

Evento: XXIV Jornada de Pesquisa

**A INFLUÊNCIA DOS FATORES DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E
O SEU IMPACTO NO DESEMPENHO PESSOAL: O CASO DE UMA
INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR (IES/RS)¹
THE INFLUENCE OF THE FACTORS OF QUALITY OF LIFE AT WORK AND
ITS IMPACT ON PERSONAL PERFORMANCE: THE CASE OF A HIGHER
EDUCATION INSTITUTION (IES/RS)**

Rafaela Helena Sulzbach Secchi Saueressig²

¹ Trabalho de Conclusão de Curso da Pós-Graduação em Coaching e Gerenciamento de Pessoas da Unijuí

² Egressa da Especialização em Coaching e Gerenciamento de Pessoas da Unijuí.

RESUMO

Palavras-chave: Qualidade de vida no trabalho; Motivação; Pessoas.

Este artigo tem por objetivo apresentar e discorrer sobre a importância da qualidade de vida no trabalho (QVT), seus modelos, cultura organizacional, seu impacto sobre a produtividade e a influência da motivação no desempenho do trabalhador, refletindo consequentemente na eficiência organizacional. Dessa forma, para mostrar a importância dessa temática, o trabalho mostra um estudo de caso de uma Instituição de Ensino Superior do Estado do Rio Grande do Sul, através dos relatos dos Técnicos Administrativos, de dois setores e se concentrou na seguinte questão: de que maneira a Qualidade de Vida no Ambiente de Trabalho influencia no sucesso de uma organização? Nesse sentido buscou-se identificar fatores considerados favoráveis para a melhoria do desempenho no trabalho, na produtividade e motivação. Para tanto foi realizada pesquisa de campo e aplicado um questionário que serviu como instrumento de coleta de dados. A pesquisa evidencia elevado nível de satisfação para os dois Setores A e B quanto às categorias que o modelo de Walton propõe para mensurar a Qualidade de Vida no Trabalho, as quais referem-se à “compensação justa e adequada”, “utilização e desenvolvimento de capacidades” e a “relevância social da vida no trabalho”. Mas também aponta para a insatisfação em algumas categorias, para o Setor B, as quais refletem alguns indicadores que se apresentam negativamente na QVT dos funcionários em destaque para “condições de segurança e saúde no trabalho”, “oportunidades de crescimento”, “integração social na organização”, “garantias institucionais” e “trabalho e espaço total de vida”. Diante dessa gama de informações faz-se perceber algumas atitudes que visam melhorar a QVT. Após análise pôde-se afirmar que a qualidade de vida no trabalho e a motivação estão diretamente ligadas a satisfação e ao bem-estar dos funcionários. A insatisfação de uma equipe de trabalho será altamente prejudicial para evolução e produtividade da organização.

1 INTRODUÇÃO

Uma das preocupações do trabalhador sempre foi estar preparado para o mercado de trabalho,

Evento: XXIV Jornada de Pesquisa

pois a qualquer momento poderia surgir aquela vaga desejada. Realizar cursos, capacitações e treinamentos são alguns requisitos para alcançar o sucesso. Mas, percebe-se que cada vez mais a procura por vagas promissoras, principalmente no que dizem respeito ao financeiro, já não são mais almejadas por todos. Um ambiente bom de trabalhar, motivador e com possíveis condições de desenvolvimento pessoal, estão sendo alguns requisitos buscados pelos trabalhadores. Com isso, o grande capital da empresa passa a se tornar seus recursos humanos e assim um dos principais motivos para se investir em qualidade de vida no trabalho (QVT), e ser a sobrevivência da organização.

O debate QVT está cada vez mais presente no dia-a-dia das empresas e instituições. Mudanças significativas estão ocorrendo no ambiente organizacional e o conceito de QVT assume diversas definições. Para Limongi-França (2004), a QVT está associada à nova realidade social, apelos a novos hábitos, responsabilidade social e compromisso de desenvolvimento sustentável, fazendo parte das mudanças pelas quais passam as relações de trabalho. Já para Bom Sucesso (1998) os fatores relevantes para a QVT são definidos por meio: da escolha da profissão, das características da cultura organizacional, da infraestrutura familiar, das relações interpessoais, dos conflitos, da autoestima e da forma como o indivíduo se sente em relação a si mesmo.

De acordo com Monteiro (2014), estudos relacionados ao tema, mostram que para um melhor desenvolvimento das organizações, é preciso que os gestores preocupem-se com as condições de trabalho que oferecem aos funcionários, não apenas com o ambiente físico da organização, mas também com os aspectos psicológicos, visando proporcionar fatores que contribuam positivamente nas condições e qualidade de vida dos trabalhadores.

Com a implantação de um programa de QVT é possível melhorar a humanização em uma instituição, proporcionando assim condições de desenvolvimento pessoal do colaborador, bem como o seu bem-estar. Através da importância dessa temática no âmbito organizacional, surge o problema: de que maneira a Qualidade de Vida no Ambiente de Trabalho influencia no sucesso de uma organização?

Chiavenato (2008) relata que a qualidade de vida implica em criar, manter e melhorar o ambiente de trabalho seja em suas condições físicas, psicológicas e sociais. Isso resulta em um ambiente de trabalho agradável, amigável e melhora substancialmente a qualidade de vida das pessoas na organização.

