

FELICIDADE NO TRABALHO: FATORES INFLUENCIADORES NO DESEMPENHO ORGANIZACIONAL E OPERACIONAL

Gilberto Zanella*

RESUMO

Neste artigo buscou-se verificar quais fatores influenciam a felicidade no trabalho dos colaboradores técnicos administrativos da Universidade do Oeste de Santa Catarina (Unoesc), de São Miguel do Oeste e suas extensões. Além disso, foram desenvolvidos os seguintes objetivos específicos: identificar as políticas de RH adotadas pela Universidade; apontar, segundo a percepção dos colaboradores, qual o grau de felicidade no trabalho; e analisar se há influência do grau de felicidade no desempenho organizacional e operacional dos colaboradores. O estudo consiste em uma pesquisa cuja abordagem é explicativa; em relação ao enfoque, é quantitativa, e aos procedimentos, consiste em um estudo de levantamento. Foi possível constatar que a maioria dos técnicos aprova os processos de RH adotados pela Universidade. Assim, conclui-se que a maioria dos técnicos administrativos Unoesc de São Miguel do Oeste e suas extensões se sentem felizes trabalhando na Universidade, e que essa felicidade influencia positivamente no seu desempenho organizacional e operacional.

Palavras-chave: Felicidade. Trabalho. Unoesc.

1 INTRODUÇÃO

Diante do contexto atual, no qual os colaboradores possuem grande importância no desempenho das organizações, Pereira et al. (2012) destacam que as empresas, por meio de sua gestão de pessoas, devem dispensar atenção maior ao bem-estar e à felicidade dos seus colaboradores. O tema felicidade é de notória importância para as instituições; assim, buscou-se responder ao seguinte problema de pesquisa: quais fatores influenciam a felicidade no trabalho dos colaboradores técnicos administrativos da Unoesc de São Miguel do Oeste e suas extensões?

Perante o problema de pesquisa, neste trabalho teve-se como objetivo geral verificar quais fatores influenciam a felicidade no trabalho dos colaboradores técnicos administrativos da Universidade do Oeste de Santa Catarina de São Miguel do Oeste (SMO) e suas extensões. Além disso, foram desenvolvidos os seguintes objetivos específicos: identificar as políticas de RH adotadas pela Universidade; apontar, segundo a percepção dos colaboradores, qual o grau de felicidade no trabalho e analisar se há influência do grau de felicidade no desempenho organizacional e operacional dos colaboradores.

O trabalho tem grande importância no estado emocional e no bem-estar da vida do ser humano. Isso se deve ao fato de que as pessoas passam a maior parte do tempo no trabalho, no convívio com seus colegas, enfrentando fatores positivos e negativos que influenciam diretamente a felicidade.

Segundo Pereira et al. (2012), existe um diferencial entre os profissionais felizes, que produzem mais e melhor, trazendo resultados maiores e mais sustentáveis, pois desejam permanecer na empresa, e os profissionais que não se identificam com a organização, que acabam apresentando queda no desempenho, passando a atuar com um sentimento de indiferença em relação à empresa. Essa indiferença apresentada, além de provocar a baixa produtividade e o absenteísmo, reflete no atendimento aos clientes, que, insatisfeitos, optarão pelo concorrente.

Desse modo, a pesquisa mostra-se relevante por abordar aspectos que dizem respeito ao bem-estar no ambiente de trabalho e, por conseguinte, na vida pessoal de cada um dos colaboradores técnicos administrativos da Unoesc de São Miguel do Oeste e suas extensões. Também, por refletir diretamente na Universidade, quando vinculado ao de-

* Especialista MBA em Gestão Estratégica de Negócios pela Universidade do Oeste de Santa Catarina; Graduado em Ciências Contábeis pela Universidade do Oeste de Santa Catarina; gilberto.zanella@unoesc.edu.br

sempenho individual e coletivo dos colaboradores. Justifica-se, também, por contribuir no desenvolvimento de novas pesquisas acadêmicas relacionadas à gestão de pessoas, especificamente com o tema felicidade no trabalho.

