



Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS

Faculdade de Medicina – Departamento de Medicina Social

Especialização em Medicina do Trabalho

Revisão de Literatura: Felicidade no Trabalho

Roberto José Brugnarotto

Porto Alegre - RS, março de 2021



Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS

Faculdade de Medicina – Departamento de Medicina Social

Especialização em Medicina do Trabalho

Revisão de literatura: Felicidade no Trabalho

Trabalho de conclusão do curso de Especialização em

Medicina do Trabalho

Pós – graduando: Roberto José Brugnartto

Professor orientador: M.e Môsis Roberto Giovanini Pereira

Porto Alegre - RS, março de 2021

## RESUMO

Nos últimos anos, houve muitos relatos sobre o impacto da felicidade no trabalho na empresa, o que levou a um crescente interesse pela natureza humana e pela experiência profissional. O objetivo geral foi descrever o que se tem publicado, sobre as temáticas que envolvem felicidade e trabalho. As organizações são essencialmente compostas por pessoas. Portanto, se as pessoas estão felizes, a organização também ficará feliz, e os fatos mostram que as organizações felizes são mais eficientes e, portanto, mais eficientes e lucrativas. Isso a torna um campo de negócios. O trabalho foi dividido em três momentos com a pesquisa exploratória onde possibilitou melhor entendimento e compilação de conceitos, definições, teorias e modelos respectivos ao tema tratado. Logo umas pesquisas exploratórias que foram desenvolvidas com o objetivo de proporcionar uma visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato e com a pesquisa bibliográfica, as informações levantadas, permitiu o aprofundamento do assunto por meio de conceitos de teóricos e pesquisadores que tem desenvolvido estudos e análise de práticas do tema abordado. Realizou-se um estudo de revisão narrativa da literatura. A busca de artigos deu-se, na base eletrônica Biblioteca Virtual em Saúde Brasil (BVS) e Pubmed. Neste estudo foi elaborado um panorama teórico do tema, incluindo os conceitos de felicidade no trabalho e suas variáveis por múltiplos autores, bem como a discussão mais recente do conteúdo do tema por autores famosos. Neste caso, esta pesquisa visou verificar e estudar o impacto da felicidade no trabalho no desempenho, motivação e satisfação dos funcionários. Para tanto, foram propostas e testadas hipóteses que correlacionavam a felicidade no trabalho a variáveis como desempenho, motivação e satisfação. Concluindo que a felicidade no trabalho é muito importante atualmente e os funcionários levam esse ponto em grande questão na hora de escolher a carreira profissional.

**Palavras-Chave:** Felicidade no trabalho, motivação, satisfação do colaborador, performance.

## ABSTRACT

In recent years, there have been many reports about the impact of happiness at work in the company, which has led to a growing interest in human nature and professional experience. The general objective was to describe what has been published, on the themes involving happiness and work. Organizations are essentially made up of people. So, if people are happy, the organization will also be happy, and the facts show that happy organizations are more efficient and therefore more efficient and profitable. This makes it a business field. The work was divided into three moments with exploratory research where it made possible a better understanding and compilation of concepts, definitions, theories and models related to the treated theme. Soon, some exploratory research that was developed with the objective of providing an overview, of an approximate type, about a certain fact and with the bibliographic research, the information gathered, allowed the deepening of the subject through the concepts of theorists and researchers that has developed studies and analysis of practices of the topic addressed. A study of narrative literature review was carried out. The search for articles took place in the electronic database Biblioteca Virtual em Saúde Brasil (BVS) is Pubmed. In this study, a theoretical overview of the theme was elaborated, including the concepts of happiness at work and its variables by multiple authors, as well as the most recent discussion of the theme's content by famous authors. In this case, this research aimed to verify and study the impact of happiness at work on employee performance, motivation and satisfaction. To this end, hypotheses were proposed and tested that correlated happiness at work with variables such as performance, motivation and satisfaction. Concluding that happiness at work is very important today and employees take this point into a big question when choosing a professional career.

**Keywords:** Happiness at work, motivation, employee satisfaction, performance.

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1:</b> Bases de dados dos artigos utilizados.....	12
<b>Gráfico 2:</b> Idiomas dos artigos selecionados.....	12
<b>Gráfico 3:</b> Quantidade de artigos selecionados nas plataformas.....	13
<b>Gráfico 4:</b> Idiomas dos artigos selecionados.....	14

## LISTA DE QUADROS

<b>Quadro 1:</b> Detalhamento da pesquisa realizada nas bases de dados.....	11
<b>Quadro 2:</b> Total de artigos encontrados que serão utilizados.....	13
<b>Quadro 3:</b> Fichamento dos artigos.....	15

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>7</b>
1.1 OBJETIVOS.....	9
1.1.1 Objetivo geral.....	9
1.1.2 Objetivos específicos.....	9
<b>2 MÉTODO.....</b>	<b>10</b>
2.1 PROCEDIMENTO METODOLÓGICO.....	10
<b>3 RESULTADOS.....</b>	<b>15</b>
<b>4 DISCUSSÃO.....</b>	<b>23</b>
4.1 FELICIDADE NA ORGANIZAÇÃO.....	27
4.2 BEM ESTAR NO TRABALHO.....	28
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>32</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>33</b>





## 1 INTRODUÇÃO

Uma vez que a importância fundamental dos funcionários como criadores de vantagem competitiva foi percebida, o foco na melhoria do local de trabalho associado ao bem-estar dos funcionários se desenvolveu e se torna cada vez mais importante. Somente por meio dos talentos as empresas podem atingir seus objetivos, inovar e criar novas ideias, para que sua motivação e felicidade se tornem uma prioridade e estejam intimamente relacionadas à produtividade e ao desenvolvimento da empresa. Por isso, os colaboradores são considerados o capital mais importante da empresa devido ao seu talento, experiência, treinamento e disposição para o trabalho (LYUBOMIRSKI et al., 2015; OSWALD et al., 2014).