Diante da problemática inicial levantada, o presente artigo possui como objetivo geral identificar a influência do programa QVT quanto ao desempenho dos Técnicos Administrativos de uma Instituição de Ensino Superior (IES), do Estado do Rio Grande do Sul.

A pesquisa aqui apresentada trata-se de um estudo de caso, onde pretende-se mostrar alguns fatores que influenciam a QVT nas relações humanas da IES. Entender como a qualidade de vida no trabalho é importante para o bom funcionamento de uma organização. Além disso, o estudo é relevante também por destacar como práticas de QVT melhoram tanto o clima organizacional

Evento: XXIV Jornada de Pesquisa

como o nível de motivação de colaboradores.

Este trabalho tem como tema a Qualidade de Vida no Trabalho. E está estruturado em três partes, além da introdução e conclusão do presente artigo: na primeira, conta o referencial teórico que inclui conceitos de qualidade de vida no trabalho, modelos de qualidade de vida no trabalho, cultura organizacional e a influência da motivação no desempenho do trabalhador.

Na segunda parte, apresenta-se a metodologia que irá compreender as informações da classificação e sujeitos da pesquisa, coleta e análise dos dados. A terceira parte consiste na apresentação da análise da pesquisa com tabelas e percentuais correspondentes. E por fim, apresenta-se uma análise final do presente artigo por meio da conclusão, além do referencial bibliográfico com as devidas obras e artigos pesquisados e em anexo encontra-se o questionário aplicado.

2 REFERÊNCIAL TEÓRICO

2.1 Conceito de Qualidade de vida no Trabalho

Somente há pouco tempo, a preocupação com a QVT destacou-se para a situação de trabalho como parte integrante de uma sociedade complexa e de um ambiente heterogêneo. A ideia de QVT parece ser um acontecimento novo no final do século XX, mas já há muito tempo existe uma grande preocupação com o tema, e ao perceber que, se for feito um bom uso da vida, ela com certeza, será mais longa, conforme define Chiavenato (2004).

De acordo com Chiavenato (2004), o termo Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) foi cunhado por Louis Davis, na década de 1970, quando desenvolvia um projeto sobre desenho de cargos. Para ele, conceito de QVT refere-se à preocupação com o bem-estar geral e a saúde do trabalhador no desempenho de suas tarefas. Atualmente esse conceito envolve tanto aspectos físicos e ambientais, como também aspectos psicológicos do local de trabalho. De um lado a reivindicação dos empregados quanto ao bem-estar e satisfação no trabalho, e do outro lado, o interesse das organizações quanto aos seus efeitos para potencializar a produtividade e a qualidade.

Desde o início das revoluções industriais (séculos XVIII-XIX) as empresas se preocupavam apenas com a quantidade de produção das suas empresas a fim de se aumentar a sua concorrência no mercado e ter um alto nível de vendas e o ser humano era apenas coadjuvante no processo produtivo, onde as condições de trabalho eram precárias com longas jornadas de trabalho.

A QVT hoje pode ser definida como um conjunto de ações de uma empresa que envolve a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho, onde a empresa tem ciência de que o grande desafio da atualidade do trabalhador é viver com qualidade num mundo de alto desenvolvimento tecnológico, conciliando trabalho e vida pessoal.

Os componentes do QVT, segundo Chiavenato (2004), são: A satisfação com o trabalho realizado; as possibilidades de futuro na organização; o reconhecimento pelos resultados alcançados; o

Evento: XXIV Jornada de Pesquisa

salário recebido; os benefícios auferidos; o relacionamento humano dentro do grupo e da organização; o ambiente psicológico e físico de trabalho; a liberdade de responsabilidade de tomar decisões; as possibilidades de participar.

Para Fernandes (1996), pode-se entender QVT como um programa que visa a facilitar e satisfazer as necessidades do trabalhador ao desenvolver suas atividades na organização, tendo como ideia básica o fato de que as pessoas são mais produtivas quanto mais estiverem satisfeitas e envolvidas com o próprio trabalho.

A qualidade de vida no trabalho (QVT) representa o grau em que os colaboradores da organização são capazes de satisfazer as necessidades pessoais, a partir de suas experiências na organização. Para Chiavenato (1991, p. 40) “A QVT afeta atitudes pessoais e comportamentos importantes para a produtividade individual, tais como: motivação no trabalho, adaptabilidade a mudanças no ambiente de trabalho, criatividade e vontade de inovar ou aceitar mudanças”.

Os parâmetros para a definição do que é QVT são vários, para Bom Sucesso (1998) os fatores relevantes são: escolha da profissão, as características da cultura organizacional configurada pelo valores e práticas predominantes na empresa, a infraestrutura familiar, as relações interpessoais, os conflitos, a autoestima e a forma como o indivíduo se sente em relação a si mesmo. Conte (2003) enfatiza que a QVT pode significar a sobrevivência da empresa, baseando-se no fato de que indivíduos motivados, envolvidos e satisfeitos com o trabalho que realizam, são mais produtivos. Portanto o grande objetivo das organizações é conciliar os seus interesses com o de seus funcionários, assim melhorar a satisfação dos trabalhadores e em consequência a produtividade.

