

A SATISFAÇÃO NO TRABALHO: Um diferencial competitivo na atualidade

Fábio Bruno Neves

Maria Valéria Pereira de Araújo

RESUMO

A satisfação no trabalho é entendida como uma função da relação percebida entre o que um indivíduo quer de seu trabalho e o que ele percebe que está obtendo. A satisfação no trabalho é um estado de prazer emocional resultante da avaliação que um profissional faz sobre até que ponto o trabalho que desenvolve atende seus objetivos, necessidades e valores. O trabalho teve como objetivo é de investigar na literatura atual, indagações e informações do tema em estudo. A metodologia empregada foi de cunho teórico com embasamento bibliográfico, sendo as informações foram coletadas em Livros, teses, dissertações e ainda artigos da Internet, que proporcionou o embasamento deste estudo. Concluiu-se que a satisfação no trabalho e o comprometimento são fatores variáveis relevantes ao contexto organizacional, pois de alguma forma podem potencializar com o crescimento e o desenvolvimento organizacional e profissional do colaborador, o mesmo ainda resulta de uma complexa e dinâmica interação das condições gerais de vida, das relações de trabalho, ainda dos processos de trabalho e dos próprios trabalhadores possuem sobre suas condições de vida e trabalho.

PALAVRAS-CHAVE: Satisfação; satisfação no Trabalho; Diferencial Competitivo.

ABSTRACT

Job satisfaction is understood as a function of perceived between what an individual wants his job and he realizes he is getting respect. Job satisfaction is a state of emotional pleasure from the evaluation that a professional is about the extent to which its work meets their goals, needs and values. The work is aimed to investigate the current, questions and information of the topic under study literature. The methodology used was of theoretical nature with bibliographic basis, and the information was collected in books, theses, dissertations, articles and even the Internet, which provided the foundation of this study. It was concluded that job satisfaction and commitment are relevant to the organizational context variable factors, because somehow can enhance the growth and organizational and professional development of employees, it still results in a complex and dynamic interaction of the general conditions life, labor relations, still work processes and employees have about their own conditions of life and work.

KEYWORDS: Satisfaction; Satisfaction at Work; Competitive Edge.

1 INTRODUÇÃO

Alguns indivíduos extraem paixões e significados do trabalho e executam, enquanto outros consideram enfadonho. Por quê? A resposta está nas diferenças individuais de expectativas e, especialmente, até onde um trabalho atende às suas expectativas. Existem grandes diferenças quanto ao que as pessoas esperam de seu trabalho e, portanto, diferentes reações a ele. Desse modo, a satisfação no trabalho se mostra através do prazer que um colaborador sente com seu cargo. Como o trabalho é tido como uma das atividades mais importantes do homem ao longo da vida, essa preocupação tem sido motivo de interesse por parte de estudiosos em diversas áreas de estudo, que buscam interesse pelo estudo da satisfação do trabalhador com o seu trabalho.

Os avanços tecnológicos ocasionaram alterações que afetaram diretamente empresas e o sistema competitivo como um todo. Nesse contexto, as organizações foram compelidas a fazer modificações relevantes em suas estruturas e conseqüentemente em suas atividades, visando a adaptação a esse novo ambiente. Algumas, entretanto, agiram proativamente, buscando implantar em seus negócios vantagens trazidas pelo aumento do conhecimento, no intuito de alcançar vantagens competitivas perante a concorrência. Atualmente, os fatores distintivos da oferta assumem grande importância no contexto mercadológico. Em um mercado extremamente competitivo, sobrevivem as empresas que conseguem oferecer aos seus clientes mais valor por um custo menor (ESPINOZA, 2008).

Neste sentido a satisfação dos colaboradores no ambiente de trabalho esta sendo considerada fundamental, nas organizações, pois através da satisfação dos clientes internos de uma organização, obtém mais envolvimento e melhoria no desempenho.

Procurar satisfazer às necessidades do cliente interno implica, antes de qualquer coisa em descobrir seus desejos, necessidades, exigências, de forma a mantê-lo satisfeito.

Segundo Spector (2006), a satisfação no trabalho é uma variável de atitude que mostra como as pessoas se sentem em relação ao trabalho que

têm, seja no todo, seja em relação a alguns de seus aspectos. “É o quanto as pessoas gostam do trabalho delas. A insatisfação no trabalho é o quanto não gosta”.

A motivação para a escolha do tema se deu antes de tudo pela motivação pessoal deste autor e como processo de conclusão de curso da pós-graduação.

Diante do exposto, o objetivo deste trabalho de cunho teórico é de investigar na literatura atual, indagações e informações do tema em estudo.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEORICA

2.1 O Homem e o Trabalho

A palavra trabalho possui várias definições, dentre elas, a de realizar uma obra na qual lhe traga reconhecimento social e após a vida lhe dá permanência; e a esforços repetitivos e rotineiros, sem liberdade, um resultado que pode ser consumido, mas que causa um desagradável incomodo (ALBORNOZ, 1994).

De acordo com Silva (2010, p.03), “o trabalho é tão antigo quanto o ser humano e existe desde o momento em que o homem começou a transformar a natureza e o ambiente ao seu redor, e a fazer utensílios e ferramentas”.