Diante de dois termos tão importantes – felicidade e trabalho – visto que, a humanidade perenemente procura, almeja: encontrar a paz interior, a tranquilidade, as alegrias, a segurança emocional e financeira. Fatores que, deixando a emoção de lado, só podem ser alcançados com muito trabalho. No entanto, esses conceitos que deveriam andar juntos nem sempre se contemplam, pois no mercado de trabalho, a rapidez com que se inovam as tecnologias, as quais requerem cada vez mais dedicação, experiência, preparo intelectual, físico-mental, para desenvolver uma atividade com segurança e de modo competitivo (SCHULTE, 2010).

A Dra. Christine Carter (2015), membro sênior do Centro de Excelência em Ciência da Universidade da Califórnia, acredita que as pessoas costumam confundir felicidade no trabalho (e na vida) com satisfação de curto prazo. Ela explicou que a felicidade envolve a capacidade de adquirir "uma ampla gama de emoções positivas", incluindo esperança, otimismo, confiança, gratidão, inspiração e admiração.

Nic Marks (2008), especialista no assunto e CEO do Projeto Felicidade, disse que a felicidade no trabalho se resume a três emoções positivas:

Entusiasmo - um estado de energia que ajuda as pessoas a criar e aproveitar oportunidades. Ele também pode agir para mobilizar os esforços de si mesmo e de outros.

Interesse - é um tipo de "concentração" que pode nos ajudar a completar tarefas que podem ser desafiadoras no curto prazo, mas trarão benefícios a médio e longo prazo.

Contentamento – Trata-se da "alegria" de ter conquistado algo, que pode nos fazer sentir mais motivados a executar as ações que irão repetir o sucesso no futuro.

De acordo com um estudo de Robert Half (2018), empresas de sucesso têm funcionários felizes, dedicados, leais e criativos em comparação com empresas onde se reúnem funcionários menos satisfeitos.

A felicidade também desempenha um papel importante na produtividade e na qualidade do trabalho. De acordo com um estudo conduzido pela Horizons Workforce Consulting (2016), quase dois terços dos funcionários satisfeitos disseram ter superado consistentemente as expectativas de trabalho. Pesquisa publicada no Journal of Applied Psychology (2018) mostra que os funcionários com alta satisfação no trabalho são mais propensos a ajudar os outros e são mais cooperativos. Também é importante enfatizar que a felicidade também faz bem à saúde - quando o cansaço, a depressão prolongada, as doenças e o absenteísmo são reduzidos.

Ao pensar em felicidade, normalmente as pessoas associam o termo a momentos de lazer, tempo com a família, festas ou férias; associar o termo ao trabalho nem sempre é uma opção, pois se considera o trabalho apenas obrigação e não as variáveis que podem transformar o ambiente organizacional (MAGALHÃES, 2017).

Muitos profissionais de gestão de pessoas questionam seus funcionários a fim de identificar se estão felizes em seu trabalho, com esse questionamento refletem sobre suas práticas organizacionais, se possuem um ambiente agradável, se suas proposições fazem com que seus funcionários se sintam motivados ao acordar todos os dias felizes por mais um dia de trabalho (SOUZA, 2015).

Os conceitos variam, alguns autores afirmam que a felicidade no ambiente de trabalho (FAT) é responsabilidade da empresa e outros que a FAT é responsabilidade do funcionário, ou seja, é referente há como ele percebe e se sente no ambiente. Souza (2015) e Magalhães (2017) dizem que a felicidade depende da postura do profissional, alguns dizem que fatores como postura do chefe, dos colegas ou salário não influenciam tanto para a felicidade, ela depende da postura do próprio trabalhador, é necessário que os funcionários se sintam completos e realizados, sem pensar apenas no reconhecimento (MAGALHÃES, 2017). Os atuais gestores precisam reaprender o valor de um sorriso, só assim serão capazes de estimular a capacidade de seus funcionários para encontrar a verdadeira alegria no mundo corporativo (CHANG, 2020).

Segundo Chang (2020) e Zhou (2015) ainda, quando se lembra de trabalho, inevitavelmente, pensa-se em emprego, algo cada vez mais escasso, diante do aumento da população e da tecnologia dos meios de produção corroborando pelo despreparo dos candidatos aos postos cada vez mais dinâmicos e autônomos. Diante de tal insegurança, salários muitas vezes, incompatíveis com a responsabilidade e esforço, metas a serem atingidas, pressões psicológicas fomentadas pelo processo do trabalho, necessita-se que algo seja feito com a finalidade de agregar ao trabalho, bem-estar, felicidade em fazer algo. Diante disso tem-se como problemática da questão: A felicidade no trabalho é vista como essencial nos dias de hoje?