Toma-se por conceito o trabalho desenvolvido por Walton (1973), citado por Limongi-França (2004) que fornece um modelo de análise de experimentos importantes de Qualidade de Vida no Trabalho com oito categorias conceituais de Qualidade de Vida no Trabalho, sendo elas: compensação justa e adequada; condições de trabalho seguras e saudáveis; oportunidades imediatas para desenvolver e usar as capacidades humanas; oportunidades futuras para o crescimento contínuo e a garantia de emprego; integração social na organização; constitucionalismo na organização; trabalho e espaço total na vida do indivíduo e relevância social no trabalho.

Segundo Chiavenato (2002, p. 391), “a QVT tem o objetivo de assimilar duas posições antagônicas: de um lado, a reivindicação dos empregados quanto ao bem-estar e satisfação no trabalho, do outro, o interesse das organizações quanto a seus efeitos sobre a produção e a produtividade”.

Pode-se afirmar que uma empresa com qualidade é, entre outros fatores, aquela que possui colaboradores que, após atender suas necessidades básicas, estejam satisfeitos com a empresa e seus colegas de trabalho, isto é, sua equipe de trabalho.

2.2 Modelos de Qualidade de Vida no Trabalho

Evento: XXIV Jornada de Pesquisa

O desempenho no cargo e o clima organizacional representam fatores na determinação da QVT. Se não houver uma boa qualidade de trabalho, logo haverá a alienação do empregado, a insatisfação e a má vontade, chegando ao declínio da produtividade. Quando a qualidade do trabalho é boa, tudo muda e fica diferente, conduzindo-se a um clima de confiança e respeito mútuo, no qual o indivíduo tenderá a aumentar as suas contribuições. (CHIAVENATO,1999)

Modelos de QVT de Walton

Walton é o primeiro autor norte-americano que dá início a uma linha de pesquisa de satisfação em qualidade de vida no trabalho, explicitando critérios sob a ótica organizacional (LIMONGI-FRANÇA, 2012).

O modelo de Walton sugere oito categorias que enfatizam os fatores de influência na QVT, sendo eles: compensação justa e adequada, condições de trabalho, uso das capacidades, oportunidades, integração social, constitucionalismo, trabalho e vida, relevância social.

2.3 Cultura Organizacional

As organizações são formadas por pessoas que, por sua vez, relacionam-se entre si, traduzindo sentimentos, tendo crenças, difundindo valores, cada uma a seu modo. O emaranhado desse relacionamento define a maneira de ser, de atender, de envolver e de trabalhar de uma organização. Essa equipe de pessoas influencia na convivência em grupo, na cultura da organização.

As organizações podem ser rígidas e flexíveis, tradicionais ou desbravadoras, cooperativas ou familiares. Não existe uma regra, uma lei que reúna todos os tipos de organização em um único modelo que possa ser regido pelos mesmos princípios, práticas ou estilos. A esse algo a mais como sentimentos, crenças, comportamento, valores, a própria estrutura entre os outros se pode chamar de cultura organizacional (SOUZA, 2006, p. 18-19).

Para Dubrin (1998), a cultura organizacional é importante porque sugere que as pessoas são guiadas pelos mesmos valores e entendem os procedimentos e práticas da organização da mesma forma, e com o passar do tempo, estes valores são vistos como uma espécie de tradição da empresa. Ainda na visão do autor, dentro de uma empresa há valores padrão, como ser prestativo e apoiar os novos colaboradores e clientes; para o autor, dentro da cultura organizacional da empresa a conhecimento e ciência destes valores contribuem para melhorar os resultados organizacionais, aprendizado organizacional, e o controle e gestão da cultura.

Em complemento a essa posição, Silva (2001, p.421) tece que, “a cultura organizacional é o sistema de valores, crenças, normas e hábitos compartilhados que rege a interação dos elementos

Evento: XXIV Jornada de Pesquisa

de uma organização”.

A conceituação de cultura organizacional é vista de várias formas na literatura, onde todas contribuem com algum aspecto para o melhor esclarecimento do conceito. Luz (2003, p.16) “define cultura organizacional como o conjunto de atributos físicos e psicossociais de uma organização que caracteriza o seu modo de ser e determina sua identidade”.

A cultura organizacional pode ser compreendida como um conjunto de normas e leis compartilhadas pelos membros de uma determinada organização. Neste contexto, Newstrom (2008) descreve-nos que o sistema de leis e normas das organizações, quando em contato com os princípios morais, éticas e culturais dos seus colaboradores propicia o desenvolvimento de um complexo sistema de relações de leis, costumes e valores que dará procedência ao comportamento organizacional, único de cada organização. Além do estabelecimento de relações complexas, a cultura organizacional possibilita o desenvolvimento de regimentos que governam o comportamento destes que fazem parte da organização.

Silva e De Marchi (1997) afirmam que dos muitos desafios que o mundo empresarial apresenta na atualidade, dois são fundamentais: a necessidade de uma força de trabalho saudável, motivada e preparada para a extrema competição e a capacidade da empresa responder à demanda de seus funcionários em relação a uma melhor qualidade de vida.