Ainda Silva (2010, p.11), diz que:

Ao longo da história da humanidade, o trabalho tem sido caracterizado de acordo com o nível cultural e o estágio evolutivo de cada sociedade. Cada período se caracteriza por uma organização sócio-político-econômico-cultural própria e as bases das relações de produção e as relações trabalhistas foram evoluindo e se alterando a cada período da história. O trabalho progrediu através do avanço da agricultura , seus instrumentos e ferramentas, e uma das primeiras evoluções no

mundo do trabalho foi a chegada do arado. As políticas sociais surgiram em consequência da Revolução Industrial, que afetou não só o valor e as formas de trabalho, como também a sua organização. A necessidade de se organizar o trabalho criou a ideia de “emprego”, que é a relação entre homens que vendem a sua força de trabalho por alguma remuneração e homens que compram a sua força de trabalho pagando algo em troca, como um salário.

Na história primitiva da humanidade o trabalho foi executado por nossos antepassados de forma extrativa na qual buscavam a sua subsistência, apenas completando, assim o trabalho da natureza. A agricultura é descoberta com o tempo e acredita-se que com o seu surgimento a população primitiva teve sua primeira divisão de trabalho, onde os homens caçavam e mulheres plantavam, mas muitos estudiosos comprovam através de suas pesquisas antropológicas que tal fato não ocorria em todas as culturas. Na Renascença, o trabalho prático deixa de ser servil para se tornar uma condição para a liberdade (PAIVA, et al 2007).

Antes da Revolução Industrial, conforme afirma Masi (2003) as pessoas trabalhavam menos, podiam dedicar mais tempo ao convívio social, lazer e família. Com a Revolução Industrial, com a invenção da máquina a vapor, do motor movido à eletricidade e o computador. (ALBORNOS, 1994) ocorreram mudanças notáveis no trabalho e nos trabalhadores. A produção industrial mecanizada e em série, desumaniza o trabalho do indivíduo (PAIVA, et al. 2007).

É bem provável que o trabalho seja o principal fator que determina uma sociedade, suas estruturas e o seu funcionamento; Isto porque o que determina as divisões de classes sociais é a maneira como uma sociedade decide quem vai organizar e realizar o trabalho e a forma como o produto e as riquezas produzidos por esse trabalho serão distribuídos entre os seus membros (SILVA, 2010).

Desta forma, como o ditado popular diz que “o trabalho dignifica o homem”, neste sentido, o indivíduo tem que estar diretamente ligado a seu trabalho, pois através deste é que vem a satisfação tanto no trabalho, como em sua vida pessoal, pois pelas conquistas realizadas durante a vida, geralmente

se liga estas prospecções ao trabalho executado, que trabalhou, recebeu e comprou.

2.2 Vínculos do Indivíduo com o trabalho

Existem algumas variáveis que apesar de possuírem um vínculo com a satisfação no trabalho e de certa forma serem influenciadas por ela, são, porém diferentes. Essas variáveis são conhecidas como: Comprometimento Organizacional, Envolvimento no Trabalho e Satisfação no Trabalho.

De acordo com Mowday et al (1979, p.27), “o comprometimento organizacional é como uma força relacionada com a identificação e o envolvimento das pessoas com uma organização específica”

Um dos principais desafios das organizações atualmente é perceber e medir o nível de satisfação das pessoas. Isto porque os indivíduos desenvolvem diversos tipos de atitudes e comportamentos na organização.

Desse modo, medir o grau de fidelidade de um colaborador com o seu empregador, torna-se uma tarefa difícil para os gestores e estudiosos das ciências sociais no sentido ter o comportamento organizacional como um constructo que inspira múltiplos focos de estudo.

Qualquer tentativa de elencar em um todo esta massa de escritos sobre organização, passa por entender que os vínculos que se estabelecem entre o indivíduo e a organização traz a luz da ciência os elementos de prova de qualidade dos sujeitos e conseqüentemente, da organização como um todo. Destaca-se, portanto, a sabedoria e importância dessa contribuição para uma verificação empírica das atuais teorias da organização (PEREIRA, 1993).

A proliferação de constructos específicos, além das teorias motivacionais propriamente ditas, vem consolidando suas tradições de pesquisa quanto à natureza cognitiva e afetiva, como também, a atitude que o indivíduo externaliza no ambiente de trabalho e que cada vez mais se torna motivo de pesquisa por parte dos estudiosos da área (BASTOS, 1998).

Percebe-se que as definições de comprometimento organizacional demonstram o sentido de um forte elo entre o indivíduo e a organização a qual

pertence. Nesse sentido, o indivíduo se identifica com a organização porque se envolve com os papéis próprios da função que ele desempenha e responde com perspectiva de lealdade para ela.

Robbins (2005, p. 67), define envolvimento no trabalho “como o grau em que uma pessoa se identifica psicologicamente com seu trabalho, participa ativamente dele e considera seu desempenho nele valioso para si”.

O envolvimento dos funcionários foi delineado em algumas teorias sobre motivação, como por exemplo, a Teoria Y se mostra coerente com a gestão participativa, enquanto que a Teoria X aproxima-se do estilo tradicional autocrático de gerir as pessoas. Na sociedade contemporânea a Teoria Y tem agregado valor às organizações pela expressiva colaboração dos funcionários proporcionada pela chefia inserindo no ambiente organizacional a gestão participativa (MARTINS, 2009)

O envolvimento no trabalho pode ser visto como o grau de identificação psicológica do indivíduo com seu trabalho e a importância do trabalho para sua autoimagem. Brown (1996, p.46) “ênfatisa que os indivíduos podem se sentir estimulados pelo seu trabalho e atraídos por ele ou podem se alienar mental e emocionalmente dele”.