## 1.1 OBJETIVOS

### 1.1.1 Objetivo geral

Descrever o que se tem publicado, sobre as temáticas que envolvem felicidade e trabalho.

### 1.1.2 Objetivos específicos

- Discutir se os termos “trabalho e felicidade” são abordados na organização do trabalho;
- Analisar quais estratégias são adotadas para incluir a felicidade na organização do trabalho;
- Verificar os possíveis impactos no colaborador e no processo de trabalho dessa temática.

## 2 MÉTODO

Esse capítulo tem como objetivo apresentar a metodologia seguida neste estudo, abordando os conceitos teóricos básicos que a embasam expondo os procedimentos utilizados para chegar à resposta do problema.

### 2.1 PROCEDIMENTO METODOLÓGICO

Segundo Gil (2008), “o objetivo fundamental da pesquisa é descobrir respostas para problemas mediante o emprego de procedimentos científicos” (2008, p.26). Nesse sentido, conforme o autor pode ser entendido como um processo que baseado em métodos científicos possibilita a aquisição de novos conhecimentos.

Para buscar o objetivo que a norteia, a presente pesquisa caracteriza-se como exploratória, de natureza qualitativa, sendo utilizada a pesquisa bibliográfica para coleta de dados em material científico impresso e eletrônico. A pesquisa qualitativa preocupa-se em aprofundar a compreensão, exploração de um tema, organização ou grupo social e não com uma quantificação de valores ou representatividade numérica. A pesquisa exploratória possibilita melhor entendimento e compilação de conceitos, definições, teorias e modelos respectivos ao tema tratado. Segundo Gil (2009), permite maior familiaridade ou aproximação ao tema tornando-o mais explícito sendo, geralmente, usado quando há pouco conhecimento do assunto.

Pesquisas exploratórias são desenvolvidas com o objetivo de proporcionar uma visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato. Este tipo de pesquisa é realizado especialmente quando o tema escolhido é pouco explorado e torna-se difícil sobre ele formular hipóteses precisas e operacionalizáveis. Muitas vezes as pesquisas exploratórias constituem a primeira etapa de uma investigação mais ampla (GIL, 2008, p 27).

Com a pesquisa bibliográfica, as informações levantadas, permitiu o aprofundamento do assunto por meio de conceitos de teóricos e pesquisadores que tem desenvolvido estudos e análise de práticas do tema abordado.

Realizou-se um estudo de revisão narrativa da literatura. A busca de artigos deu-se, na base eletrônica Biblioteca Virtual em Saúde Brasil (BVS) e Pubmed.

Buscou-se artigos em língua portuguesa, inglesa e espanhola, sendo usados os descritores tais como: Felicidade or bem estar no trabalho or felicidade no

trabalho or felicidade no emprego, totalizando um total de 237 artigos, conforme o quadro 1.

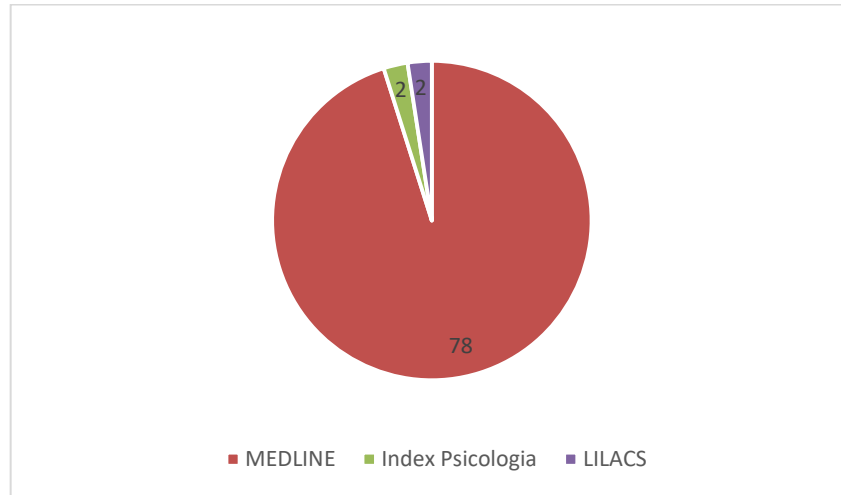
Assim, utilizados, artigos publicados, principalmente, a partir do ano 2010 até 2020, visto que os estudos estão sempre evoluindo e tem-se interesse em estudar o tema atual. Restaram 82 artigos dos quais, após leitura de todos os resumos por duas vezes em dias diferentes, aqueles que se encaixaram na temática desse trabalho somaram 20 artigos nas configurações conforme o quadro 2. Destes, os títulos e os resumos encontrados foram revisados, ressaltando seus objetivos e resultados, de acordo com o quadro 3.

