

A INFLUÊNCIA DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE INTERNO NO SUPERMERCADO PRIMO CERQUEIRA

Elisandra Pereira da Cunha Santos*

Kerciane Gondim de Matos**

Diante do dinamismo observado no cenário atual do mercado de trabalho, nota-se a busca constante da melhoria no nível de relacionamento entre a empresa e seus clientes internos. Com isso, as organizações se preocupam em criar um bem-estar entre essas relações, surgindo assim a necessidade de adotarem estratégias que influenciem a criação de um ambiente harmonioso, na busca da melhoria contínua por meio da análise do ambiente interno, a partir das necessidades observáveis dos colaboradores. Nessa perspectiva, o presente estudo tem como objetivo analisar como o nível de satisfação do colaborador influencia o clima organizacional no Supermercado Primo Cerqueira no município de São Felipe/BA. Os motivos que levaram a autora explorar esse assunto, no âmbito pessoal, foi a necessidade de compreender o nível de satisfação do colaborador da empresa, por ser um ambiente de convívio, para que seja possível criar um clima mais agradável, podendo assim contribuir significativamente para a melhoria nos resultados da empresa. Quanto aos pressupostos metodológicos adotou-se uma pesquisa de natureza descritiva de abordagem qualitativa, constituindo-se como um estudo de caso no Supermercado Primo Cerqueira no município de São Felipe. Como instrumento de coleta de dados será utilizado uma entrevista semiestruturada aplicada aos colaboradores da empresa. Os resultados esperados através dos dados fornecidos quanto à pesquisa, implica em construir planos de ações para tornar o clima organizacional mais satisfatório, podendo assim minimizar os problemas da empresa.

Palavras-chave: Cultura Organizacional. Pesquisa de Clima Organizacional. Gestão de Pessoas.

* Elisandra Pereira da Cunha Santos – Graduada em Bacharelado em Administração – FAMAM. E-mail: lisapcunha@hotmail.com

** Kerciane Gondim de Matos – Mestre em Desenvolvimento Regional e Meio Ambiente e Docente – FAMAM. E-mail: kercianegondim@gmail.com