

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: SATISFAÇÃO E PRODUTIVIDADE

Andreza Dias de Oliveira Silva¹

Ana Rosa Gouveia Sobral da Câmara²

RESUMO

O presente trabalho tem como finalidade desenvolver um estudo sobre a importância existente entre Qualidade de Vida no trabalho (QVT) com a satisfação e produtividade do funcionário. Será analisado a proporção que alguns autores vem demonstrado sobre a QVT, com relação a sua existência e importância, tendo como base o estudo da motivação e, como consequência a satisfação e elevação da produtividade. Para isso, foi desenvolvida uma pesquisa bibliográfica exploratória. Percebendo-se que diante das constantes mudanças e da crescente concorrência administrar uma empresa é um grande desafio. As cobranças são muitas. Os custos são altos e a produtividade tem que compensar estes. Pessoas satisfeitas, possuem mais energia e produzem mais. É necessário que exista QVT oferecendo meios de desenvolvimento do indivíduo em seu trabalho.

Palavras-Chave: Qualidade de vida no trabalho. Motivação. Satisfação. Produtividade.

QUALITY OF LIFE AT WORK : SATISFACTION AND PRODUCTIVITY

ABSTRACT

This study aims to develop a study on the importance of Quality of Life at work with satisfaction and employee productivity. The proportion that some authors is shown on the QVT , with respect to their existence and importance will be discussed , based on the study of motivation and as a consequence the satisfaction and increased productivity. Para this, a bibliographical research was developed. Perceiving that in the face of constant change and increasing competition running a business is a challenge. The charges are many. Costs are high and productivity have to offset these . People met, have more energy and produce more. There must be QVT offering individual development means in their work.

Keywords: Quality of life at work. Motivation. Satisfaction. Productivity.

¹ Aluna do Curso de Especialização em Gestão Estratégica de Negócios do Centro Universitário do Rio Grande do Norte (UNI-RN). E-mail: Andrezadoliveira@bol.com.br

² Professora Orientadora do Curso de Especialização em Gestão Estratégica de Negócios do Centro Universitário do Rio Grande do Norte (UNI-RN). E-mail: anarosagsc@gmail.com

1 INTRODUÇÃO

O universo está mudando constantemente, em um ritmo cada vez mais acelerado. O progresso com todo seu avanço tecnológico e rompimento de fronteiras faz com que as mudanças sejam compartilhadas quase que instantaneamente. No ambiente corporativo, as empresas que não absolverem bem a estas mudanças, dificilmente continuarão ativas.

Tendo em vista que toda organização é gerida e desenvolvida por pessoas, contar com uma equipe de trabalho de qualidade pode ser uma grande vantagem competitiva, principalmente quando a organização está preocupada com a Qualidade de Vida no Trabalho.

Para Lacombe (2005), mudanças organizacionais, sozinhas, não solucionam coisas alguma. Ele afirma ainda, que o sucesso tem uma relação direta com a competência, talento e dedicação das pessoas para com o trabalho.

Com o passar dos anos a população encontra-se cada vez mais evoluída e capacitada a receber comandos mais complexos. As condições físicas e psicológicas das pessoas, assim como o seu ambiente, mudam constantemente e com isso suas necessidades e capacidades.

Houve uma época em que Taylor conseguiu aumentar a produtividade além do esperado. Depois disso, muito se vêem sendo analisado com o intuito de se obter tal resultado. Se anteriormente, considerava-se o ser humano movido apenas pelas necessidades fisiológicas, cada vez mais percebe-se a complexidade do ser humano e o quanto é necessário entender e poder reter pessoal qualificado.

O termo qualidade de vida no trabalho vem sido adotado por empresas e valorizado por possíveis candidatos, tornando-se um diferencial para instituições na busca de capital humano.

O trabalho além de suporte financeiro é meio de socializar o indivíduo. Estar num ambiente tido como agradável, se sentir útil e reconhecido faz com que o funcionário se sinta mais realizado.

Diante do grau de individualidade do ser humano observa-se que falar de qualidade de vida no trabalho ou motivação torna-se algo bem complexo o que pode ser amenizado pelo departamento de Recursos Humanos selecionando pessoal apto de acordo com as necessidades e limitações empresariais e pessoais do candidato.

Quando o individuo encontra-se no ambiente coerente com suas aptidões é possível se trabalhar sua motivação, atingir sua satisfação e conseqüentemente sua produtividade, alcançando a Qualidade de vida no Trabalho almejada.

Sendo assim, qual a relação existente entre a Qualidade de vida no trabalho com satisfação e produtividade do funcionário? O se espera da QVT? O que provoca a satisfação? O que fazer para consegui-la? O que leva o individuo a produzir mais?