Este trabalho foi organizado da seguinte forma, além desta introdução: na seção 2 apresenta-se a base teórica do estudo, evidenciando a importância do bem-estar do colaborador no seu desempenho operacional; na seção 3 expõe-se o caso de pesquisa e a metodologia aplicada; na seção 4 apresentam-se e analisam-se os dados; e, na seção 5 evidenciam-se as considerações finais.

2 ADMINISTRAÇÃO E POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS

Conforme Milkovich e Boudreau (2000, p. 19), “Por administração de recursos humanos (ADMINISTRAÇÃO DE RH) entende-se uma série de decisões integradas que formam as relações de trabalho; sua qualidade influencia diretamente a capacidade da organização e de seus empregados em atingir seus objetivos.” Ainda de acordo com esses autores, “Os recursos humanos (RH) trazem o brilho da criatividade para as empresas. [...] Sem pessoas eficazes é simplesmente impossível para qualquer empresa atingir seus objetivos.”

Tachizawa, Ferreira e Fortuna (2004, p. 169) destacam que o recrutamento interno ocorre quando a organização preencher uma vaga mediante o remanejamento de seus funcionários, podendo ser por meio de promoção, transferência ou transferência com promoção.

Conforme Bohlander, Snell e Sherman (2003, p. 76), “O recrutamento é o processo de localizar e incentivar candidatos potenciais a disputar vagas existentes ou previstas.” Os autores destacam que “A maioria das empresas tenta seguir uma política de preenchimento de vagas acima da posição inicial por meio de promoções e transferências [...]” Com isso a “[...] empresa pode capitalizar o investimento feito no recrutamento, seleção treinamento e desenvolvimento de seus atuais funcionários.” (BOHLANDER; SNELL; SHERMAN, 2003, p. 76).

Segundo Marras (2011, p. 54), “Todo processo de recrutamento de pessoal tem início a partir da necessidade interna da organização no que tange à contratação de novos profissionais.” Conforme o autor, o processo de recrutamento pode ser interno ou externo à organização, dependendo do material humano existente nela.

Outra política de RH, de acordo com Marras (2011, p. 133) é que “Treinamento é um processo de assimilação cultural a curto prazo que objetiva repassar ou reciclar conhecimentos, habilidades ou atitudes relacionados diretamente à execução de tarefas ou à sua otimização no trabalho.” Segundo o autor, os objetivos mais importantes do treinamento são a formação profissional, a especialização e a reciclagem.

De acordo com Bohlander, Snell e Sherman (2003, p. 214), na avaliação de desempenho, ao primeiro olhar, tem-se por objetivo avaliar quem está realizando um bom trabalho: “Na realidade, as avaliações de desempenho são uma das ferramentas mais versáteis de que os gerentes dispõem. Elas servem a vários propósitos, que beneficiam tanto a empresa quanto o funcionário cujo desempenho está sendo avaliado.”

Para Marras (2011, p. 166), a avaliação de desempenho “[...] trata-se de instrumento extremamente valioso e importante na administração de RH, na medida em que reporta o resultado de um investimento realizado numa trajetória profissional através do retorno recebido pela organização.”

Já para Tachizawa, Ferreira e Fortuna (2004, p. 207), “A avaliação de desempenho pode ser considerada um dos mais importantes instrumentos de que se dispõe a administração de uma empresa para analisar os resultados à luz da atuação de sua força de trabalho e para prever posicionamentos futuros [...]”

2.1 FELICIDADE *VERSUS* TRABALHO

A satisfação em desempenhar o trabalho no dia a dia, com dedicação e entusiasmo, e sentir-se valorizado mediante boa remuneração, em um ambiente sadio, realizando-se com as tarefas a serem desempenhadas, remete a um ótimo conceito de felicidade. A premissa de que a felicidade pode ser alcançada por meio do trabalho estimula os gestores de pessoas e os estudiosos do comportamento organizacional a identificarem estratégias eficazes na promoção do bem-estar no ambiente laboral (SANT’ANNA; PASCHOAL; GOSENDO, 2012).