Robbins (2005); França et al (2002) através de vários estudos , assinalaram que a qualidade de vida de cada trabalhador, pode ser afetada pelo grau de envolvimento ou de alienação que eles depositam no desempenho de suas tarefas ao longo de sua vida.

Nota-se que um estudo sobre envolvimento implica um estudo positivo e relativamente completo de engajamento dos aspectos essenciais do eu no trabalho; enquanto um estado de alienação implica na perda da individualidade e separação do eu no trabalho (BROWN, 1996).

Desse modo, para que haja sucesso no cenário das transformações das organizações é necessário que elas conheçam a base que produzem modificações significativas na adesão do indivíduo em relação à atividade que ele desempenha. Isso é possível no momento em que a organização visualiza no seu cotidiano o grau de envolvimento ou alienação que o indivíduo externaliza através do seu desempenho no desenvolvimento de determinada tarefa.

A mensuração do desempenho dos colaboradores deve ser uma atividade sistemática por parte das organizações, quanto à apreciação do desempenho dele no cargo, e até que ponto ele está envolvido com os problemas organizacionais na sua totalidade e não apenas nos aspectos que envolvem suas tarefas (CHIAVENATO, 1999).

A mensuração do desempenho de um colaborador se torna uma ferramenta indispensável na resolução de problemas inerentes a potencialidades, ao envolvimento e comprometimento dos colaboradores. Surge da mensuração deste desempenho, também, o sentido de efetividade (eficiência e eficácia) dos fatores que fazem parte do universo humano, principalmente, no que se refere ao envolvimento do trabalhador com o seu local de trabalho.

Nota-se que este estado de envolvimento do indivíduo reflete-se nas organizações em termos das condições viáveis à viabilização dos processos cognitivos de seus colaboradores. Antes de ser esperado um bom envolvimento do indivíduo com o seu trabalho, é necessário que sejam dadas condições por parte das organizações, para que aconteça tanto o envolvimento como o comprometimento organizacional, a fim de trazer satisfação do trabalho para o indivíduo.

2.3 Satisfação no Trabalho

Desde as primeiras décadas do século passado, alguns estudos têm sido desenvolvidos com o objetivo de desvendar as dimensões, os determinantes (possíveis causas), os correlatos (conceitos semelhantes), as consequências (possíveis efeitos) e promover técnicas de mensuração de um sentimento que emerge quando o homem se relaciona com situações de trabalho, sentimento este identificado como satisfação no trabalho. É uma variável de natureza afetiva desvendada por estudiosos tanto de Psicologia Organizacional e do Trabalho como também por gestores e pesquisadores do comportamento organizacional (ZANELLI, 2004).

A satisfação no trabalho é entendida como uma função da relação percebida entre o que um indivíduo quer de seu trabalho e o que ele percebe que está obtendo. A satisfação no trabalho é um estado de prazer emocional resultante da avaliação que um profissional faz sobre até que ponto o trabalho que desenvolve atende seus objetivos, necessidades e valores. A satisfação e insatisfação no trabalho são situações opostas de um mesmo fenômeno, um manifestado na forma de contentamento (satisfação) e outro como sofrimento (insatisfação). O trabalho, nesta perspectiva teórica, é entendido como dinâmico, numa complexa interação entre papéis, tarefas, responsabilidades, sistemas de benefícios e recompensas, reconhecimento etc. (BERGAMINI, 1990).

Bastos (2004, p.303) ressalta que “a satisfação tem sido almejada pelas organizações pelo fato de ser levada em consideração que essa variável exerce forte influência sobre o comportamento dos trabalhadores considerados de suma importância para a organização”.

Já para Robbins (2005) organizações que possuem colaboradores contentes tendem a ocupar uma posição privilegiada, pois a satisfação dos funcionários proporciona à empresa maior eficácia em relação às demais organizações que possuem em seu quadro funcional trabalhadores descontentes.

Conforme Munshyisky (2004, p.51), “a satisfação no trabalho refere-se ao grau de prazer que um indivíduo sente com o seu cargo”. No entanto, é importante ressaltar que o modo como os indivíduos se sentem em relação aos seus cargos é muito variável.

Há cem anos, as condições de trabalho eram pelos padrões de hoje, inaceitáveis. Muitas vezes as tarefas eram realizadas sob condições inseguras, bem como as horas de trabalho eram muito longas, não havia escritórios com ar-condicionado e os benefícios que hoje são considerados naturais (e.g como férias pagas, seguro saúde e contribuições de aposentadoria), não existiam.

Desse modo, pode-se imaginar que os trabalhadores atuais, com os benefícios acima amparados por leis trabalhistas, estariam satisfeitos com seus cargos. No entanto, segundo pesquisas e estudos de profissionais (e.g Psicólogos organizacionais, administradores, ergonomistas, entre outros profissionais) não é o que acontece no interior das organizações.

De acordo com Frances (1984, p.29):

Este tema, nos seus próprios termos, pode ter um lado contraditório e até mesmo provocador à primeira vista. Assim, como se pode questionar como pode o trabalho ser considerado como uma fonte de satisfação, quando até a sua própria etimologia latina evoca justamente o incomodo e a tortura (o tripalium, palavra que está na origem do vocábulo trabalho, era um dispositivo de três pés, onde se amarravam os condenados!). Na Idade Média todas as atividades agrupadas sob este nome eram consideradas como indignas de homens bem nascidos.

Alguns trabalhadores extraem grande prazer e significado do seu trabalho, enquanto outros o consideram enfadonho. E o por quê? A resposta pode ser encontrada nas diferenças individuais de expectativas e, especialmente, até onde um trabalho atende as expectativas individuais de cada trabalhador. No universo do trabalho existem grandes diferenças quanto aos que os indivíduos esperam do seu trabalho e, portanto, diferentes reações a ele.