Com o intuito de responder esses questionamentos, adiante analisaremos algumas considerações, obtidas através de pesquisa bibliográfica de livros e periódicos extraídos da internet.

A pesquisa bibliográfica para Marconi e Lakatos (2010, p. 166), "propicia o exame de um tema sob novo enfoque de abordagem. Chegando a conclusões inovadoras".

Nesse contexto, o trabalho tem como objetivo geral estudar a importância existente entre Qualidade de Vida no trabalho com a satisfação e produtividade do funcionário. Para atender esses objetivos, foram definidos os seguintes objetivos específicos: estudar a Qualidade de vida no trabalho e sua importância, e analisar como se atingir a satisfação e produtividade dos funcionários.

Obter um diferencial competitivo é uma necessidade para as empresas que precisam se manter ativas. Percebe-se que atrair e manter mão de obra capacitada está se tornando um desafio. Pessoas capacitadas procuram empresas que as valorizam e respeite suas necessidades pessoais.

Será realizada uma pesquisa exploratória com a coleta de dados secundários através de pesquisas bibliográficas a livros e artigos publicados em periódicos.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

No período compreendido entre os anos de 1959 a 1972 o termo QVT era tido como uma variável para medir a reação do individuo para com o trabalho. Existia a busca de encontrar soluções para melhorar a qualidade de vida no trabalho dos funcionários.

Segundo Limonge-França (2009), A expressão Qualidade de vida no trabalho foi utilizada já nos anos 70 nos Estados Unidos, para ações das empresas. Na

Europa, a França tem uma das culturas mais críticas e dedicadas nos estudos de condições de trabalho. Os especialistas franceses difundiram conceitos de psicopatologia do trabalho, sofrimento desagregador e sofrimento criativo no trabalho, questões do poder, mitos e inveja nas organizações.

No período compreendido entre 1969 a 1974 a QVT era vista como uma abordagem com o foco no indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo, buscava se trazer melhorias tanto ao empregado como à direção.

Entre 1972 a 1975, QVT era considerada um método que utilizava um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. QVT era vista como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas com integração social e técnica.

Posteriormente, de 1975 a 1980 a QVT era apontada como um movimento que tratava de uma declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos “administração participativa” e “democracia industrial” eram freqüentemente ditos como ideais do movimento de QVT.

Para Walton (1975 apud LIMONGE-FRANÇA, 2009), Qualidade de Vida no Trabalho refere-se a "valores ambientais e humanos, negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico"

A partir de 1979 até 1982 a QVT era tida como uma solução para todos os problemas, tais com a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros problemas organizacionais.

Segundo Albuquerque e Limonge-França (1998), A qualidade de vida será um valor agregado a qualidade total, visando a um vínculo mais forte entre as competências humanas e processos produtivos de uso intensivo de tecnologia.

Nos anos 90 multiplicam-se ações, estudos, práticas esforços gerenciais na direção da qualidade pessoal. São nesses cenário-construídos novos desenhos de Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho. Esse cenário tem as abordagens sistêmicas, a administração participativa, os diagnósticos de clima organizacional, a educação nutricional, a promoção da saúde, o aprofundamento das propostas preventivistas, ações ergonômicas e cuidados com a saúde mental do trabalho, bem como a valorização das atividades de lazer, esporte e cultura. Mais

recentemente, as questões de cidadania e responsabilidade social têm sido propostas nos programas de qualidade de vida das empresas (LIMONGE-FRANÇA, 2009).

Segundo Fisher, Dutra e Amorim (2009, p. 143), "O termo qualidade de Vida tem sido utilizado de forma intensiva pela sociedade contemporânea, inclusive no mundo corporativo".

2.2 O PODER DO TRABALHO VERSUS QVT

O trabalho por si só tem grande relevância para o ser humano. Através do trabalho o indivíduo pode se socializar e se sentir parte de um grupo, obtendo seu sustento e aceitação perante a sociedade.

De acordo com Lacombe (2005), As pessoas tendem a gostar do seu trabalho ou a procurar trabalhos que lhes tragam satisfação.

Existem diversos tipos de trabalhos, e todos tem seu mérito. Em qualquer organização, existem as funções que necessitam de diferentes níveis sociais e intelectuais.

As pessoas quando passam a fazer parte de uma empresa devem ter essa consciência e saber das diferenças que existem entre os cargos, assim como os benefícios equivalentes a estes, no entanto, dentro de cada função existe um limite e o respeito entre as partes é essencial para que a equipe venha ter um bom resultado na totalidade.

Segundo Weiss (1991), A pessoa vai trabalhar inteira, levando consigo necessidades e interesses pessoais, além daqueles relacionados com o trabalho.