De acordo com Lama e Cutler (2000, p. 26), “[...] há certos elementos essenciais que convencionamos reconhecer como propiciadores da alegria e da felicidade.” Segundo os autores, a saúde é um fator necessário para uma vida

feliz, bem como os recursos materiais, os amigos e/ou companheiros, pois “Todos nós reconhecemos que, a fim de levar uma vida realizada, precisamos de um círculo de amigos com quem possamos nos relacionar emocionalmente e em quem confiemos.” (LAMA; CUTLER, 2000, p. 26).

Pedroso (2010) destaca que a felicidade é um sentimento abstrato e intangível, e questiona-se se ela é real ou imaginária. Pode-se dizer que a felicidade é real mesmo não podendo tocá-la e medi-la, pois se pode senti-la pessoalmente e nas outras pessoas.

Portanto, a partir do pressuposto de que o trabalho possui grande importância na vida do ser humano e, sobretudo, nas possibilidades de gerar ou não a felicidade e o bem-estar, discute-se na seção a seguir a relevância do trabalho e as consequências positivas ou negativas geradas no desempenho das empresas.

O trabalho tem grande importância no estado emocional e bem-estar da vida do ser humano, isso se deve ao fato de que as pessoas passam a maior parte do tempo no trabalho, no convívio com seus colegas, enfrentando fatores positivos e negativos que influenciam diretamente a felicidade.

Segundo Pereira et al. (2012), existe um diferencial entre os profissionais felizes, que produzem mais e melhor, trazendo resultados maiores e mais sustentáveis, pois desejam permanecer na empresa, e profissionais que não se identificam com a empresa, pois acabam apresentando queda no desempenho, passando a atuar com um sentimento de indiferença em relação à empresa. Essa indiferença apresentada, além de provocar a baixa produtividade e o absenteísmo, reflete no atendimento aos clientes e, por consequência, pode gerar a perda destes por parte da empresa.

O trabalho gera emoções e satisfação no ser humano, que quando está feliz produz em maior volume e maior qualidade. Conforme Seligman (2009, p. 72-73), “Apesar de ser quase impossível esclarecer se a maior satisfação no trabalho faz a pessoa mais feliz ou se a disposição de ser feliz gera satisfação no trabalho, não deve ser surpresa o fato de que as pessoas mais felizes estejam nitidamente mais satisfeitas com seu trabalho do que as menos felizes.”

De acordo com Pereira et al. (2012, p. 99), “Felicidade no trabalho compreende justiça, ou seja, o tratamento adequado não apenas aos que se sobressaem, mas também aos que não se ajustam ao contexto organizacional [...]”

Conforme Russell (2003, p. 181), “Ninguém pode tirar de ninguém a felicidade que provoca haver feito bem um trabalho importante, a não ser que lhe seja demonstrado que, na verdade, todo seu trabalho está malfeito.”

Portanto, a felicidade no ambiente de trabalho parece ser um fator gerador de satisfação e influenciador no desempenho pessoal e organizacional. Para compreender essa relação, apresenta-se, na seção a seguir, a metodologia utilizada na pesquisa.

3 METODOLOGIA

A presente pesquisa caracterizou-se como explicativa, de levantamento e quantitativa, tendo como técnica de coleta de dados o questionário, aplicado a todos os técnicos administrativos da Unoesc de São Miguel do Oeste, constituindo-se em um censo. Como técnica de análise e interpretação dos dados foi utilizada a estatística descritiva.

Como se optou por trabalhar com todos os técnicos administrativos da Unoesc de São Miguel do Oeste e suas extensões, tinha-se um censo. Conforme Vieira (2006, p. 16), “Denomina-se censo o conjunto de dados obtidos por meio de recenseamento.” Segundo Stevenson (2001, p. 160), “[...] um censo requer o exame de todos os itens.” Foram distribuídos 130 questionários, por meio da ferramenta Google drive em 02 de setembro de 2014, contudo, retornaram 93 questionários, correspondendo a 71,54% da amostra.