**Quadro 1:** Detalhamento da pesquisa realizada nas bases de dados

BVS-Brasil	
Descritor	Felicidade AND Emprego
Total	237
Adultos	82
MEDLINE	78
Index Psicologia	2
LILACS	2
Inglês	72
Português	5
Espanhol	1
Japonês	1
Holandês	1
Chinês	1

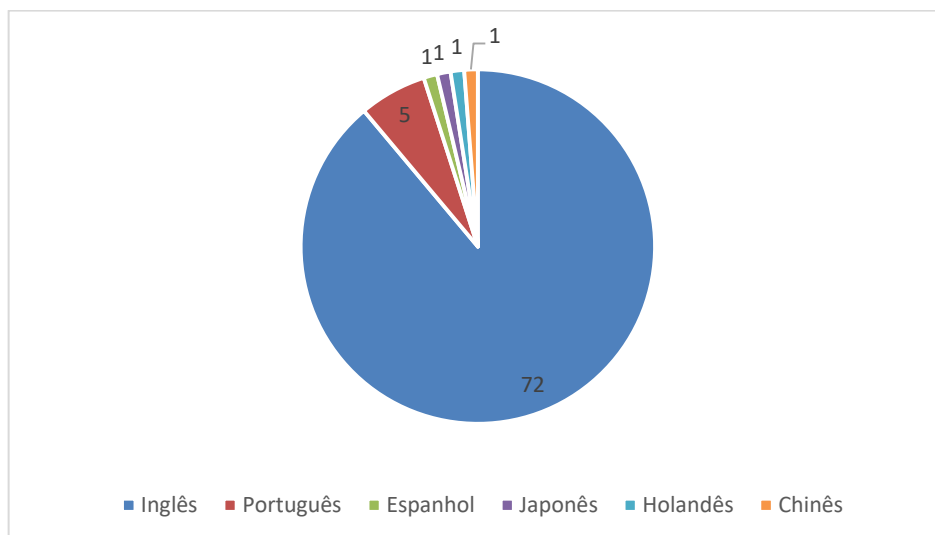
**Fonte:** Autoria Própria

No quadro 1 acima é possível analisar a quantidade de artigos encontrados diante os descritores: felicidade or bem estar no trabalho or felicidade no trabalho or felicidade no emprego, totalizando 237 artigos, sendo que 33,62% são da Medline e 0,86% são da index e Lilacs, como estão apresentados no gráfico abaixo.

**Gráfico 1: Bases de dados dos artigos utilizados**

**Fonte:** Autoria Própria

No gráfico 2 abaixo consegue-se analisar os idiomas dos artigos selecionados, apresentando 88% da língua inglesa, 6,17% na língua portuguesa e 1,23% nas línguas espanhola, japonesa, holandesa e chinesa. O que se percebe assim a ampla quantidade de artigos publicados no idioma de inglês.

**Gráfico 2: Idiomas dos artigos selecionados**

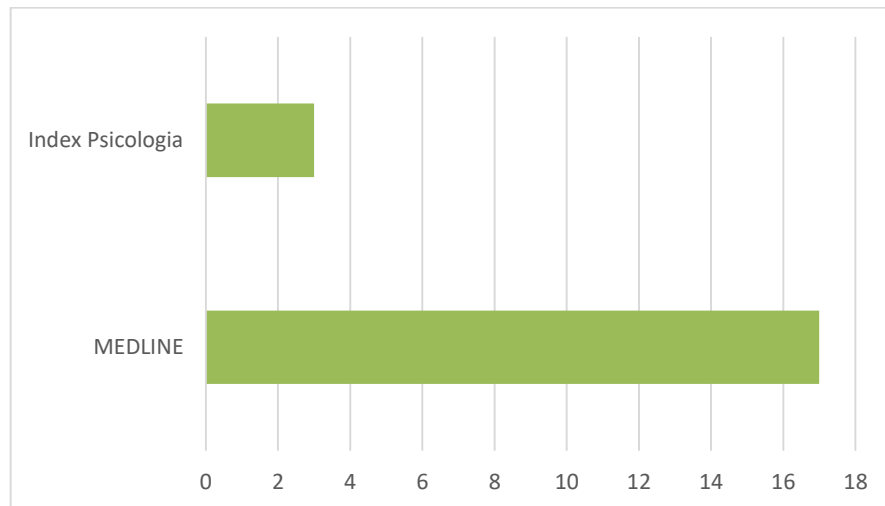
**Fonte:** Autoria Própria

**Quadro 2:** Total de artigos encontrados que foram utilizados.

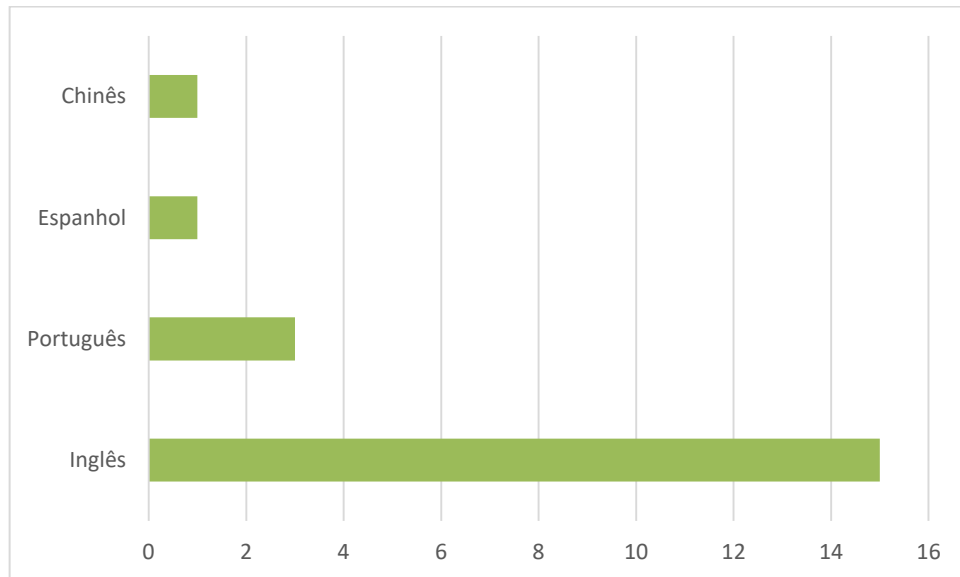
BVS-Brasil	
Descritor	Felicidade AND Emprego
Total	20
MEDLINE	17
Index Psicologia	3
Inglês	15
Português	3
Espanhol	1
Chinês	1