Diante disso, Bastos (2004, p. 303) diz que:

A satisfação pode ser considerada como um resultado ou uma consequência de experiências pessoais no meio organizacional que se irradia para a vida social do indivíduo, podendo representar um forte indicador de influências do trabalho sobre saúde mental, relação entre trabalho e vida familiar ou até de interação entre trabalho e vida familiar. Assim, um trabalhador satisfeito com seu trabalho pode se tornar uma pessoa com mais possibilidades de ser um cidadão integrado a sociedade, a sua família e apresentar melhores índices de bem-estar físico e mental.

Hulin (1997) enfatiza que os trabalhos com um maior grau de responsabilidade podem ser insatisfatórios para alguns indivíduos por causa do estresse, como também, dos problemas associados à responsabilidades;

enquanto outros trabalhadores podem enxergar a responsabilidade como uma fonte motivadora de satisfação no trabalho.

Acredita-se que o motivo dos indivíduos diferirem em suas preferências de trabalho, está relacionado às suas experiências de desenvolvimento e seus níveis de aspiração.

Indivíduos com muitos sentimentos positivos tendem a serem ativos, alertas, inspirados e interessados. Geralmente, eles são otimistas com relação à vida. Esses indivíduos tendem a interpretar o fracasso como um revés temporário causado por circunstâncias externa e são mais propensas a perseverar.

O segundo componente no modelo de Brief (1998) envolve condições objetivas de trabalho. Segundo os estudos dele, essas são as bases mais concretas no mundo do trabalho, incluindo o nível de remuneração, as horas de trabalho e as condições físicas de trabalho.

A satisfação pode ser considerada como um resultado ou uma consequência de experiências pessoais no meio organizacional que se irradia para a vida social do indivíduo, podendo representar um forte indicador de influências do trabalho sobre saúde mental, relação entre trabalho e vida familiar ou até de interação entre trabalho e vida familiar. Assim, um trabalhador satisfeito com seu trabalho pode se tornar uma pessoa com mais possibilidades de ser um cidadão integrado a sociedade, a sua família e apresentar melhores índices de bem-estar físico e mental. (BASTOS, 2004).

A interpretação das condições de trabalho baseia-se em muitas considerações, inclusive a adequação entre a remuneração percebida e o trabalho realizado, bem como, o nível de estresse e a consonância do trabalho com as habilidades e aptidões dos indivíduos.

No entanto, essa interpretação produz uma sensação de aprovação ou desaprovação, gosto ou aversão, e assim por diante, que constitui a atitude individual de cada trabalhador (satisfação) com relação ao seu trabalho.

As pessoas disponibilizam aptidões físicas e mentais e tempo para o seu trabalho. Muitas tentam fazer a diferença nas suas vidas e na vida de outros

através do trabalho. A razão por detrás de desejo de quererem um trabalho é, muitas das vezes, mais do que receberem uma remuneração monetária. O trabalho pode ser também visto como um meio de se atingir determinados objetivos pessoais, de crescimento e realização profissional e pessoal. Quando um trabalho preenche ou excede as expectativas individuais, as pessoas obtêm experiências emocionais altamente positivas. Essas emoções positivas retiradas da realização de um determinado trabalho representam a satisfação no trabalho (GREEN, 2000 apud PEREIRA 2005).

A satisfação no trabalho é uma atitude que reflete o grau segundo o qual as pessoas se sentem de forma positiva ou negativa com relação ao trabalho de forma geral em seus vários aspectos. É o quanto às pessoas gostam de seu trabalho, tendo sido apresentada como a causa de importantes realizações das organizações e de seus funcionários, do desempenho no trabalho à saúde e longevidade (SPECTOR, 2006).

Acredita-se que um subordinado insatisfeito com as suas condições de trabalho não conseguirá, em um contato pessoal, transferir um bom nível de serviço ao seu cliente.

De acordo com Spector (2006, p.221), “a satisfação no trabalho é uma variável de atitude que reflete como a pessoa se sente em relação ao trabalho de forma geral e em seus vários aspectos”.

A satisfação ou a insatisfação pessoal de algum modo influencia no comportamento e desenvolvimento dos indivíduos.

Em se tratando de motivação para podermos comparar com o termo “satisfação”, afirma Rodrigues (2008) que a motivação é algo sob forma de energia interna ativa que faz com que os indivíduos empreendam ações para alcançar determinados objetivos. Quando essa energia é liberada, o homem se torna capaz de realizar os objetivos desejados e os seus resultados são excelentes.

Já a satisfação no trabalho de acordo com Bastos (2004, p.303) “está relacionado com as variáveis do bem-estar que são, por exemplo, satisfação geral com a vida, estado de ânimo, otimismo e autoestima que proporcionam ao colaborador disposição para trabalhar”.

Bastos (2004, p.304) “salienta que funcionários com elevados índices de contentamento com o trabalho não cogitam frequentemente a possibilidade de

abandonar a organização onde trabalham”. Esses funcionários geralmente são menos faltosos demonstrando um desempenho e produtividade satisfatórios.

O vínculo afetivo com o trabalho realizado, ou seja, a afetividade pelos cinco fatores que integram o conceito teórico de satisfação – chefia colegas, salário, promoções e o próprio trabalho -, parecer ter capacidade para reduzir taxas de rotatividade de pessoal (permanência, saída e entrada de pessoal da organização, voluntariamente ou involuntariamente), índices de faltas ao trabalho (absenteísmo) e elevar os níveis de desempenho e de produtividade dos indivíduos (BASTOS, 2004).