Em relação aos objetivos, a pesquisa foi explicativa, pois “[...] além de registrar e analisar os fenômenos estudados, busca identificar suas causas, seja através da aplicação do método experimental/matemático, seja através da interpretação possibilitada pelos métodos qualitativos.” (SEVERINO, 2007, p. 121).

Quanto aos procedimentos de coleta de dados, trata-se de uma pesquisa de “[...] levantamento utilizando estratégias mais apropriadas para análise de fatos e descrições.” (MARTINS, 2007, p. 60). A abordagem do problema da pesquisa é caracterizada como quantitativa, por se caracterizar pelo emprego de instrumentos estatísticos, tanto na coleta quanto no tratamento dos dados (COLAUTO; BEUREN, 2006). Segundo Oliveira (2002, p. 115), “[...] significa quantificar opiniões, dados, nas formas de coleta de informações [...]” Para Richardson (1999, p. 70), “[...] caracteriza-se pelo emprego da quantificação tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento delas [...]”

A técnica de coleta de dados aplicada a toda a população foi o questionário. Conforme Vieira (2009, p. 15), “Questionário é um instrumento de pesquisa constituído por uma série de questões sobre determinado tema.” Também, para caracterizar a Universidade, foi realizada uma pesquisa no *site* www.unoesc.edu.br.

Os dados apresentados referentes às políticas de RH adotadas pela Unoesc foram coletados por meio de entrevista realizada com a Assessora Administrativa Lediani Mohr, responsável pelo setor de Recursos Humanos da Unoesc (SMO). Barros e Lehfeld (2010, p. 81) destacam que “A entrevista é uma técnica que permite o relacionamento entre entrevistado e entrevistador.”

Já a técnica de análise e interpretação dos dados utilizada foi a estatística descritiva. Segundo Cervo e Bervian (2006), esse tipo de pesquisa observa, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos, mas sem manipulá-los.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Nesta seção, apresenta-se a análise dos dados. Inicia-se com as políticas de RH adotadas pela Universidade. Em seguida, apresenta-se o perfil dos respondentes, seguido dos processos de RH. Posteriormente, apresenta-se o clima organizacional.

Quanto às políticas de RH adotadas pela Unoesc, em entrevista realizada com a Assessora Administrativa Lediani Mohr, responsável pelo setor de Recursos Humanos da Unoesc (SMO), teve-se o relato de que a Universidade realiza suas contratações após verificar a necessidade da vaga, por meio da publicação de edital público de contratação, chamado processo de recrutamento, seleção e admissão de pessoal técnico-administrativo. Antes desse processo ocorre a verificação se há no quadro funcional colaborador que dispõe das habilidades e competências exigidas para o cargo.

O processo de recrutamento, seleção e admissão de pessoal técnico-administrativo compreende as seguintes etapas: publicação do edital, período de inscrições, condições e critérios para inscrições, confirmação das inscrições, destinação de vaga para portadores de necessidades especiais, exceto para aqueles cargos em que a aplicação do percentual resulte em valor fracionário menor que uma unidade para a reserva de vagas destinadas a pessoas com necessidades especiais, o que determina que essa reserva não seja feita.

Também, constam no edital as vagas oferecidas juntamente com a remuneração que consta no plano de cargos e salários da instituição, seleção realizada em duas etapas sucessivas e eliminatórias, composta por prova de aptidão (técnica) e entrevista (avaliação psicológica). Obtém-se por fim, o resultado final havendo possibilidade de recursos dentro de 48h após a publicação do resultado; por fim, ocorre a homologação do resultado final tendo validade para um ano, com possibilidade de prorrogação para mais um ano.

Após o ingresso do candidato selecionado, ele recebe treinamento no próprio setor (quando a vaga for para o *Campus* de São Miguel do Oeste) ou desloca-se das extensões para o *Campus* de São Miguel do Oeste para a realização do treinamento no setor vinculado.