A adoção de programas de bem-estar e promoção da saúde, programas de higiene e segurança no trabalho juntamente com a manutenção das pessoas exige um conjunto de cuidados que servem para manter as pessoas motivadas e satisfeitas. Todo esse processo torna o ambiente físico, psicológico e social agradável e seguro.

As pessoas passam a maior parte do tempo nas organizações e para assegurar aos funcionários melhor qualidade de vida, o local de trabalho deve se apresentar livre de riscos à saúde das pessoas, assim como deve ser um ambiente de trabalho favorável para garantir o bem-estar e a saúde dos empregados.

2.4 A influência da Motivação no desempenho do trabalhador

Para Bergamini (2008), a principal forma de motivar o trabalhador, antes da Revolução Industrial, se dava por meio de punições, de maneira que era criado um ambiente generalizado de medo. Tais punições eram de natureza psicológica, por restrição financeira e, inclusive, sob forma de prejuízos de ordem física. Neste contexto, percebe que a questão da preocupação motivacional do comportamento humano no trabalho se trata de um fato bastante recente.

Foi exatamente o advento da Revolução Industrial que impulsionou investimentos com objetivo de aumentar a eficiência dos processos industriais, ao quais, por sua vez, passaram a exigir maiores e mais recompensadores retornos (ROBBINS, 2010).

Evento: XXIV Jornada de Pesquisa

A motivação é uma ferramenta indispensável para uma organização bem-sucedida. É a razão que leva pessoas a terem uma determinada ação ou comportamento dentro do ambiente de trabalho. Para Maximiano (2000), o termo motivação pode ser interpretado como o processo pelo qual um conjunto de razões ou motivos explica, induz, incentiva, estimula ou provoca algum tipo de ação ou comportamento humano.

Nos últimos tempos a preocupação das organizações é minimizar alguns conflitos no ambiente de trabalho, como: o baixo comprometimento, a grande rotatividade de pessoas e a queda na produtividade. A sobrevivência da empresa depende da adoção de modelos que respeitem o funcionário como membro importante para seu funcionamento. Um dos grandes desafios de uma organização é entender e identificar fatores que levam a motivação do seu colaborador. Funcionários motivados tendem a desempenhar suas funções com mais seriedade e eficácia.

Para Chiavenato (2004) é mais fácil começar dizendo o que a motivação não é. Muita gente acha que a motivação é um traço pessoal da personalidade humana que algumas pessoas possuem e outras não. Há gente que acha que as pessoas com pouca motivação são preguiçosas e indolentes. O conhecimento atual a respeito da motivação demonstra que essas pressuposições são errôneas. A motivação funciona como o resultado da interação entre o indivíduo e a situação que o envolve. As pessoas diferem quanto ao seu impulso motivacional básico, e a mesma pessoa pode ter diferentes níveis de motivação que variam ao longo do tempo, ou seja, pode estar mais motivada em um momento e menos motivada em outra ocasião. A conclusão é que o nível de motivação varia entre as pessoas e dentro de uma mesma pessoa através do tempo. Além das diferenças individuais, existem as variações no mesmo indivíduo em função do momento e da situação.

A qualidade de vida no trabalho está diretamente ligada à motivação. Pois ela é responsável por afetar nas atitudes pessoais e comportamentais relevantes para a produtividade individual e grupal, tais como: motivação para o trabalho, adaptabilidade a mudanças no ambiente de trabalho, criatividade e vontade de inovar ou aceitar mudanças e, principalmente, agregar valor à organização. (CHIAVENATO, 2010)

A motivação quando trabalhada em aspecto isolado, dificilmente atinge efeito sustentáveis ao longo do tempo, ao contrário quando trabalhado em sistema coletivo. As organizações ao abordarem tal assunto já estão se direcionando para um futuro melhor, a imagem da organização junto ao empregado já é um conceito formado que ele tem.

As organizações atualmente com o intuito de motivar seu capital humano procuram envolver mais seus funcionários nas tomadas de decisões, inovando no sistema de recompensas e melhorando o ambiente de trabalho quanto a condições físicas e psicológicas. Com essas melhorias haverá uma Qualidade de Vida no Trabalho - QVT proporcionando um clima organizacional muito bom onde será benéfico para ambas as partes.

3 METODOLOGIA

Evento: XXIV Jornada de Pesquisa

Nesta etapa do trabalho, procura-se apresentar o tipo de pesquisa em que se classifica o estudo, as técnicas de plano para coleta de dados e plano de Análise e Interpretação dos Dados, o Universo Amostral e a Proposta de Sistematização do Estudo que servem de base para a pesquisa. Ou seja, este tópico explicita o caminho metodológico que norteia o estudo e tem como objetivo identificar a influência do programa QVT quanto ao desempenho dos Técnicos Administrativos de uma Instituição de Ensino Superior (IES) da cidade de Santa Rosa/RS.

Quanto à abordagem, a pesquisa é quantitativa, pois na visão de (GIL, 2006), as pesquisas quantitativas são mais adequadas para apurar opiniões e atitudes explícitas e conscientes dos entrevistados, pois utilizam instrumentos padronizados de coleta de dados, como questionários, por exemplo.