O vínculo afetivo do indivíduo com os cinco fatores integrantes do conceito multidimensional de satisfação no trabalho traz resultados importantes para as organizações. Bastos (2004) ressalta, inclusive, que indivíduos satisfeitos tendem a manter níveis elevados de envolvimento com o trabalho que realiza e se comprometem com a organização que os emprega.

Assim, estes fatores como satisfação, envolvimento e comprometimento são grandes vínculos que representam ações significativas da correlação entre si, pois se forem investigadas, com certeza irão encontrar pessoas satisfeitas, envolvidas e comprometidas com o trabalho e a organização.

2.3.1 Consequências da Satisfação do Trabalho

Na sua generalidade, pesquisadores concordam quando se afirma que a satisfação no trabalho é um dos temas mais estudados no âmbito do comportamento organizacional, mas o que realmente os preocupa não é a satisfação no trabalho e sim a ausência desta. Assim sendo, quando tal acontece, quatro comportamentos (rotatividade, absentismo, desempenho profissional e Burnout) podem ser analisados, podendo servir como um aviso para os líderes de que os liderados poderão não estar completamente satisfeitos (CUNHA PINA et. al, 2003).

As consequências da satisfação no trabalho têm sido apontadas como de suma importância, seja para as organizações, em termos de suas potenciais implicações sobre a eficiência, produtividade, qualidade das relações de

trabalho, níveis de absenteísmo/turnover e comprometimento organizacional, seja em termos de seus possíveis impactos sobre a saúde e bem-estar dos trabalhadores (GARRIDO,2009).

Tem sido numerosa a produção científica focalizada na satisfação no trabalho no sentido de se perceber se trabalhadores satisfeitos com o seu trabalho são ou não mais produtivos. Intuitivamente a resposta parecer ser positiva, uma vez que é de bom senso concluir que indivíduos satisfeitos com aquilo que fazem se mostrarão mais empenhados, com um desempenho mais elevado e com comportamentos e atitudes mais pró-ativos, logo mais produtivos (PEREIRA, 2005, p.30).

A satisfação no Trabalho é geralmente investigada indagando-se as pessoas sobre percepção e seu sentimento acerca de seu trabalho. Revela-se pouco frequente a solicitação da opinião de gerentes ou observadores sobre a satisfação dos trabalhadores, pois os gerentes geralmente sobrevalorizam a Satisfação no Trabalho dos seus subordinados a fim de valorizarem a si mesmo como gerentes. Dessa forma, existe a necessidade de encontrarem-se recursos que sejam os mais isentos possíveis na avaliação da satisfação no Trabalho (MARTINS, 2006, p.20).

A satisfação no trabalho traz uma variedade de consequências para o indivíduo, pode afetar a sua atitude para a vida, para a família, para si mesmo.

A satisfação no trabalho relaciona-se também com a saúde mental e com a capacidade de adaptação. Desempenha um papel causal no absentismo e turnover. No entanto a satisfação não tem efeito direto na produtividade (LOCKE, 1976).

De acordo com Seabra (2014, p.6), “a satisfação com o trabalho tem que ser entendida como a resposta a um conjunto de fatores percebidos pelos indivíduos como mais ou menos ajustados às suas expectativas”.

2.3.2 Satisfação no trabalho e Qualidade de Vida

Atualmente a Qualidade de Vida no Trabalho é vista como um conjunto de ações envolvendo pessoas, trabalho e organizações, buscando atender às necessidades da empresa, esteja ela preocupada com o bem-estar do trabalhador, sua eficácia, como também a participação do empregado nas decisões, nos problemas e nos resultados da empresa.

A qualidade de vida no trabalho, segundo Chiavenato (1999, p.391), “representa em que graus os membros da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais através do seu trabalho na organização”.

Chiavenato (1999) destaca os fatores envolvidos na qualidade de vida no trabalho, que são: a satisfação com o trabalho executado; as possibilidades de futuro na organização; o reconhecimento pelos resultados alcançados; o salário percebido; os benefícios auferidos; o relacionamento humano dentro do grupo e da organização; o ambiente psicológico e físico no trabalho; a liberdade de expressão; responsabilidade de decidir e as possibilidades de participar.

O trabalho ocupa um espaço muito importante na vida de todos, e uma grande parte da vida de cada um se passa dentro das organizações. O mundo do trabalho moderno parece tomar uma configuração sentida pelo homem como mentalmente e espiritualmente pouco saudáveis e muitas pessoas adoecem por causa do trabalho.

Torna-se necessário criar condições adequadas para que as pessoas possam desenvolver a sua criatividade e evitar condições que possam gerar uma má qualidade de vida e estresse no trabalho.

Procura-se, com a Qualidade de Vida no Trabalho, fazer com que a satisfação das necessidades individuais passe a ser alcançada no próprio ambiente de trabalho.

De acordo com Limongi-França e Rodrigues (2008 p.156):

Qualidade de vida no trabalho é uma compreensão abrangente e comprometida das condições de vida do trabalho, que inclui aspectos de bem-estar, garantia da saúde e segurança física, mental e social e capacitação para realizar tarefas com segurança e bom uso da energia pessoal. A origem do conceito

está ligada às condições humanas e a ética do trabalho, que compreende desde exposição a riscos ocupacionais observáveis no ambiente físico, padrões de relação entre trabalho contratado e a retribuição a esse esforço – com suas implicações éticas e ideológicas – até a dinâmica do uso do poder formal e informal; enfim, inclui o próprio significado do trabalho.