A Unoesc possui um plano de cargos e salários, no qual é observada a definição dos postos de trabalho e o salário, a descrição dos postos de trabalho, das competências e responsabilidades, o enquadramento e a progressão funcional, que pode ser horizontal e vertical. Promoção é a passagem do empregado de um cargo para outro superior, condicionada à existência de vaga e aprovação em processo seletivo e avaliação de desempenho que ocorre no período de experiência, sendo observados, comportamento do empregado, frequência, pontualidade, disciplina, relacionamento, comprometimento e conduta pessoal. A periodicidade da avaliação é de 72 meses para efeitos da progressão horizontal e vertical, sendo utilizada como critério de desempate quando dois ou mais empregados, na avaliação, somarem o mesmo número de pontos, a antiguidade na Unoesc.

Em relação ao questionário aplicado, quanto ao perfil dos respondentes, dos 93 técnicos que responderam ao questionário, 68, equivalentes a 73%, são do gênero feminino, e 24, equivalentes a 26%, do gênero masculino; 40 são solteiros, 38, casados, 13 possuem união estável, dois são divorciados, e não há nenhum viúvo. Em relação ao grau de escolaridade, 22 técnicos possuem ensino superior completo, 21, superior incompleto, 19, ensino médio, 16 são pós-graduandos, 15 são especialistas, e nenhum deles possui a titulação de mestre ou está com o mestrado em andamento. A faixa etária: 39 técnicos possuem de 18 a 27 anos, 30 de 28 a 37 anos, 18 estão entre 38 e 47 e 6 possuem de 48 a 57 anos.

Em relação ao tempo de trabalho, a maioria dos 93 técnicos respondentes, ou seja, 52 técnicos, o equivalente a 55,91%, possuem até quatro anos de trabalho na Instituição. Isso demonstra o grande percentual de rotatividade nas

funções ocorrido nos últimos 4 anos. Quando questionados em qual *Campus* da Instituição os técnicos administrativos da Unoesc de São Miguel do Oeste e suas extensões trabalham, verifica-se que 59, correspondendo a 63% do total, trabalham no *Campus* de São Miguel do Oeste, 13 trabalham na extensão de Maravilha, 13, na de Pinhalzinho, e 8, na extensão de São José do Cedro.

No que diz respeito aos processos de RH, recrutamento interno, treinamentos, avaliação de desempenho e remuneração, a maioria dos respondentes, 72%, considera importante o recrutamento interno realizado pela Instituição. Também observa-se que 41% sempre aprovam as etapas do processo de recrutamento, quando 41% quase sempre aprovam. Em relação ao investimento da Instituição em treinamentos, 41% consideram que ela sempre investe, e 38%, quase sempre. Em relação à remuneração comparada ao trabalho realizado, 53% consideram-na quase sempre adequada, 20%, raramente, enquanto 18% sempre a consideram adequada. Verifica-se que os técnicos administrativos consideram que sua remuneração poderia ser melhorada se comparada ao trabalho que realizam.

Em relação ao processo de treinamento e avaliação de desempenho dos técnicos administrativos da Unoesc SMO e suas extensões, verifica-se que 47% dos respondentes consideram bom o treinamento recebido ao ingressarem na Instituição, 27% consideram-no satisfatório, enquanto 20% consideram ótimo. Quanto à avaliação dos respondentes ao resultado da avaliação de desempenho realizada pela Instituição, 49% consideram bom, 14%, satisfatório, 23%, ótimo, 8%, ruim, enquanto 6% consideram péssimo. Observa-se certa desaprovação no resultado da avaliação de desempenho, em que 28% o consideram de satisfatório a ruim.