Quando o indivíduo tem responsabilidades coerentes com seu perfil o trabalho se torna mais leve, pois a própria natureza colabora. A falta de coerência entre as capacidades e potencialidades nas exigências impostas aos funcionários levam a frustração resultante de possíveis excessos ou limitações oriundas nestas.

Segundo Lacombe (2005), O conceito de qualidade de vida no trabalho requer que as organizações sejam capazes de oferecer trabalho qualificado em vez de tarefas, além de juntar novamente o trabalho ao indivíduo e à existência.

Sendo assim, uma organização que prega qualidade de vida no trabalho é aquela que respeita e valoriza seus funcionários.

Para Rodrigues (2000), Os indivíduos com maior grau de instrução formal tem uma maior expectativa de qualidade de vida no trabalho.

2.3 CONDIÇÕES FÍSICO-PSICOLÓGICAS DO TRABALHO

Para Lacombe (2005), Um ambiente seguro do ponto de vista da higiene e segurança no trabalho atesta, entre outros pontos, a perspectivas do individuo ver assegurada sua saúde física, mental e emocional, o que lhe possibilita um ambiente mais sadio ao ambiente de trabalho.

O ser humano não pode trabalhar ininterruptamente e nem é infalível. É preciso que as empresas compreendam que seres humanos não são máquinas e que para que possa haver uma boa execução de um trabalho estes precisam contar com instalações físicas adequadas e com um bom direcionamento das metas, havendo a colaboração e respeito entre todos os membros da equipe.

De acordo com Crosby (1999, p.97), "Cada ato mental ou físico que praticamos acrescenta algo ao nosso conhecimento e altera a nossa atitude".

As ações realizadas pelo individuo para a realização do trabalho podem agregar conhecimento ou o aperfeiçoamento, mas quando mal direcionado pode provocar os desgaste físico ou mental.

Segundo Damazio (1998), Deve haver a valorização dos indivíduos nas empresa, seja pela oportunidade para crescer, seja pelo ambiente agradável que lhe for oferecido no trabalho, já que todo homem tem um potencial mental que deve ser desenvolvido e utilizado e os melhores resultados só serão obtidos quando o ambiente de trabalho é harmonioso.

Para Fisher, Dutra e Amorim (2009), Contar com um ambiente positivo de trabalho que estimule as pessoas a realizarem os objetivos organizacionais, integrados à qualidade da competitividade é algo indispensável e QVT designa ações que favorecem um ambiente saudável, clima organizacional positivo, adequação aos cuidados de saúde e doença e integração de benefícios ampliando e estimulando o desenvolvimento social e humano, o respeito à diversidade e pluralidade, incentivando o espírito crítico, a criatividade e a inovação.

Crosby (1999) diz que as pessoas devem ser tratadas com integridade e objetividade, sendo está voltada em não atribuir a culpa dos problemas aos funcionários e sim ao trabalho, procurando a melhor alternativa necessária para

atingir o resultado pretendido, mudando um ou outro, o individuo tem chance de melhorar sob diferentes condições.

Para Claus (2002), Equipamentos técnicos e atualizados agregados a ambientes funcionais e harmoniosos, que não provoquem distração, elevam o nível de desempenho dos funcionários.

2.4 RECURSOS HUMANOS E QVT

O departamento de Recursos humanos é o responsável pelo recrutamento e seleção de funcionários. Para que este trabalho possa ser realizado com bons resultados é necessário que haja um bom entendimento das metas empresariais, cultura, clima e ética na organização.

Para Druker (1998), Embora as organizações preguem que as pessoas são seu principal ativo inconscientemente acreditam que as pessoas depende mais delas do que o contrário, porém precisam atrair pessoas, retê-las e recompensá-las, motivá-las, servi-las e satisfazê-las.

As pessoas são movidas por interesses pessoais e cabe ao recursos humanos analisar quais candidatos possuem necessidades que a empresa possam preencher e que também possuam potencial a ser explorado em beneficio a instituição.

Segundo Lacombe (2005), Os novos métodos de administração preocupam-se essencialmente com a administração de capital humano, representado pelos profissionais do conhecimento, que não podem simplesmente receber ordens e metas para serem atingidas num prazo determinado.

Para Lacombe (2010), Os profissionais de recursos humanos devem ajudar os executivos assoberbados a superarem ou atenuarem suas atribuições.

De acordo com Ulrich (2000, p. 155), "Gerentes precisam reconhecer e responder ao fato de que seus funcionários não apenas querem trabalhar para uma empresa, mas desejam pertencer a uma organização".

É necessário a existência de compartilhamento de informações entre os setores e departamento de RH. As cobranças são necessárias para a obtenção das metas, no entanto as pessoas não são máquinas e precisam ser tratadas com respeito para continuarem produzindo sem causar prejuízos internos que com o

tempo venham a ser exteriorizados através de mudanças de comportamento que venha a provocar queda na produtividade.