**Fonte:** Autoria Própria

Tratando-se do total de artigos encontrados que serão utilizados no presente trabalho, pode-se citar um total de 20 artigos, sendo 17 encontrados na plataforma MEDLINE e 3 na plataforma Index Psicologia, conforme demonstrado graficamente a seguir:

**Gráfico 3:** Quantidade de artigos selecionados nas plataformas

**Fonte:** Autoria Própria

**Gráfico 4: Idiomas dos artigos selecionados**

**Fonte:** Autoria Própria

Tratando-se dos idiomas dos artigos selecionados pode-se discernir que 75% dos artigos são da língua inglesa, 15% da língua portuguesa e 5% para a língua espanhola e chinesa.



### 3 RESULTADOS

**Quadro 3:** Fichamento dos artigos

<b>Título</b>	<b>Autores e Ano</b>	<b>Delineamento</b>	<b>População Estudada n</b>	<b>Local</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Conclusão</b>
Uma intervenção prospectiva para melhorar a felicidade e reduzir o esgotamento em oncologistas.	CLEMONS et al. 2019	Estudo Transversal	200 oncologistas	Estados Unidos	Explorar se o uso de uma versão modificada do programa de 13 semanas, desenvolvidas por Benjamin Franklin teria associação a qualquer impacto perceptível na felicidade do médico, esgotamento ou conformidade com cada uma das virtudes. A felicidade auto-relatada (escores de felicidade em Oxford) e o esgotamento (Abbreviated Maslach Burnout Inventory) foram aplicados. A cada dia durante o programa de 13 semanas, oncologistas recebiam por e-mail uma lista de virtudes nas quais se concentrar e pontuavam como eles sentiam que as estavam cumprindo.	A reflexão diária sobre as virtudes pessoais não foi associada a qualquer mudança estatisticamente significativa nos escores de felicidade ou burnout.
Em busca da satisfação e felicidade no trabalho: Testando a contribuição interativa da habilidade de regulação emocional e suporte social no local de trabalho.	MÉRIDA et al. 2019	Estudo transversal	494 trabalhadores	Espanha	Interação da capacidade de regulação emocional e suporte social percebido no local de trabalho como preditores de satisfação no trabalho e felicidade em uma amostra multi-ocupacional espanhola.	A capacidade de regulação emocional e o apoio percebido de colegas e supervisores foram associados positivamente. Além disso, a capacidade de regulação emocional e o apoio percebido de colegas e supervisores mostraram associações positivas com satisfação no trabalho e

						felicidade. Ainda, considerando os resultados das análises de moderação, quando baixos níveis de percepção de suporte social no local de trabalho foram relatados, a relação entre a regulação emocional e a satisfação no trabalho e a felicidade foi mais forte do que nos casos de maior percepção de suporte no local de trabalho.
Burnout entre pilotos: fatores psicossociais relacionados à felicidade e desempenho no treinamento em simulador.	DEMEROUTI et al. 2019	Estudo descritivo, transversal (questionário online)	140 pilotos	Estados Unidos	Descobrir as características do trabalho (demandas e recursos do trabalho) e os resultados (elaboração do trabalho, felicidade e desempenho no treinamento em simulador) que estão relacionados ao burnout para este grupo ocupacional	Quarenta por cento dos pilotos participantes experimentam alto desgaste. As demandas do trabalho foram prejudiciais, enquanto os recursos do trabalho foram favoráveis para o desempenho / felicidade.
Estudo sobre satisfação no trabalho e felicidade em dermatologistas. / Felicidade e satisfação do dermatologista	FIERRO et al. 2018	Estudo descritivo, transversal (questionário demográfico, perguntas sobre carga de trabalho, o Physician Wellness Inventory, o Maslach Burnout Inventory e a Subjective Happiness Scale)	500 dermatologistas	México	Avaliar o nível de felicidade e satisfação na vida e na prática médica dos dermatologistas no México.	Este primeiro estudo na América Latina sobre o assunto em dermatologistas mostrou altos níveis de satisfação e felicidade tanto na área profissional quanto no pessoal.
Relação entre a vida profissional dos médicos e a	ECKLEBERRY et al. 2016	Estudo epidemiológico transversal	1402 maquinistas	China	O objetivo deste estudo foi examinar como o esgotamento médico e o bem-	Um senso de significado e realização na carreira, junto com a ausência de angústia,