No que diz respeito à avaliação pessoal do desempenho na função que cada um exerce, a maioria, 69%, considera seu desempenho bom, 25%, ótimo, enquanto 6% o consideram satisfatório. Na Tabela 1 apresentam-se as questões sobre clima organizacional, no que se refere à satisfação no trabalho, relação interpessoal, oportunidade de crescimento e desenvolvimento, responsabilidade com o sucesso da Instituição e felicidade no desempenho da função.

Tabela 1 – Clima organizacional pelos técnicos administrativos da Unoesc SMO e suas extensões

Questões	Sempre		Quase sempre		Raramente		Nunca		Não tenho opinião	
	Qt	%	Qt	%	Qt	%	Qt	%	Qt	%
Liberdade para organizar e realizar o seu trabalho da forma como considera melhor	39	42	49	53	5	5	0	0	0	0
Satisfação em relação ao volume de trabalho que realiza	32	34	49	53	9	10	3	3	0	0
Aceitação da empresa em receber e reconhecer as críticas e contribuições de seus funcionários	24	26	36	39	22	24	5	5	0	0
As orientações sobre o seu trabalho claras e objetivas	45	48	38	41	7	8	2	2	1	1
Oportunidades para o seu desenvolvimento e crescimento profissional	32	34	32	34	20	22	4	4	5	5
Aptidão para assumir mais ou maiores responsabilidades	48	52	37	40	2	2	1	1	5	5
Interesse em trabalhar em outro departamento da Instituição	18	19	13	14	31	33	18	19	13	14
Receptividade do seu chefe/gestor/gerente às sugestões de mudança, respeitando sua opinião	44	47	33	35	11	12	4	4	1	1
Relacionamento de cooperação entre os departamentos da Instituição	32	34	47	51	9	10	4	4	1	1
Aproveitamento do seu potencial de contribuição à instituição	28	30	53	57	11	12	1	1	0	0
Satisfação com o seu cargo, sentindo-se realizado	37	40	37	40	14	15	4	4	1	1
Segurança em relação à estabilidade de seu emprego	21	23	40	43	14	15	10	11	8	9
Sua responsabilidade de contribuir para o sucesso da Instituição	70	75	20	22	3	3	0	0	0	0
Felicidade com a forma que desempenha sua função	30	32	53	57	10	11	0	0	0	0

Fonte: os autores.

Observa-se que 53% responderam que quase sempre possuem liberdade para organizar e realizar seu trabalho, enquanto 42% sempre possuem liberdade. No que se refere à satisfação em relação ao volume de trabalho que realiza,

53% quase sempre estão satisfeitos, 34%, sempre, e 10% raramente estão satisfeitos com o volume de trabalho a realizar. Constata-se que uma pequena parcela dos respondentes considera que possui um volume excessivo de trabalho. Quando perguntados se a Instituição é aberta a críticas e sugestões, 39% responderam que quase sempre, 36%, sempre, e 24% raramente. Quanto às orientações sobre o trabalho serem claras e objetivas, 48% responderam que sempre são claras, e 41%, quase sempre.

Referente às oportunidades de crescimento oferecidas pela Instituição, 34% responderam sempre receberem oportunidades, 34% quase sempre; 22% responderam que raramente recebem oportunidades de crescimento. No que diz respeito à aptidão dos técnicos em assumir maiores responsabilidades, 52% responderam que sempre estão aptos, enquanto 40% quase sempre estão aptos. Quando questionados se gostariam de trabalhar em outro setor, 33% raramente gostariam, 19%, sempre, e 14%, quase sempre. Isso demonstra a qualificação e o interesse no crescimento profissional, porém ocorre contradição se relacionado com a aptidão em assumir novas responsabilidades.

Em relação à receptividade por parte dos gestores às sugestões recebidas dos técnicos, 47% responderam que sempre ocorre receptividade, 35% quase sempre, enquanto 12% responderam que raramente ocorre receptividade às sugestões. Quando questionados se ocorre relacionamento de cooperação entre os setores da Instituição, 51% responderam que quase sempre ocorre, 34%, sempre, e 10% dizem raramente ocorrer cooperação entre os setores. No que diz respeito ao aproveitamento do potencial de contribuição individual, 57% responderam que quase sempre tem sido aproveitado, 30%, sempre, e 12%, que raramente é aproveitado seu potencial de contribuição para a Instituição.