Referente aos objetivos a pesquisa se classifica como exploratória e descritiva. A pesquisa exploratória, conforme Gil (1999) tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema com vistas a torná-lo explícito ou a construir hipóteses. Pode-se dizer que estas pesquisas têm como objetivo principal o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições. Segundo Vergara (2004) a pesquisa exploratória é realizada em determinada área na qual há pouco conhecimento acumulado e sistematizado.

O objetivo da pesquisa descritiva é obter informações sobre uma população. Triviños (1987) define como a maneira de verificar uma determinada situação, fatos, opiniões ou comportamento em uma determinada população. Para Vergara (2004) a pesquisa descritiva pode esclarecer relações entre variáveis e definir sua natureza.

Quanto aos procedimentos técnicos o estudo se classifica como pesquisa bibliográfica, documental, de campo e estudo de caso.

Segundo Vergara (2004) pesquisa bibliográfica é o estudo sistematizado desenvolvido com base em material publicado em livros, revistas, jornais, redes eletrônicas, isto é, material acessível ao público em geral. Fornece instrumental analítico para qualquer outro tipo de pesquisa, mas também pode esgotar-se em si mesma. Para esta pesquisa foi consultado material publicado como livros e revistas e consultados na rede eletrônica como consta na bibliografia.

A pesquisa documental é muito semelhante à pesquisa bibliográfica, mas a diferença entre ambas está na natureza das fontes. Para Gil (1999) a pesquisa documental vale-se de materiais que ainda não receberam um tratamento analítico. Nesta categoria estão os documentos conservados em arquivos de órgãos públicos e instituições privadas, incluem-se nesses documentos memorandos, regulamentos, normas de convivência, ofícios, regulamentos e outros.

A pesquisa de campo segundo Marconi e Lakatos (1990) é aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações e conhecimentos sobre um problema, para o qual se busca uma resposta. É uma pesquisa de campo porque coleta dados primários na organização objeto de estudo. Para Gil (2002, p. 53) o estudo de campo “procura o aprofundamento das questões propostas, focalizando

Evento: XXIV Jornada de Pesquisa

uma comunidade, que pode ser de trabalho, de estudo, de lazer ou voltada para qualquer outra atividade humana”.

A presente pesquisa se caracteriza também como um estudo de caso, que conforme (YIN, 2005) trata-se de uma abordagem metodológica de investigação especialmente adequada quando procura-se compreender, explorar ou descrever acontecimentos e contextos complexos nos quais estão simultaneamente envolvidos diversos fatores.

Para Malhotra (2001, p. 301) população pode ser definida como “a soma de todos os elementos que compartilham algum conjunto comum de características, conformando o universo para o propósito do problema de pesquisa” e amostra como “um subgrupo dos elementos da população selecionado para participação no estudo”.

O universo da pesquisa são os Técnicos Administrativos de dois setores de uma Instituição de Ensino Superior, que incluem: Serviços de Limpeza, Copa e Cozinha e Central de Atendimento, Núcleo Acadêmico e Secretaria Acadêmica. Atualmente os dois setores contam com 20 funcionários no total, sendo 10 em cada setor, todos participaram da pesquisa.

Os dados para a análise com relação à Instituição de Ensino Superior foram coletados por meio de consulta a material bibliográfico e regulamentos, no que refere-se ao histórico da IES, dados institucionais, missão, visão e propósito da empresa. Foi realizada coleta de dados através da aplicação de questionário com perguntas de forma direta e fechadas a todos os técnicos administrativos e de apoio que compreendem dois setores. Este questionário, contendo 58 questões, foi elaborado baseado no modelo de Walton. O questionário objetiva identificar a influência dos fatores da Qualidade de Vida no Trabalho quanto ao desempenho pessoal dos Técnicos Administrativos.

O instrumento de coleta de dados utilizou-se das oito categorias descritas por Walton (1973): compensação justa e adequada; condições de trabalho seguras e saudáveis; oportunidades imediatas para desenvolver e usar as capacidades humanas; oportunidades futuras para o crescimento contínuo e a garantia de emprego; integração social na organização; constitucionalismo na organização; trabalho e espaço total na vida do indivíduo e relevância social no trabalho.

Como opção de respostas optou-se pelas seguintes alternativas: discordo totalmente (DT), discordo (D), não tenho conhecimento (NC), concordo (C), concordo totalmente (CT). Durante a análise e a apresentação dos resultados optou-se pelo agrupamento das alternativas ficando organizadas da seguinte maneira: discordo totalmente/discordo (DT/D), não tenho conhecimento (NC), concordo/concordo totalmente (C/CT).

Após coletados todos os dados para o desenvolvimento do trabalho, foram analisados e interpretados, a fim de conseguir respostas ao problema proposto. Os dados predominantemente quantitativos, foram analisados por meio de Tabelas de percentuais, que evidenciam a amostragem dos dois setores.

Evento: XXIV Jornada de Pesquisa

O que facilitou a análise, o diagnóstico e a apresentação dos dados aos leitores foi a utilização de tabelas, para uma melhor visualização das questões que estão agrupadas nas categorias conceituais do Modelo de QVT de Walton.

