicologia para administradores.** 5° ed. São Paulo: Atlas, 2008.