felicidade.					estar contribuem para a felicidade.	são fatores importantes na determinação da felicidade do médico. O número de horas de trabalho de um médico não está relacionado à felicidade, mas a capacidade percebida de gerenciar a carga de trabalho foi significativamente relacionada à felicidade. Os esforços de promoção do bem-estar podem se concentrar em auxiliar os médicos com habilidades para gerenciar a carga de trabalho, eliminando tarefas desnecessárias ou compartilhando a carga de trabalho entre os membros da equipe, melhorando a sensação de realização no trabalho, melhorando a satisfação e o significado da carreira e gerenciando o sofrimento relacionado ao paciente.
Efeitos do estresse ocupacional e fatores relacionados nos sintomas de depressão em maquinistas.	ZHOU et al. 2015	Estudo transversal	240 motoristas	China	Explorar a influência do estresse ocupacional e fatores relacionados nos sintomas de depressão em unidades de trem.	Organizar funções e funções de trabalho razoavelmente, aumentar o apoio de superiores, colegas e familiares, trazer personalidade saudável e coordenada, manter o bom humor, promover a satisfação no trabalho, reduzir a tensão diária tem efeitos positivos na redução da ocorrência de sintomas

						depressivos para trem motoristas.
Associação de Ambientes de Trabalho de Felicidade e Enfermagem com Artesanato entre Enfermeiros de Hospitais.	CHANG et al. 2020	Estudo transversal	350 enfermeiros	Coreia do Sul	Examinar as associações de felicidade a nível individual e em ambientes de trabalho de enfermagem a nível organizacional com a elaboração de empregos entre enfermeiras de hospitais na Coreia.	O suporte organizacional deve ser estabelecido para melhorar a felicidade dos enfermeiros e elaboração de trabalhos. Os hospitais devem oferecer várias oportunidades de educação e treinamento para fortalecer a elaboração de trabalhos.
As oportunidades de aprendizado e desenvolvimento pessoal levam à felicidade? Depende da conciliação trabalho-família.	REGO et al. 2009	Estudo transversal	180 trabalhadores	Brasil	As percepções de oportunidades de aprendizagem e desenvolvimento pessoal predizem cinco dimensões do bem-estar afetivo (prazer, conforto, placidez, entusiasmo) e como essa relação é moderada pelas percepções de conciliação trabalho-família	Tanto as percepções de oportunidades de aprendizagem e desenvolvimento pessoal quanto as percepções de conciliação trabalho-família preveem felicidade, sendo os indivíduos mais felizes aqueles que têm altas percepções sobre ambas as variáveis; ambas as variáveis interagem de forma que percepções de grandes oportunidades de aprendizagem e desenvolvimento pessoal não podem levar a uma maior felicidade se a conciliação trabalho-família for baixa.
O modelo do trabalhador produtivo e feliz e mais além: Padrões de bem-estar e desempenho no trabalho.	PEIRÓ et al. 2019	Estudo transversal	263 trabalhadores	México	Explorar os diferentes padrões de relacionamento entre desempenho e bem-estar, sinérgico (ou seja, infeliz-improdutivo e feliz-produtivo)	Estudos futuros sobre os antecedentes e consequências desses padrões de bem-estar e desempenho pode ser relevante para a prática organizacional, pois pode

						ajudar a identificar um amplo escopo dos perfis dos funcionários em relação ao seu desempenho e bem-estar. O presente estudo não foi capaz de revelar relação entre trabalhador feliz e maior produtividade ou vice-versa.
O bem-estar eudaimônico diário como preditor do desempenho diário: uma lente dinâmica.	HWANG et al. 2019	Estudo transversal	487 enfermeiros	China	O objetivo foi explorar os efeitos do tipo de cultura organizacional de enfermagem hospitalar de cuidados de longo prazo (LTC), satisfação no trabalho e estresse no trabalho na felicidade dos enfermeiros.	O desenvolvimento de programas de melhoria da saúde pessoal para a felicidade do enfermeiro deve ser necessário. Além disso, os hospitais precisam ser operados e administrados de forma estável para garantir a segurança organizacional e os gerentes de enfermagem devem encorajar os enfermeiros a realizar suas tarefas com autonomia.
O bem-estar eudaimônico diário como preditor do desempenho diário: uma lente dinâmica.	KOZUSZNIK et al. 2019	Estudo transversal	300 trabalhadores	China	Examina a relação recíproca dinâmica entre a variabilidade no bem-estar eudaimônico dos trabalhadores de escritório (ou seja, atividade que vale a pena) e seu desempenho fora do papel.	Os resultados sugerem que a experiência eudaimônica diária de significado no trabalho deve complementar a experiência de bem-estar hedônico, pois é um fator importante para alcançar um desempenho melhor e mais sustentável dos funcionários no dia a dia.
Motivando as características do trabalho e a felicidade no trabalho: uma perspectiva	OERLEMANS et al. 2018	Estudo transversal	450 trabalhadores	Estados Unidos	Usar uma abordagem multinível para prever como as variações nas características motivadoras do trabalho se relacionam com a	Os resultados multiníveis confirmaram que a percepção da disponibilidade de características motivadoras do trabalho