A análise possibilitou entender com mais detalhes os fatores condicionados a qualidade de vida no ambiente de trabalho, quanto ao desempenho pessoal dos técnicos administrativos, realizando um cruzamento de dados entre os setores.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Nesse item demonstram-se os resultados do estudo realizado no Setor de Serviços de Limpeza, Copa e Cozinha, que será denominado no decorrer das análises como Setor A e o Setor que compreende a Central de Atendimento, Núcleo Acadêmico e Secretaria Acadêmica, denominado como Setor B, referente à Qualidade de Vida no Trabalho.

4.2. Análise das Categorias de Qualidade de Vida no Trabalho

A seguir apresenta-se o resultado obtido pelo questionário referente algumas categorias do modelo de Walton (1973), utilizado na pesquisa.

4.2.1. Compensação justa e adequada

O entendimento de Lopes (2003) sobre a compensação justa e adequada, relaciona-se à remuneração recebida pelo trabalhador em troca da realização de seu trabalho. Dessa forma essa categoria apresenta os indicadores de renda adequada ao trabalho, equidade interna e externa.

Com relação a compensação justa e adequada, referente ao Setor A, existe unanimidade em satisfação com a IES, em vários itens relacionados a remuneração, oportunidades de crescimento e sobre estar no cargo merecido. E nas demais apresentam uma amostragem significativa em concordância. Para o Setor B, o grau de satisfação é menor, destacando as questões: se existem oportunidades de crescimento dentro da instituição, se está no cargo merecido e sobre os benefícios oferecidos pela empresa, se estão adequados em relação as suas necessidades, a amostragem é de apenas 60% nos itens relacionados. Mas, ainda podemos afirmar que possuem uma significativa aceitação do setor sobre esses itens.

4.2.2. Condições de Segurança e Saúde no Trabalho

Esta categoria refere-se às condições no ambiente físico seguro e saudável e jornada de trabalho adequada. Para Chiavenato (2004) este fator envolve as dimensões de jornada de trabalho e o ambiente físico que precisa estar adequado para uma boa saúde do trabalhador, proporcionando seu bem-estar. O ambiente de trabalho deve oferecer conforto pessoal para facilitar a realização de um bom trabalho. Um ambiente que forneça instalações limpas e relativamente modernas, com equipamentos e ferramentas adequadas.

Evento: XXIV Jornada de Pesquisa

Na categoria que retrata as condições de segurança e saúde no trabalho, o Setor A, apresenta total satisfação em relação a todos os itens questionados. Já para o Setor B percebe-se que existe 50% de insatisfação em relação as instalações onde realizam o trabalho, relacionados as condições físicas adequadas quanto a ruídos. Ainda questionadas sobre a satisfação com os horários de trabalho adotados pela empresa, as entrevistadas dividiram suas opiniões, sendo que 50% concordam e 50% discordam. Sobre o tempo destinado aos intervalos entre os turnos, se está adequado para o seu descanso, 70% respondem que não está adequado. No item que avalia a acessibilidade dos horários de trabalho, 50% dizem não ter conhecimento.

4.2.3. Oportunidades de Crescimento e Segurança

Segundo Rodrigues (2007) neste item o autor Richard Walton (1973) focaliza a atenção na oportunidade de carreira, no sentido de proporcionar ao funcionário possibilidade de carreira na organização.

Para se tornar viável a essa categoria o Walton (1973) sugere que se trabalhe com: a aplicação respectiva que representa a expectativa de usar o conhecimento e as habilidades expandidas e recém-adquiridas em atribuições de trabalhos futuros, a oportunidade de progresso dispõe na oportunidade de progredir na organização com o reconhecimento do grupo familiar e demais associados e a segurança de emprego que garante a renda do trabalhador.

As oportunidades de crescimento e segurança, apresentam apenas o atributo que refere-se a estabilidade no setor como determinante para o Setor A, 50% afirmam haver estabilidade e 40% não haver. Todos os demais itens possuem unanimidade nas repostas, destacando satisfação total. No Setor B os itens relacionados a preocupação da empresa em relação a formação profissional (treinamentos), 50% concorda que existe e 40% discorda, e oportunidade de crescimento pessoal e profissional dentro da empresa, 50% concorda e 50% discorda, apresentam uma divisão nas respostas. Da mesma maneira que o Setor A, o Setor B também apresenta uma certa preocupação em relação a estabilidade no trabalho, 40% afirmam não sentirem-se seguros e 30% destacam não terem conhecimento, representando o item como o mais preocupante da categoria.

4.2.4. Trabalho e o Espaço Total de Vida

Essa categoria tem por finalidade medir a QVT em relação ao trabalho e ao tempo dispensado para sua família, lazer e atividades físicas. De acordo com Chiavenato (2004), o trabalho não deve absorver todo o tempo e energia do trabalhador em detrimento de sua vida familiar e particular, de seu lazer e atividades comunitárias.

O equilíbrio entre o trabalho e o convívio familiar é um dos mais importantes do modelo de Walton (1973). Neste item são apresentados dados sobre flexibilidade de horários, horas extras, lazer e vida pessoal.