Para Lacombe (2005), cabe ao departamento de Recursos Humanos não somente o apoio, a orientação e a prestação de serviços centralizados, como também a sensibilização dos gerentes para a importância da equipe nos resultados.

Por sua vez Fisher, Dutra e Amorim (2009, p. 123) diz que: "a responsabilidade do gestor em garantir boa condição de vida no trabalho a seus empregados torna-se fundamental para o sucesso da gestão organizacional".

Segundo Damazio (1998), A política de recursos humanos da empresa deverá valorizar a educação e o treinamento, afim de buscar a crescimento e desenvolvimento do capital humano desta.

Para Ulrich (1998, p. 35), "os profissionais de RH precisam adicionar valor, e não reduzir custos".

O departamento de recursos humanos deve criar políticas que promovam as adaptações necessárias, aos funcionários, para mudanças que venham a surgir no trabalho decorrentes das metas organizacionais. Os profissionais de RH devem ser encorajadores, provocares e desafiadores, visando tornar os funcionários mais competitivos, competentes e aptos a realizar os objetivos empresarias.

Segundo Marshall Júnior e Cierco (2005), "Prover treinamentos adequados pode significar o êxito do empreendimento".

Para Aquino (1980), O treinamento tem como finalidade fornecer ao empregado melhores conhecimentos, habilidades e atitudes, para que estes possam desenvolver suas funções acompanhando as necessidades de mudanças impostas pelo meio.

Na mesma direção Chiavenato (1993, p. 288) diz que, "É o processo educacional aplicado de maneira sistemática e organizada, através do qual as pessoas aprendem conhecimentos, atitudes e habilidades em função de objetivos definidos"

Para Megginson (1998, p.300), "A medida que as pessoas se tornam mais treinadas [...] tornam-se mais valiosas para empregadores e para sociedade".

O treinamento é uma das responsabilidades gerenciais de maior importância nos dias de hoje, pois o fim de toda organização é ter clientes satisfeitos que solicitem seus produtos e /ou serviços e, divulguem a sua satisfação para outras pessoas, garantindo assim, uma maior participação no mercado. Para ter clientes

satisfeitos, a empresa deve produzir e/ou fazer algo com qualidade que venha a saciar os desejos e as necessidades do consumidor. Para ter qualidade nas ações, deve-se ter pessoas qualificadas envolvidas nos processos, e para garantir a continuidade e desenvolvimento das habilidades e conhecimentos, e incentivar as atitudes, os treinamentos são necessários.

2.5 PERSPECTIVAS E DESAFIOS

As pessoas atualmente são tidas como um diferencial competitivo de uma empresa e consideradas como parte do seu ativo.

Neste contexto, investir na QVT, oferecer meios que possam manter os funcionários satisfeitos e alinhados com as metas empresariais e pessoais é algo válido a ser investido com a visualização da obtenção de retorno.

Por outro lado, diante dos direitos conquistados e da elevação de custos que cada funcionário representa para a empresa, estes representam o maior passivo e a primeira opção a ser considerada na necessidade de cortes de despesas.

Nesse contexto, Lacombe (2010) diz que, Algumas empresas agem assim por sobrevivência a curto prazo e acreditam que aquelas que pautarem sua estratégia pela busca da vantagem competitiva por meio dos recursos humanos irão colher os frutos no longo prazo. ele diz que é necessário controlar os custos de mão-de-obra, a produtividade do trabalho, as reivindicações sindicais. Cuidar disso é necessário e , às vezes, crucial, mas não é administrar pessoas, e sim solucionar os problemas resultantes das falhas na administração de pessoas.

Diante desta situação, a empresa necessita cobrar a produtividade do funcionário e esta precisa cobrir os custos mínimos que a empresa tem para com funcionário e para que isto possa fluir, toda função deve ter uma meta a ser atingida. Investir em diferenciais de QVT pode ser visto como um aumento nos custos ou desvio da meta empresarial.

Para Cimbalista (2002), O que distingue empresas inovadoras das demais é que aquelas valorizam o potencial e o conhecimento sublimado de seus colaboradores transformando-os em competitividade empresarial e não em custos.

Por sua vez Druker (1998, p. 53) diz que "A organização precisa conquistar a lealdade provando aos seus funcionários de conhecimento que ela lhes oferece oportunidades excepcionais para colocar seus conhecimentos para trabalhar".

O desafio então está na percepção do alinhamento desses segmentos, já que os funcionários são a maior despesa, mas também o maior ativo empresarial investir em QVT poderia fazer com que os funcionários produzissem além do esperado o que amenizaria a relação custo x benefício da empresa por funcionário e permitiria que a empresa fosse bem vista pelo mercado, sendo valorizada por colaboradores que valorizam e atuam com ética.