multinível.					felicidade do funcionário durante as atividades diárias de trabalho.	durante as atividades de trabalho se relaciona positivamente com a felicidade durante o trabalho.
Trabalho autônomo, valores pessoais e variedades de felicidade-infelicidade	WARR et al. 2018	Estudo transversal	300 autônomos	Estados Unidos	Comparar valores pessoais e formas de felicidade entre trabalhadores autônomos e empregados em uma organização.	A satisfação no trabalho no trabalho autônomo é superior à dos trabalhadores organizacionais, principalmente para aqueles que não supervisionam outras pessoas.
O efeito protetor da satisfação no trabalho na saúde, felicidade, bem-estar e autoestima.	SATUF et al. 2018	Artigo teórico	250 trabalhadores	Estados Unidos	Analisar os possíveis efeitos da satisfação no trabalho sobre a saúde mental e física, felicidade, bem-estar subjetivo e autoestima.	Os resultados indicaram a existência do efeito protetor da satisfação no trabalho para a saúde, felicidade, bem-estar subjetivo e autoestima, além de reforçar a importância de manter uma avaliação positiva do trabalho
Trabalho significativo e felicidade humana: explorando aproximações.	SILVA et al. 2012	Estudo transversal	100 psicólogos	Brasil	Questionar neste artigo teórico, como abordagens atuais que tratam da felicidade no trabalho, a partir de perspectivas ancoradas na psicologia, podem ser relacionadas com percepções positivas do trabalho.	O trabalho ocupa uma posição central na vida das pessoas, enquanto fonte de realização e de felicidade pessoal, urge refletir a respeito de condições físicas e psicossociais imprescindíveis à construção de experiências de felicidade no trabalho. A satisfação plena de necessidades fisiológicas (comer, beber, dormir, etc.), de segurança física e psíquica (boas condições de trabalho livres de assédio moral), de interações humanas saudáveis e gratificantes, de

						autoestima por meio de legítimas práticas de reconhecimento e, por fim, de oportunidades autênticas de autoatualização (crescimento pessoal e profissional) e de autorrealização são imprescindíveis à produção de sentimentos que levem a experiências de efetiva felicidade nos ambientes físico e psíquico de trabalho.
Relação entre bem-estar no trabalho, valores pessoais e oportunidades de alcance de valores pessoais no trabalho	SORAGGI et al. 2011	Estudo de coorte	150 trabalhadores	Estados Unidos	Investigar o impacto dos valores pessoais e das oportunidades de alcance de valores pessoais no trabalho sobre o bem-estar ocupacional de funcionários de organizações privadas.	Encontrados indicaram que os valores pessoais não são preditores do bem-estar no trabalho, mas que as oportunidades de interesses individuais têm impacto direto e significativo sobre o construto.
Um estudo longitudinal de satisfação com a vida e no trabalho entre médicos noruegueses 1994-2002.	NYLENNA et al. 2005	Estudo longitudinal	150 médicos	NORUEGA	Investigar um possível declínio na satisfação profissional e pessoal entre os médicos na virada do século.	Os médicos noruegueses parecem ter desfrutado de um nível cada vez maior de satisfação com a vida e com o trabalho, em vez de um declínio na última década. Isso desafia a impressão geral de médicos infelizes como um fenômeno geral e mundial.
Qualidade de vida, satisfação com a vida e felicidade em trabalhadores em turnos e não turnos.	KALITERNA et al. 2004	Estudo transversal	200 trabalhadores noturnos	Estados Unidos	Investigar a qualidade de vida, satisfação com a vida, felicidade e demandas do trabalho em trabalhadores com diferentes horários de trabalho.	A qualidade de vida em domínios específicos em trabalhadores noturnos foi classificada como pior do que em outros grupos de trabalhadores. A avaliação de qualidade de vida

						baseada em domínio fornece mais informações sobre as necessidades específicas dos trabalhadores do que medidas gerais ou globais de bem-estar.
Bem-estar no trabalho, clima social e estratégias de enfrentamento do estresse	ROCHA et al. 2009	Estudo transversal	150 trabalhadores	Brasil	Identificar o impacto de variáveis demográficas, do clima social e das estratégias de Enfrentamento do estresse no Bem-estar no trabalho, além de validar a escala de clima social para o contexto das organizações.	Concluiu-se que o clima social (autonomia) e as estratégias de enfrentamento do estresse impactam positivamente no Bem-estar no trabalho.
Bem-estar psicológico e satisfação no trabalho como preditores de desempenho no trabalho.	WRIGHT et al. 2000	Estudo transversal	200 trabalhadores	Estados Unidos	Examinar simultaneamente a contribuição relativa do bem-estar psicológico e da satisfação no trabalho para o desempenho no trabalho.	Descobertas realçam a hipótese do trabalhador feliz e produtivo.



## 4 DISCUSSÃO

Para as organizações, uma das questões mais importantes é como aumentar a produtividade dos funcionários para gerar maiores lucros. Uma possível solução fornecida pela psicologia positiva é a felicidade no trabalho. Um extenso estudo de meta-análise conduzido por Sonja Lyubomirski, Laura King e Edward Diener (2005) agregou dados de 225 estudos acadêmicos relacionados à felicidade e mostrou que a produtividade de pessoas felizes é 31% maior do que a de pessoas infelizes (LYUBOMIRSKI et al., 2005; PEIRÓ, 2019). Outro estudo de Oswald et al. (2014) mostra que Felicidade apresenta um baixo percentual de melhoria de produtividade, apenas 12%.