Na categoria que analisa os fatores do trabalho e espaço total de vida, o Setor A apresenta

Evento: XXIV Jornada de Pesquisa

percentuais satisfatórios entre trabalho e vida pessoal, acima de 80%. Para o Setor B, o item que refere-se a jornada de trabalho permitir dedicação ao lazer diariamente, 50% concordam e 50% discordam. Sobre o convívio familiar, se já foi prejudicado devido às atividades que desempenha, 50% discordaram e 40% concordaram. Os demais itens foram avaliados acima de 70% como satisfatórios para o setor.

CONCLUSÃO

A expressão “qualidade de vida no trabalho” coloca em evidência a colaboração mútua entre trabalho e organização. A partir do momento que existe uma sincronia entre ambas as partes, é possível satisfazer exigências e necessidades humanas, promover estabilidade e motivação, que consequentemente resultam em ganhos de produtividade e eficiência nos processos internos.

Este trabalho apresenta uma análise sobre a percepção dos técnicos administrativos com relação a influência dos fatores da qualidade de vida no trabalho e o seu impacto no desempenho pessoal. Foram analisados os setores que compreendem: Serviços de Limpeza, Copa e Cozinha, denominado no decorrer das análises como Setor A e Central de Atendimento, Núcleo Acadêmico e Secretaria Acadêmica, denominado como Setor B, de uma Instituição de Ensino Superior do Estado do Rio Grande do Sul.

Com relação a primeira categoria analisada, que retrata a “compensação justa e adequada”, através dos indicadores de renda adequada ao trabalho, equidade interna e externa, pode-se afirmar que o Setor A, apresenta um alto grau de satisfação em relação aos atributos analisados. O Setor B também apresenta um índice de satisfação positivo, mas um pouco menor, se comparado ao outro setor. Mas, ainda podemos destacar que ambos os setores estão satisfeitos com a IES referente a essa categoria.

A categoria sobre “condições de segurança e saúde no trabalho” esta refere-se às condições no ambiente físico seguro e saudável e jornada de trabalho adequada. Para o Setor A as condições analisadas apresentam novamente um alto grau de satisfação com a IES. Já para o Setor B, alguns itens apresentam uma diferença de satisfação em relação as instalações no ambiente físico. Com isso pode-se afirmar que o setor possui várias atividades administrativas no mesmo local, podendo ser um dos fatores relacionados a questões de ruídos. Sobre estarem satisfeitos em relação a jornada de trabalho, em relação aos horários de trabalho, esse item ficou evidenciado na pesquisa com possível insatisfação do grupo. Devido as mudanças ocorridas pelo Governo Federal em relação a jornada trabalhista, a IES teve que se adequar e realizar algumas alterações, isso pode-se considerar um dos fatores que impactou na QVT dos funcionários.

No que diz respeito à “oportunidade de crescimento e segurança” 100% dos pesquisados do Setor A, reconhecem que existe preocupação da empresa em relação à formação profissional, possibilitam o crescimento pessoal e profissional e se sentem responsáveis pelos resultados alcançados. Único item que apresenta insegurança para o setor, refere-se a estabilidade na empresa. Para o Setor B os itens avaliados sobre formação profissional e oportunidades de

Evento: XXIV Jornada de Pesquisa

crescimento, o grupo se divide nas respostas, demonstrando um certo grau de insatisfação de uma parte dos entrevistados. Com isso pode-se destacar que esse grau de insatisfação por parte de alguns funcionários é devido a inflexibilidade de horário, pois o grupo avaliado mantém suas atividades trabalhistas nos turnos tarde e noite, inviabilizando a possibilidade de realizar determinadas formações. Da mesma forma, o Setor B também demonstra um certo grau de insegurança, relacionado a estabilidade na IES. Por se tratar de uma Instituição de Ensino privada, ela não apresenta garantias de estabilidade aos seus funcionários.

Na categoria que analisa os fatores do “trabalho e espaço total de vida”, o Setor A apresenta percentuais satisfatórios com a IES, relacionados a trabalho e vida pessoal. Para o Setor B, o item que refere-se a jornada de trabalho permitir dedicação ao lazer diariamente, a opinião do grupo se divide. Assim como o item que trata sobre o convívio familiar se já foi prejudicado devido às atividades que desempenha, apenas 50% afirma não ter sido prejudicado. Com isso, pode-se constatar que novamente o impacto do horário estabelecido pela IES, torna-se um fator negativo na QVT dos funcionários.

Conforme a definição de Walton (1973), a qualidade de vida no trabalho busca tornar a organização mais humanizada no sentido mais amplo, ou seja, de criar e potencializar espaços de discussão que possam envolver gestores e os trabalhadores da classe em estudo, sensibilizando a todos no sentido de promover o desenvolvimento educacional mediante políticas e ações que fortaleçam a cultura da humanização e a gestão participativa.

A IES possui Programas de QVT com o objetivo de proporcionar o bem-estar de seus funcionários. Entre eles são desenvolvidas atividades que permeiam a saúde e a qualidade de vida, por meio de aulas laborais e palestras com temas de prevenção e cuidados. Políticas de Gestão de Recursos Humanos que envolvem avaliação de desempenho, planos de cargos e salários e programa de incentivo de crescimento profissional. Programa Sinergia, uma ação de endomarketing, que envolve os técnicos administrativos e docentes, por meio de atividades que envolvem confraternizações, projetos e campanhas. Assim como, a Gestão da IES é de forma participativa, com diálogos entre os gestores e funcionários.