2.6 MOTIVAÇÃO COMO FERRAMENTA PARA A PRODUTIVIDADE

A motivação é o que leva o indivíduo a realizar ações. Para que isso venha a ocorrer é preciso que haja a necessidade. Por sua vez, essa pode ser limitada as necessidades básicas ou e ir além.

Segundo Vergara (2009), A motivação é uma força que impulsiona na direção de alguma coisa e nasce de nossas necessidades interiores.

Quando o indivíduo procura um emprego encontra-se movido por uma necessidade a ser preenchida com a obtenção do trabalho. Ao se tornar efetivo surgirão outras necessidades provocadas pelo próprio trabalho. Manter a motivação existente inicialmente dependerá da percepção que o indivíduo tem de si mesmo e do seu papel perante a organização.

De acordo com Kanaane (1999), O auto-conhecimento, o resgate da auto-estima aliados ao desenvolvimento da intuição, corroboram para o indivíduo perceber-se como um ser atuante e com condições de poder influenciar, propiciando melhores condições de qualidade de vida no trabalho.

Para que os indivíduos possam exercer sua colaboração de forma mais efetiva é necessário que haja um bom relacionamento com a empresa. As pessoas precisam ser ouvidas, ter seus direitos respeitados e suas opiniões consideradas e avaliadas.

Segundo Weiss (1991), Quando as pessoas sentem que alguém , ou a própria organização, passa por cima de suas necessidades ou frustra seus interesses, a motivação no trabalho se torna um trabalho. Tendo o indivíduo que direcionar suas energias na intenção de recuperar a motivação perdida.

De acordo com Druker (1998, p. 51), "A organização tem que ser determinada, caso contrário seus membros ficarão confusos e seguirão cada um sua própria especialidade, ao invés de aplicá-la à tarefa comum".

Estabelecer uma boa comunicação na empresa faz com problemas sejam corrigidos antes de causarem maiores conseqüências, por outro lado permite que metas empresariais e pessoais sejam avaliadas constantemente. As empresas precisam fazer com que o funcionário perceba o papel que esta representa para si, seria o equivalente a “vestir a camisa” e ter motivação para atingir as metas empresariais.

De acordo com Weiss (1994), para existir bons relacionamentos no trabalho é importante conhecer mais sobre as pessoas, ouvindo-as, valorizando-as como indivíduo, para encorajá-los e compartilhar seus anseios com eles.

Segundo Snell e Bohlander (2013), A falta de realização pessoal no trabalho, ou a à falta de um feedback em relação a este podem causar depressão, frustração e perda de produtividade".

Para Degen (1989, p. 131), "Um empregado motivado e bem treinado pode atrair clientes, enquanto um empregado desmotivado, sem habilidades necessárias para um bom atendimento, pode afugentá-los".

Como a empresa o homem visa o seu desenvolvimento econômico e social. Para conseguir bons resultados através de seus funcionários as organizações devem promover ações que visem motivar as pessoas, criando oportunidades que possam proporcionar a visualização da concretização das necessidades que surgem no trabalho, criando assim, um ambiente estimulante e desafiador.

2.7 TEORIAS MOTIVACIONAIS

Abraham Maslow, que desenvolveu a teoria da motivação mais conhecida, descreve uma hierarquia de cinco acionadores básicos a serem atingidos, sendo: necessidades fisiológicas, de segurança, sociais, do ego e de auto-realização. De acordo com esta teoria, as pessoas primeiro se ocupam das necessidades básicas de sobrevivência, como alimento e abrigo. Satisfeitas as necessidade físicas, lutam para satisfazer as de segurança e defesa: proteção contra danos. Depois de satisfeitas essas necessidades, procuram a companhia dos outros para dar e receber amor e carinho, simpatia e apoio. Além dessas necessidades, as pessoas satisfazem impulsos ligados à auto estima ou necessidades do ego: aceitando desafios, procurando reconhecimento e atenção dos outros, tentando liderar. Finalmente, quando todas essas necessidades estão satisfeitas, as pessoas podem

buscar dentro de si mesmas a realização. a auto-satisfação, a compreensão e o conhecimento - ou seja, o crescimento pessoal.

Segundo Lacombe (2008) apud Maslow o princípio básico da motivação é: uma necessidade satisfeita não é um motivador de comportamento. As pessoas se motivam pelas necessidades insatisfeitas.

Para Maslow as necessidades seguem uma hierarquia que ele descreve em uma pirâmide que pode ser visualizada a seguir.