Verifica-se que 40% responderam sempre estar satisfeitos com seu cargo, 40% responderam que quase sempre, enquanto 15% raramente estão satisfeitos. Em relação à estabilidade do emprego, 43% responderam que quase sempre se sentem seguros, 23%, sempre, 15%, raramente, 11%, nunca, enquanto 9% não possuem opinião. Observa-se certa insegurança quanto à estabilidade do emprego, e os 9% que não possuem opinião são colaboradores que estão a um curto período na instituição.

Em relação à atribuição do grau de felicidade no ambiente de trabalho, dos técnicos administrativos da Unoesc de São Miguel do Oeste e suas extensões, verificou-se que 33 atribuíram nota 9 ao grau de felicidade, 28, nota 8, nove atribuíram nota 10, enquanto também nove atribuíram nota 7, o que corresponde a 84,95%. Pode-se observar que 14 respondentes atribuíram notas de 6 à 1 ou seja, 15,05% não se sentem felizes no ambiente de trabalho se consideradas as notas abaixo de 7,0.

Já os motivos que geram felicidade no ambiente de trabalho dos técnicos administrativos foram: a oportunidade de desenvolvimento e crescimento (para 29 pessoas,) a função desempenhada (para 26 pessoas), o relacionamento interpessoal (para 25 pessoas), autonomia (para 7 pessoas), o cargo ocupado (para 3 pessoas) o salário (para 3 pessoas). Observa-se que o bem-estar no ambiente de trabalho prevalece como fator principal de felicidade.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste estudo se objetivou verificar quais fatores influenciam a felicidade no trabalho dos colaboradores técnicos administrativos da Universidade do Oeste de Santa Catarina de São Miguel do Oeste e suas extensões. Assim, primeiramente o estudo identificou as políticas de RH adotadas pela Universidade, as quais possuem aprovação da maioria dos técnicos administrativos.

Os resultados indicam que 84,95% dos respondentes apresentaram grau de felicidade de 7,0 a 10,0 ou seja, a maioria sente-se feliz trabalhando na Universidade. Os demais, correspondentes a 15,05%, indicaram grau de felicidade entre 1,0 e 6,0.

Ao analisar a influência do grau de felicidade no desempenho organizacional e operacional dos colaboradores, observa-se que, em relação à avaliação pessoal do desempenho na função que cada técnico exerce, 69% consideram seu desempenho bom, 25% consideram seu desempenho ótimo, enquanto apenas 6% consideram-no satisfatório. Quanto à liberdade em organizar e realizar suas tarefas, 53% responderam que quase sempre possuem liberdade, 42% sempre possuem liberdade, enquanto 5% raramente possuem liberdade para organizar e realizar suas tarefas.

Diante do fator felicidade com a forma que desempenham sua função, 57% responderam que quase sempre se sentem felizes, 32%, sempre, e 11% raramente se sentem felizes ao desempenhar sua função. Pode ser confrontado

com uma pequena distorção com o interesse em trabalhar em outro setor da Instituição, quando 19% responderam que sempre possuem interesse, enquanto 14% quase sempre possuem interesse.

Conclui-se que a maioria dos técnicos administrativos da Universidade do Oeste de Santa Catarina de São Miguel do Oeste e suas extensões se sentem felizes trabalhando na Universidade, e que essa felicidade influencia positivamente o seu desempenho organizacional e operacional.

Happiness at work: factors influencing the organizational and operational performance

Abstract

In this article, it was aimed to determine which factors influence happiness in the workplace of technical and administrative staff of the University of the West of Santa Catarina (Unoesc) São Miguel do Oeste and its extensions. In addition, the following specific objectives have been developed: to identify the human resources policies adopted by the university; to point out, according to the employees perception, what the degree of happiness at work is; and to analyze whether there is influence of happiness degree on organizational and operational performance of the workers. The study consists on a research whose approach is explicative; in relation to the focus, it is quantitative, and to procedures, consists of a survey study. It was possible to no notice that most of the employees approve the human resources processes adopted by the University. Thus, it is concluded that most of technical and administrative staff of Unoesc São Miguel do Oeste and its extensions are happy working at the University, and that this happiness influence positively on their organizational and operational performance.