A Qualidade de Vida no Trabalho tem sido uma preocupação do homem desde o início da sua existência. Segundo Rodrigues (2008), com outros títulos e em outros contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de suas tarefas, a qualidade de vida sempre foi objeto de preocupação da raça humana.

No século XX, muitos pesquisadores contribuíram para o estudo sobre a satisfação do indivíduo no trabalho. Entre eles destaca-se Elton Mayo, cujas pesquisas, conforme Ferreira; Reis; Pereira (1999), Hampton (1991) e Rodrigues (2008), são altamente relevantes para o estudo do comportamento humano, da motivação dos indivíduos para a obtenção das metas organizacionais e da Qualidade de Vida do Trabalhador, principalmente a partir das pesquisas e estudos efetuados na Western Electric Company (Hawthorne, Chicago) no início dos anos 20, que culminaram com a escola de Relações Humanas.

De acordo com Ferreira, Reis et al Pereira (1999) merece igualmente crédito o trabalho de Maslow, que concebeu uma hierarquia, composta de cinco necessidades fundamentais: fisiológicas, segurança, amor, estima e auto realização. Vale mencionar também Herzberg. As pesquisas desse autor detectaram que os entrevistados (engenheiros e contadores) associavam a insatisfação com o trabalho ao ambiente de trabalho e a satisfação com o trabalho ao conteúdo. Assim, os fatores higiênicos, capazes de produzir insatisfação, compreendem a política e a administração da empresa, as relações interpessoais com os supervisores, supervisão, condições de trabalho, salários, status e segurança no trabalho. Já os fatores motivadores – geradores de satisfação – abrangem a realização, o reconhecimento, o próprio trabalho, a responsabilidade e o progresso ou o desenvolvimento (FERREIRA 1999; REIS 1999; PEREIRA, 1999; RODRIGUES, 2008).

O desafio imaginado pelos idealizadores persiste, isto é, tornar a QVT uma ferramenta gerencial efetiva e não apenas mais um modismo, como tantos outros que vêm e vão. E esse desafio torna-se mais instigante neste momento em que as pessoas se veem às voltas com uma rotina diária cada vez mais desgastante e massacrante. Quando se pensava que os seres humanos poderiam finalmente desfrutar do rápido progresso alcançado em várias ciências, paradoxalmente o que se vê é o trabalho como um fim em si mesmo (BARBOSA, 2014).

É sabido que a maior parte da vida de um trabalhador está no local de trabalho, restando pouco tempo para o convívio com a família, para com os amigos, entretenimento e outras atividades sociais.

Para Fagundes (2000), a presença no lar, a convivência social e familiar ocorre quando o cansaço e o estresse do fim do dia se instalam. Há cobrança de ambos os lados. A família queixa-se da pouca disponibilidade e presença, enquanto muitas empresas fomentam esse conflito, exigindo que o empregado "vista a camisa", tenha hora para chegar e não para sair. Pais constatarem que o filho cresce sem que percebam, familiares criticam o abandono das crianças. O fracasso escolar medido pela reprovação e o uso de drogas pelos adolescentes passam a ser atribuídos à excessiva dedicação ao trabalho e à desatenção ao lar.

O mais forte desafio tem sido viver com qualidade em um mundo de alto desenvolvimento tecnológico e baixo desenvolvimento humano, o que evidencia a dificuldade de conciliar trabalho e vida pessoal. Não se concebe mais que o sucesso da carreira implique fracasso no casamento, na vida afetiva, argumentos utilizados por aqueles que aceitam como inevitável o conflito família-trabalho. E os familiares dos trabalhadores de muitas empresas enfrentam dificuldades para alterar essa realidade. Os lares e os casamentos não têm sido bons modelos de qualidade de vida. Os pais são chamados à escola para serem informados do mau comportamento do filho. Professores atribuem aos pais os problemas emocionais dos alunos. Os pais saem das reuniões certas do seu fracasso e desamparadas quanto à solução. A escola também não tem encontrado formas efetivas de ajuda para os casos mais sérios de dificuldades escolares decorrentes da desagregação ou fortes conflitos no lar (FAGUNDES, 2000).

As organizações começam a entender que precisam participar da transformação dessa realidade, desenvolvendo programas de conscientização e apoio, visando a encontrar um equilíbrio entre trabalho e melhoria da qualidade de vida, uma vez que as dificuldades emocionais decorrentes da vida pessoal interferem de forma significativa no desempenho.

A transformação desse cenário exige responsabilidade conjunta, indivíduo/organização.

É preciso identificar o que realmente se deseja e colocar limites nítidos entre trabalho e compromissos extra empresa: jantares, viagens, trabalho nos fins de semana. A organização, por sua vez, precisa compreender que é ineficaz estimular o conflito família-trabalho, gerador de tensão e fragilizadora da pessoa. Instituir limites rígidos entre vida pessoal e profissional é adotar uma postura antiga que não mais se sustenta (FAGUNDES, 2000).

Assim para que seja realmente alcançada a satisfação no trabalho dos colaboradores precisa-se que a qualidade de vida no trabalho na empresa, seja encontrada diversas maneiras de atingir o bem estar do indivíduo, onde a sua renda devesse ser compatível com o mercado e que o mesmo proporcione as condições necessárias para suprir as necessidades básicas e sociais, afim de que o colaborador tenha orgulho de fazer parte da empresa.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

De acordo com Gil (1996, p.38), classifica a pesquisa como um procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas propostos.