Figura 1 – Pirâmide das necessidades de Maslow



Fonte: Wikipedia (2015)

De acordo com Robbins (2002), A divisão da pirâmide em dois níveis é justificada pela diferença na natureza dos fatores de satisfação. As necessidades de nível baixo são satisfeitas a partir de fatores extrínsecos. Como exemplos de fatores extrínsecos nas organizações podem - se citar remuneração, local de trabalho adequado e segurança no emprego.

A Teoria de Murray não enfatiza os impulsos fisiológicos, em parte porque vê as necessidades essencialmente como comportamentos aprendidos, estimulados por sugestões externas mais do que partindo de dentro da pessoa. Murray acha que podem satisfazer necessidades diversas, ao mesmo tempo, no mesmo grau de satisfação ou em graus maiores ou menores e que a personalidade de um indivíduo consiste nessas necessidades diferentes e muitas vezes conflitantes. De acordo com esta teoria são consideradas as seguintes necessidades: de auto-realização, correspondente aos sentimentos de realização, resistência e compreensão; as sociais, ligadas a associação, ao ato de dar ou receber simpatia, amor afeição ; as relacionadas ao ego, associadas ao exibicionismo, a agressividade, a impulsividade

e a autonomia; as de segurança, que buscam evitar danos e manter a ordem, e por fim as relacionadas ao poder, relacionada a obtenção do controle e domínio.

A Teoria da perspectiva desenvolvida por L. L. Cummings e D. P. Schwab diz que quanto mais valor as pessoas dão à compensação que esperam pelos seus esforços, mais provável será que façam o melhor possível

De acordo com Frederick Herzberg as recompensas se apresentam de duas formas: fatores de preservação (manutenção) e fatores de motivação. Os fatores de preservação consistem na qualidade das condições de trabalho, supervisão eficiente, política eqüitativa da firma e administração justa. A ausência dessas recompensas elimina a satisfação dos empregados, desmotiva, enquanto a presença mantém, o empregado bem disposto com a firma e com o grupo de trabalho, mas não faz muito para motivar já que são apenas a compensação já esperada pelo trabalho. A teoria defende que a motivação genuína vem de promoção, responsabilidade, trabalho desafiador, reconhecimento e realização. Essas recompensas, essencialmente intangíveis, fornecem incentivos que geram satisfação no trabalho. Reforçam a motivação dos empregados, essencialmente em termos de auto-estima e de uma sensação de poder pessoal. Os agentes de satisfação segundo Herzberg são os relacionados a preservação, como as condições de trabalho, a supervisão, as relações interpessoais, os salários, a política eqüitativa da firma e a administração justa. Por outro lado os agentes motivadores estão vinculados a promoções, responsabilidades, trabalhos desafiadores, reconhecimento e a realização.

As teorias das necessidades chamam atenção pelo conteúdo: quais são as necessidades específicas que você tem. A teoria da perspectiva focaliza o seguinte processo: como se motiva uma pessoa. As teorias da compensação e do estímulo focalizam quais incentivos podem funcionar e como podem ser usados. Todas têm mais aplicação juntas do que separadamente.

Segundo Weiss (1991), A integração das teorias resulta em três coisas: Numa maneira de falar sobre as necessidades que as pessoas em geral tentam satisfazer, numa compreensão de como as pessoas procuram satisfazer suas necessidades e numa capacidade de identificar as compensações que as pessoas procuram obter, por seus esforços, de você ou da organização.

2.8 SATISFAÇÃO NO TRABALHO

A satisfação é obtida sempre que os objetivos são alcançados. Estar totalmente satisfeito não é algo comum a natureza humana, já que o ser humano vive em uma busca constante. Sendo assim, o estado de satisfação é algo passageiro.

A satisfação do funcionário para com a empresa não pode ser medida da mesma forma que a satisfação da empresa para com o funcionário. Enquanto os indicativos de satisfação da empresa estão voltados os índices de produtividade e lucratividade, por outro lado, para os funcionários a satisfação está vinculada ao reconhecimento e valorização do seu desempenho, sendo necessário a existência de alguma manifestação por parte da empresa, podendo ser ou não no aspecto financeiro.

Segundo Lacombe (2010), Quem não está satisfeito faz o necessário para manter o emprego, e não dá o "algo a mais" necessário para vencer a competição.

Sendo assim apesar de empresa e funcionário terem diferentes meios de avaliar o estado de satisfação, um está diretamente ligado ao outro, uma vez que a continuidade da produtividade tem relação direta com a capacidade de desempenho do funcionário.

Segundo Druker (1998), Embora as organizações puguem que as pessoas são seu principal ativo inconscientemente acreditam que as pessoas depende mais delas do que o contrário, porém precisam atrair pessoas, retê-las e recompensá-las, motivá-las, servi-las e satisfazê-las.