Keywords: Happiness. Work. Unoesc.

REFERÊNCIAS

- BARROS, Aidil de Jesus Paes de; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Projeto de pesquisa**: propostas metodológicas. 20. ed. Petrópolis: Vozes, 2010.
- BOHLANDER, George W.; SNELL, Scott; SHERMAN, Arthur. **Administração de recursos humanos**. Tradução Maria Lúcia G. Leite Rosa. Revisão técnica Flávio Bressan. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.
- CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2006.
- COLAUTO, Romualdo Douglas; BEUREN, Ilse Maria. Coleta, análise e interpretação dos dados. In: BEUREN, Ilse Maria (Org.). **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade**: teoria e prática. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2006.
- LAMA, Dalai; CUTLER, Howard C. **A arte da felicidade**: um manual para vida. Tradução Waldéa Barcellos. São Paulo: Martins Fontes, 2000.
- MARRAS, Jean Pierre. **Administração de recursos humanos**: do operacional ao estratégico. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 2011.
- MARTINS, Gilberto de Andrade. **Metodologia de investigação científica para ciências sociais aplicadas**. São Paulo: Atlas, 2007.
- MILKOVICH, Georg T.; BOUDREAU, John W. **Administração de recursos humanos**. Tradução Reynaldo C. Marcondes. São Paulo: Atlas, 2000.
- OLIVEIRA, Silvio Luiz de. **Tratado de metodologia científica**: Projetos de Pesquisa, TGI, TCC, Monografias, Dissertações e Teses. Revisão Maria Aparecida Bessana. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.
- PEDROSO, Heitor Talevi. Felicidade no trabalho. **Revista Conhecimento Interativo**, v. 4, n. 2, p. 181-191, 2010. Disponível em: <file:///C:/Users/Gilberto/Downloads/54-213-1-PB.pdf>. Acesso em: 03 abr. 2014.
- PEREIRA, Milton et al. **Trabalho com significado**: o novo capitalismo e a nova empresa: uma visão humanista e nexialista para a nova gestão de pessoas. Rio de Janeiro: Qualytmark, 2012.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 1999.

RUSSELL, Bertrand. **A conquista da felicidade**. Tradução Luiz guerra. Rio de Janeiro: Ediouro, 2003.

SANT'ANNA, Liliane Lima; PASCHOAL, Tatiane; GOSENDO, Eliana Elisabete Moreira. Bem-estar no trabalho: relações com estilos de liderança e suporte para ascensão, promoção e salários. **RAC-Revista de Administração Contemporânea**, v. 16, n. 5, p. 744-764, 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rac/v16n5/v16n5a07.pdf>>. Acesso em: 29 abr. 2014.

SELIGMAN, Martin E. P. **Felicidade autêntica: usando a nova psicologia positiva para a realização permanente**. Tradução Neuza Capelo. Rio de Janeiro: Objetiva, 2009.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. rev. e atual. São Paulo: Cortez, 2007.

STEVENSON, Willian J. **Estatística à administração**. Tradução Alfredo Alves de Farias. São Paulo: Harper & Row do Brasil, 2001.

TACHIZAWA, Takeshy; FERREIRA, Vitor Cláudio Paradela; FORTUNA, Antônio Alfredo Mello. **Gestão com pessoas: uma abordagem aplicada às estratégias de negócios**. 3. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2004.

VIEIRA, Sonia. **Elementos de estatística**. 4. ed. 2. reimp. São Paulo: Atlas, 2006.

VIEIRA, Sonia. **Como elaborar questionários**. São Paulo: Atlas, 2009.