Quanto ao objetivo, trata-se de uma pesquisa descritiva. Na visão de Cervo e Bervian (1983, p. 55), este tipo de pesquisa “procura descobrir, com a precisão possível, a frequência com que um fenômeno ocorre, sua relação e conexão com outros, sua natureza e características”. De acordo com Gil (1996, p. 44), a pesquisa descritiva tem “como objetivo primordial à descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis”. Sendo assim, essa pesquisa científica enquadra-

se nesta forma de classificação quanto ao objetivo, uma vez que mostra características de um determinado assunto e estabelece relações entre variáveis.

Em consideração aos procedimentos técnicos, este trabalho enquadra-se como uma pesquisa bibliográfica, pois expõe uma ideia por meio de materiais já publicados.

Conforme Lakatos e Marconi (1991, p.183), a pesquisa bibliográfica “abrange toda bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo, desde publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros, pesquisas, monografias, teses [...]”. E ainda salientam que essa forma de pesquisa “não é mera repetição do que já foi dito ou escrito sobre certo assunto, mas propicia o exame de um tema sob novo enfoque ou abordagem, chegando a conclusões inovadoras”.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

É notório que o ambiente empresarial vem se tornando cada vez mais competitivos nos últimos anos, de modo que vem ocorrendo o aumento complexo, gerando assim entre os indivíduos certas incertezas perante o futuro que de certa forma é exigido na conjuntura atual que é de grandes mudanças. Assim, seja qual for a forma que o individuo esteja inserido ou até mesmo nas suas características internas, todas as empresas tem que buscar desenvolver estratégias e melhoria da competitividade.

A satisfação no trabalho e o comprometimento são fatores variáveis relevantes ao contexto organizacional, pois de alguma forma podem potencializar com o crescimento e o desenvolvimento organizacional e profissional do colaborador, o mesmo ainda resulta de uma complexa e dinâmica interação das condições gerais de vida, das relações de trabalho, ainda dos processos de trabalho e dos próprios trabalhadores possuem sobre suas condições de vida e trabalho.

Observar se ainda que nos últimos anos as grandes organizações, tem utilizados diversas estratégias para cada vez mais se tornarem competitivas e

de alguma forma reconhecida, e isso não podia ser possível sem que as pessoas que compõem a organização estejam empenhadas no desenvolvimento e crescimento destas organizações.

Hoje o indivíduo passa a maior parte de suas vidas nas organizações, no entanto é necessário que estes lugares sejam apazíveis e de certa forma saudável para a execução das atividades. Assim esta pesquisa procurou ressaltar a questão intrínseca do indivíduo com a satisfação com o trabalho.

Neste sentido pode-se afirmar que a satisfação no trabalho é essencial para o bom funcionamento de qualquer organização, pois se sabe que os reflexos são facilmente identificados na qualidade dos serviços.

O trabalho ocupa um espaço muito importante na vida de todos, e uma grande parte da vida de cada um se passa dentro das organizações. O mundo do trabalho moderno parece tomar uma configuração sentida pelo homem como mentalmente e espiritualmente pouco saudável e muitas pessoas adoecem por causa do trabalho. Torna-se necessário criar condições adequadas para que as pessoas possam desenvolver a sua criatividade e evitar condições que possam gerar uma má qualidade de vida e estresse no trabalho.

5 REFERÊNCIAS

ALBORNOS, S. **O que é trabalho**. 6. ed. São Paulo: Brasiliense, 1994.

BASTOS, A. V. B, ZANELLI, J. C. BORGES-ANDRADE, J. E. **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil** - Porto Alegre: Artmed, 2004.

BASTOS, Antonio Virgilio B. **Comprometimento no trabalho: contextos em mudanças e os rumos das pesquisas neste domínio**. In: Encontro Anual da ANPAD, 1998. Foz do Iguaçu. Anais. CD-ROOM.

BARBOSA, Marcelo Alves. **Promoção de saúde: histórico, realidade e perspectiva**. Disponível em < <http://www.efdeportes.com/efd167/promocao-de-saude-realidade-e-perspectiva.htm> > Acesso em 12 de agosto de 2014

BERGAMINI, C. W., CODA, R. (Org.). **Psicodinâmica da vida rganizacional: motivação e liderança**. São Paulo: Pioneira, 1990

BRIEF, A.P. **Attitudes in anda round organizations**. Thousand Oaks, California: Sage, EUA. 1998.

BROWN, S. P. A. **meta-analysis and rewiew of organizational research in job involvement**. Psychological Bulletin, n120, p.235-255, 1996.

CUNHA, M.PINA.; Rego, A.; Cunha, R.C.; Cardoso, C.C. (2003) - **Manual de comportamento Organizacional e Gestão** - Editora RH, Ltda. São Paulo

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de Recursos Humanos**. São Paulo: Atlas, 1999.

CRUZ, Márcia de Macedo. **Análise de três estilos de comprometimento organizacional em uma empresa do setor de construção civil**. In. Encontro Anual da ANPAD , 2002. Salvador. Anais. 1 CD ROOM

ESPINOZA, Francine. **Serviços ao cliente como fatores de diferenciação mercadológica**. Dissertação de Mestrado. UFRGS. 70p.Porto Alegre.

FAGUNDES, Lina P. B. **Trabalho x família**. Revista Veja. (São Paulo: Abril) n. 1644, p.140-141, 12 de abril de 2000.