De acordo com Weiss (1994), As pessoas que conseguem algum tipo de apoio para realização de suas necessidades pessoais permanecem em seus empregos, mesmo quando podem ganhar mais em outro lugar. Ser tratado com respeito, justiça e obter reconhecimento tem maior importância.

Para Ulrich (1998, p.29), "Nesse ambiente sempre mutável, global e tecnologicamente exigente, a obtenção e retenção de talentos são as armas no campo de batalha competitivo".

Quando um funcionário encontra-se satisfeito além de produzir mais e melhor sente-se mais estável e menos propicio a buscar outras opções de emprego perante a concorrência.

2.9 PRODUTIVIDADE

As empresas surgem com a finalidade de atender as necessidades do mercado. Diante da variedade de produtos e serviços que surgem constantemente este encontra-se cada vez mais exigente.

Segundo Limonge-França (2009), Nos anos 90, começa a difusão das normas ISO 9000. No Brasil, o fato ocorreu quer pelo Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade (PBQP), instituída pelo Governo Federal, quer pelas oportunidades de comercialização internacional por meio da padronização de processos e produtos e exigências de requisitos de qualidade e excelência.

Segundo Paladini (2000), “A Gestão de Qualidade prioriza primeiramente a eficácia, a seguir a eficiência e a produtividade”.

Para obter vantagem perante a concorrência as empresas precisam produzir velozmente com eficiência e eficácia.

O fator crítico produtividade também está associado ao processo de inovação tecnológica, tal qual expressa Mindlin (1994, p.6), quando se refere ao setor metal-mecânico brasileiro:

A modernização foi um imperativo às exigências crescentes do mercado de evolução tecnológica, [...] pressão dos consumidores para redução de custo, exigência de aumento de produtividade, exigência de aumento de produtividade, exigência de resposta mais rápida às solicitações de solução de problemas técnicos, de modo que não dava para continuar o trabalho de rotina; tínhamos que acompanhar a evolução do mercado (LIMONGE-FRANÇA, 2009).

Para Roble (2003), as empresas quando produzem mais diminuem os custos, por causa de menos retrabalho, menos erros, menores atrasos e dificuldades e melhor uso de máquinas e materiais.

Aderir as facilidades que a tecnologia apresenta é algo fundamental para dá suporte as empresas rumo a obtenção da produtividade. No entanto, ter somente isso não pode ser tido como uma garantia de resultados satisfatórios.

Segundo Druker (2008, p. 53), "é o indivíduo, e especialmente o funcionário qualificado e dotado de conhecimento, quem decide em grande parte com o que ele irá contribuir para a organização e qual será o rendimento do seu conhecimento".

A produtividade só é atingida através das pessoas. Estas podem produzir mais quando mais capacitadas e tendo a tecnologia como aliada.

3 ANÁLISE DOS DADOS, RESULTADOS E DISCUSSÕES

A Qualidade de Vida no Trabalho vem sendo aplicada e analisada em diferentes segmentos no decorrer dos anos. O trabalho em si já acrescenta valor a vida do indivíduo, que por sua vez, precisa de um ambiente com condições físicas e psicológicas apropriadas para o desenvolvimento satisfatórias de suas funções. O departamento de RH busca alinhar os interesses da organização com o dos funcionários dando crédito a valorização da QVT. Por outro lado, vencer o custo x benefício que isto pode representar para a empresa ainda é um desafio que pode ser contornado com a motivação dos funcionários provocando a satisfação destes e conseqüentemente a produtividade desejada pela empresa.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Qualidade de Vida no Trabalho de Vida no Trabalho é um tema que vem tendo grande relevância por parte das pessoas. Afinal atualmente grande parte do tempo as pessoas passam no trabalho. Apesar de muitos direitos terem sido obtidos, a maior parte dos trabalhadores tem uma rotina bem puxada, já que apesar dos benefícios terem aumentado, por outro lado, o padrão de vida também aumentou. A violência é visível e cada vez o que era tido como um luxo torna-se uma necessidade.

Ao realizar a pesquisa bibliográfica para elaboração deste trabalho observou-se que todos os autores citados tem em comum a valorização da importância das pessoas nas organizações. Cada qual, utilizando de argumentos lógicos, defende e sugere práticas voltadas a gestão de pessoas para obtenção de vantagem competitiva.

Outro aspecto analisado na pesquisa, a satisfação e a produtividade. São assuntos valorizados no meio empresarial, especialmente a produtividade, por ser um fator indicativo que poder ser convertido em valores.

Neste segmento também foi enfatizada pelos autores a importância das pessoas e da relação das práticas voltadas a estas para a obtenção da produtividade.

Em ambas situações os autores acreditam que embora demandem investimentos, estes são necessários e recompensadores.