A pesquisa evidencia elevado nível de satisfação para os dois Setores A e B quanto às categorias que o modelo de Walton propõe para mensurar a Qualidade de Vida no Trabalho, as quais referem-se à “compensação justa e adequada”, “utilização e desenvolvimento de capacidades” e a “relevância social da vida no trabalho”. Mas também aponta para a insatisfação em algumas categorias, para o Setor B, as quais refletem alguns indicadores que se apresentam negativamente na QVT dos funcionários em destaque para “condições de segurança e saúde no trabalho”, “oportunidades de crescimento”, “integração social na organização”, “garantias institucionais” e “trabalho e espaço total de vida”. Diante dessa gama de informações faz-se perceber algumas atitudes que visam melhorar a QVT.

Com isso, pode-se afirmar que a qualidade de vida no trabalho e a motivação estão diretamente ligadas a satisfação e ao bem-estar dos funcionários. A insatisfação de uma equipe de trabalho

Evento: XXIV Jornada de Pesquisa

será altamente prejudicial para evolução e produtividade da organização.

REFERÊNCIAS

BERGAMINI, C. W. **Motivação nas Organizações**. 5. Ed. São Paulo: Editora Atlas, 2008.

BOM SUCESSO, Edina de Paulo. **Trabalho e qualidade de vida**. Rio de Janeiro: Qualitymark/Dunyoa, 1998.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos: o capital humano das organizações**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

_____. **Recursos humanos na empresa**. São Paulo: Atlas, 1991.

_____. **Gestão de Pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações - Rio de Janeiro: Elsevier, 1999 - 21ª Reimpressão**.

_____. **Recursos Humanos**. Edição compactada. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

_____. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

_____. **Administração nos Novos Tempos - 2ª Ed. - Rio de Janeiro: Campus, 2004 - 3ª Reimpressão**.

CONTE, Antonio Lázaro. **Qualidade de Vida no Trabalho**. Revista Fae Business, n 7, nov. 2003.

COSTA, Manuela de Andrade. **Qualidade de vida no trabalho do servidor público: fatores críticos na percepção dos funcionários da secretaria de administração e finanças do município de Gravatá**. 2010. 67 f. Monografia de conclusão de curso (Graduação em Administração). Centro Acadêmico do Agreste, Universidade Federal de Pernambuco, Caruaru. 2010

DUBRIN, A. **Princípios de Administração**. 4ª Edição. Rio de Janeiro. Editora LTC, 1998.

FERNANDES, Eda. **Qualidade de vida no trabalho; como medir para melhorar**. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

Evento: XXIV Jornada de Pesquisa

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

_____. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

_____. **Gestão de Pessoas enfoque nos Papéis Profissionais**. Editora Atlas, 2007.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de vida no trabalho**. São Paulo: Atlas, 2004.

_____. **Qualidade de Vida no Trabalho - QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

LOPES, S.P. **Análise da qualidade de vida no trabalho sob os critérios propostos no modelo Walton**: um estudo de caso na Equisul. 2003. 66f. Monografia (graduação) - Curso de Administração - Habilitação em Comércio Exterior, Universidade do Vale do Itajaí, São José.

LUZ, Ricardo. **Gestão do clima organizacional**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada**. 3º Ed. Porto Alegre: Bookmann, 2001.

MARCONI, Marina de Andrade, LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1990.

MAXIMIANO, Antonio César Amaru. **Teoria geral da administração: da escola científica a competitividade na economia globalizada**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

MONTEIRO, Greice Marta Sparemberger. **QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: O estudo de caso no setor de Serviços de Limpeza, Copa e Cozinha da UNIJUI - Câmpus Santa Rosa**. 2014. 70 f. Monografia de conclusão de curso (Graduação em Administração). Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, Campus Santa Rosa.

NEWSTROM, John W. **Comportamento Organizacional: o comportamento humano no trabalho**. São Paulo: McGraw-Hill, 2008.

Evento: XXIV Jornada de Pesquisa

ROBBINS, S. P.; JUDGE, T. A.; SOBRASIL, F. **Comportamento organizacional:** teoria e prática no contexto brasileiro. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

RODRIGUES, Marcus Vinicius Carvalho. **Qualidade de Vida no Trabalho:** evolução e análise no nível gerencial. 11. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2007.

SILVA, Reinaldo Oliveira da. **Teorias da administração.** São Paulo: Pioneira, 2001.

SILVA, M. A. Dias da; DEMARCHI, Ricardo. **Saúde e qualidade de vida no trabalho.** São Paulo: Best Seller, 1997.

SOUZA, Leandro G.S. **Alinhamento entre as práticas de liderança e a cultura organizacional.** Dissertação (mestrado) - Universidade Federal Fluminense, Sistemas de Gestão. Niterói, 2006. 111f.

TRIVIÑOS, Augusto N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais:** a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em Administração.** São Paulo: Atlas, 2004.

WALTON, R.E.; **Qualidade de Vida no Trabalho:** O que é isto? São Paulo: Atlas, 1973.

YIN, Robert K. **Estudo de caso:** planejamento e métodos. Tradução de Daniel Grassi. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.