FERREIRA, A. Antonio, REIS, Ana C. F. e PEREIRA, Maria I. **Gestão Empresarial: de Taylor aos nossos dias**. Evolução e Tendências da Moderna Administração de Empresas. São Paulo: Editora Pioneira, 1999.

FRANCES, R. (1984) **Satisfação no trabalho e no Emprego** - Editora Rés. Porto Alegre/RS

FRANÇA, Ana Cristina Limongi et al. **As pessoas nas organizações**. São Paulo: Editora Gente, 2002.

GARRIDO, Tereza Cristina Jurema. **Satisfação No Trabalho**: Um Estudo no Superior Tribunal de Justiça. Monografia Grad. UnB. Brasília. 2009.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

HULIN, C.; et al. **Adding a dimension: time as factor in the generalizability of predictive relationships**. Psychological Bulletin, n. 107, p.328-340, 1997.

JUNIOR, Nelson Aleixo da Silva. **Satisfação no trabalho**: um estudo entre os funcionários dos hotéis de João Pessoa. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/pusf/v6n1/v6n1a07.pdf>> Acesso em 17 de agosto de 2014

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Técnicas de Pesquisa**. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 1996.

LARSON, Ron. **Estatística aplicada** / Ron Larson, Betsy Faber; tradução Luciane Ferreira Pauleti Vianna. – 4.ed. – São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

LIMONGI-FRANÇA, A.C. e ARELLANO B., Eliete, **As Pessoas na Organização Qualidade Vida no Trabalho**: o comportamento das pessoas na organização. São Paulo: Editora Gente, 2ª Edição, 2002.

LOCKE, E. A. (1976). **The nature and causes of job satisfaction**. In M. D. Dunnette (Ed.), Handbook of industrial and organizational psychology (pp. 1297-1349). Chicago: Rand McNally.

MARTINS, M. C. F. (no prelo). **Adaptação e validação de construto da Escala de Satisfação no Trabalho**. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/pusf/v11n2/v11n2a08.pdf>> Acesso em 17 de agosto 2014.

MARTINS, Isaac José. **A influência da comunicação no processo de motivação extrínseca de empregados**: um estudo do departamento comercial. Monografia, Universidade de São Paulo-USP. (2002)

MARTINS, Marília Mendonça. **Envolvimento com o trabalho e comprometimento afetivo Organizacional**: Uma análise dos funcionários da Infraero Lotados no aeroporto internacional de Brasília presidente Juscelino Kubitschek. Monografia grad. 73p. Faculdade JK Gama. Brasília. 2009.

MORAIS, Flávio Renault, et al. **Comprometimento Organizacional**, qualidade de vida e stress no trabalho: Uma abordagem de diagnóstico comparativa, 1996, Anais. Encontro Nacional da ANPAD, v5, n5, p.170-185, 1995.

MOWDAY, R.T., PORTER, L.W., e STEERS, R.M. **The measurement of organizational commitment**. Journal of Vocational Behavior, v. 14, p. 224-247, 1979.

MUCHINSKY, P. **Psicologia organizacional**. São Paulo: Thomson. 2004.

NEVES, J. L. **Pesquisa qualitativa: características, usos e possibilidades**. Cadernos de Pesquisas em Administração, v. 1, n.3, 2º sem., 1996

PAIVA, K. C. M., DUTRA, M. R. S., GONÇALVES, T. C. C., CARVALHO, L. R., SANTOS, M. F. **O Trabalho na Sociedade Contemporânea: inserção e ascensão da mulher no mercado de trabalho**. Belo Horizonte: Faculdade Novos Horizontes, 2007. Disponível em <<http://www.creamg.org.br/engenharia.pdf>> Acesso em 13 de agosto de 2014

PEREIRA, Jorge Parreira Esteves. **A satisfação no trabalho**: uma aplicação ao sector Hoteleiro da ilha de São Miguel. Universidade dos Açores. 2005. Dissertação de Mestrado. Disponível em: <<http://repositorio.uac.pt/bitstream/10400.3/506/1/DissertMestradoJorgeParreiraEstevesPereira.pdf>> Acesso em 27 de julho de 2014.

PEREIRA, Júlio Cesar R. **Análise de dados qualitativos**: Estratégias Metodológicas para as ciências da saúde, humanas e sociais. São Paulo: Editora USP, 1999.

PEREIRA, Sandra Leandro. **Estudos do “Organizational Commitment” na administração de recursos humanos de uma Instituição Pública Universitária Federal Brasileira**. João Pessoa. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal da Paraíba, 1993.

ROBBINS, S. P. - **Comportamento organizacional**: tradução técnica: Reynaldo Marcondes –9 ed. São -Paulo: Pearson Prentice Hall, 2002.

_____. **Comportamento organizacional**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

RODRIGUES, Marcus Vinicius. **Qualidade de vida no trabalho**: evolução e análise do nível gerencial. 11. ed. Rio de Janeiro, Petrópolis: Vozes, 2008.

SILVA, Roselia Mendes da. **Os Impactos da Profissão na Vida do Policial Civil**. Monografia grad. Centro Universitário Augusto Motta. Rio de Janeiro. 2010. 64f.

SEABRA, Daniel. Equilíbrio, **Satisfação e Vida/Trabalho**. <<https://woc.uc.pt/fduc/getFile.do?tipo=4&id=47>> Acesso em 20 de agosto de 2014.

SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas organizações**. São Paulo: Saraiva, 2006.

ZANELLI, C. J.; ANDRADE, B. E. J.; BASTOS, B. V. **A. Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004.