A estratégia das empresas modernas devem está cada vez mais centrada no desenvolvimento de seus recursos humanos, pois estes são seu grande patrimônio e diferencial de qualidade perante a competitividade e a necessidade de adaptação, que as mudanças provocadas pelo o ambiente globalizado existente atualmente exige, para sua sobrevivência.

A moderna tecnologia e a possibilidade de aprimoramento cultural passou a ser um bem disponível e acessível a todos, visto que a comunicação eletrônica propaga-se com incrível rapidez. A qualidade de produtos e serviços deixou de ser um diferencial e passou a ser uma obrigatoriedade, para as empresas que buscam se manter no mercado. O diferencial portanto é o ser humano, pessoas excelentes geram organizações excelentes e competitivas quando comprometidas com a missão da empresa

Sendo assim apesar de ser vista como um excedente nos custos o investimento na Qualidade de Vida no Trabalho pode trazer um retorno, a curto e longo prazo, tendo em vista os impactos que podem exercer sobre o nível de satisfação do funcionário retornando para empresa através da elevação da produtividade.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, Lindolfo de., LIMONGE-FRANÇA, Ana Cristina Estratégias de recursos humanos e gestão da qualidade de vida no trabalho: O stress e a expansão do conceito de qualidade total. **Revista de Administração da Universidade de São Paulo**. vol. 33 nº 2 abril/ junho/ 1998

AQUINO, Cleber Pinheiro de. **Administração de recursos humanos: uma introdução.** São Paulo: Atlas, 1980.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gerenciando pessoas.** 3. ed. São Paulo: Makron Books, 1993.

CIMBALISTA, Marcilia Volpato Silmara. O processo de motivação como incentivo à inovação nas organizações. **Revista FAE**, v. 5, Curitiba, set./dez., 2002.

CLAUS, Moller. **O lado humano da qualidade:** maximizando a qualidade de produtos e serviços através do desenvolvimento das pessoas. São Paulo: Pioneira Thompson, 2002.

CROSBY, Philip B. **Qualidade é investimento.** 7. ed. Rio e Janeiro: José Olympio, 1999.

DAMAZIO, Alex. **Administrando pela gestão da qualidade total.** Rio de Janeiro: Interciência, 1998.

DRUKER, Peter F. **Administrando em tempos de grandes mudanças.** 5. ed. São Paulo: Pioneira ,1998.

FISHER, André Luis, DUTRA, Joel Souza, AMORIM, Wilson Aparecido da Costa. **Gestão de pessoas:** desafios estratégicos as organizações contemporâneas. São Paulo: Atlas, 2009.

KANAANE, Roberto. **Comportamento humano nas organizações:** O homem rumo ao século XXI 2 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

LACOMBE, Francisco José Masset. **Recursos Humanos:** Princípios e tendências São Paulo: Saraiva, 2005.

LACOMBE, Francisco José Masset. **Recursos Humanos.** São Paulo: Saraiva, 2010.

LACOMBE, Francisco José Masset; HEILBORN, Gilberto. **Administração:** princípios e Tendências 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de Metodologia Científica.** 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Práticas de Recursos Humanos (PRH):** conceitos, ferramentas e procedimentos. São Paulo: Atlas, 2009.

MARSHALL JÚNIOR, Isnard, CIERCO, Alves Agliberto; ROCHA, Edmarson Bacelar. **Gestão da qualidade.** 6. ed. Rio e Janeiro: FGV, 2005.

MEGGINSON, Leon C. Hosley, PITRI JÚNIOR, C; DONALD, Paul H. **Administração:** conceitos e aplicações. 4. ed. São Paulo: Harbra, 1998.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade:** teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2000.

ROBBINS, S. **Comportamento organizacional.** São Paulo: Prentice Hall, 2002.

ROBLES Junior, Antonio. **Custos da qualidade:** Aspectos econômicos da gestão da qualidade e da gestão ambiental. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

RODRIGUES, Marcus Vinicius Carvalho. **Qualidade de vida no trabalho:** evolução e análise no nível gerencial. 7. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2000.

SNELL, Scott; BOHLANDER, George. **Administração e recursos humanos.** 14. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2013.

ULRICH, David. **Os campeões de recursos humanos: inovando para obter os melhores resultados.** São Paulo: Futura, 1998.

ULRICH, David. **Recursos humanos estratégicos:** novas perspectivas para os profissionais de RH. São Paulo: Futura, 2000.

VERGARA, Sylvia Constant. **Gestão de pessoas.** 7. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

WEISS, Donald H. **Como se relacionar bem no trabalho.** São Paulo: Nobel, 1994.

WEISS, Donald H. **Motivação e resultados:** Como obter o melhor de sua equipe. São Paulo: Nobel, 1991.