O motivo citado no artigo de Lyubomirski et al. (2005), porque essas pessoas são mais produtivas, é porque são menos propensas a ter absenteísmo, síndrome de burnout e aversão relacionada ao trabalho (DONOVAN, 2002).

Shawn Achor (2012), da Harvard University, apontou, em sua Harvard Business Review, que: A felicidade pode ser o motivo mais incompreendido para a produtividade. Ele explicou seu ponto de vista apontando os seguintes fatos: A maioria das pessoas acredita que a felicidade é o resultado do sucesso, mas em sua opinião, uma atitude positiva é a principal razão do sucesso e chama isso de "vantagem da felicidade" (ACHOR, 2012).

Achor (2012) refere que o sucesso é uma "meta em movimento, uma vez que a meta é alcançada, é muito alta" (ACHOR, 2012, p.13), e a felicidade desaparece rapidamente. Em termos de psicologia, a criatividade é definida como: "gerar ideias ou produtos novos e valiosos". Para as organizações, a criatividade dos funcionários pode ser a base para inovação e solução de problemas complexos em algumas áreas (SÖDERLUND; ROSENGREN, 2010; HWANG, 2019).

Associando felicidade à criatividade, os cientistas sugerem que, do ponto de vista da pesquisa, a felicidade tornará os indivíduos mais criativos (LYUBOMIRSKI et al., 2005), ou a participação em comportamentos criativos produzirá felicidade (BARRON, 2012).

Lambert (2012) sugeriu que participar de um trabalho criativo que exige manipulação manual pode satisfazer o principal instinto humano, ou seja, eles trabalham e criam coisas manualmente, o que os deixa felizes (BARRON, 2012; KOZUSZNIK, 2019). Outros estudos enfocando a causa e o efeito da felicidade

mostraram que pessoas felizes apresentam maior criatividade, ou seja, pessoas felizes apresentam maior capacidade de realizar tarefas que requerem criatividade (LYUBOMIRSKI, 2005).

Em relação ao clima organizacional, Felicidade apresenta dois aspectos distintos na solução de problemas complexos. A pesquisa mostrou que quando os funcionários participam de tarefas complexas que exigem altos níveis de criatividade, a felicidade no trabalho melhora, conseqüentemente, desempenho e satisfação profissional também aumentam (LYUBOMIRSKI et al., 2005; FIERRO, 2018).

Um artigo apontou a felicidade no trabalho e seu impacto na satisfação do cliente. O artigo mostra que algumas empresas que investem no bem-estar dos funcionários foram selecionadas pela revista Fortune como as 100 melhores empresas para se trabalhar. Oito das 10 empresas na lista apresentam a maior satisfação do cliente (BARRON, 2012; FIERRO, 2018).

Magnus Söderlund e Sara Rosengren (2010) conduziram uma pesquisa sobre a satisfação do cliente quando funcionários felizes estão satisfeitos, que lançou as bases para o artigo da Forbes. O estudo também inclui fatores de qualidade do serviço realizado pelos funcionários (SÖDERLUND; ROSENGREN, 2010; OERLEMANS, 2018). Alguns clientes são atendidos por funcionários satisfeitos e a outra parte é prestada por funcionários insatisfeitos, independentemente desses dois grupos de clientes, a qualidade do serviço é boa ou ruim (SÖDERLUND; ROSENGREN, 2010; OERLEMANS, 2018).

Os resultados mostraram que não houve mudança na satisfação do cliente no grupo com má execução do serviço, ambas as proporções de funcionários felizes e infelizes foram baixas (SÖDERLUND; ROSENGREN, 2010). Por outro lado, quando o atendimento for bem feito, haverá uma grande diferença na satisfação do cliente. Se eles têm um funcionário feliz, a satisfação do cliente é significativamente maior do que a de um funcionário insatisfeito (SÖDERLUND; ROSENGREN, 2010).

O tema felicidade no trabalho tem se tornado cada vez mais importante nos negócios e em outras áreas, o que tem levado a um aumento no número de pesquisas que mencionam a importância dos recursos humanos para as organizações.

Segundo Paschoal, Torres e Porto (2010) citando Albuquerque e Tróccoli (2004) e Warr (2018), as tendências literárias recentes que estudam os aspectos

positivos das pessoas e das organizações aproximam-se da felicidade. Os autores de Warr (2018), Paschoal, Torres e Porto (2010) afirmam que o uso da palavra felicidade traz alguns benefícios aos pesquisadores por dois motivos, pois a palavra felicidade desencadeia uma filosofia que normalmente é excluída pela pesquisa de bem-estar. Até porque a pesquisa sobre felicidade resolveu um fenômeno relacionado à influência negativa ou falta de experiência negativa. Contudo, a concepção de bem-estar com felicidade, dá ênfase aos aspectos positivos da experiência do colaborador.

Segundo a pesquisa de Hosie e Sevastos (2009), economistas de diferentes tendências estão estudando equações para alocar valor monetário em questões relacionadas à felicidade. O mesmo autor também mencionou que o professor Layard (2005) da London School of Economics e no livro Lições de uma nova ciência, fatos provam que o aumento da riqueza não promove direta ou automaticamente o aumento da harmonia social (felicidade).

Satuf (2018) diz que as pessoas nem sempre são motivadas por incentivos econômicos no trabalho. Eles também acreditam que às vezes esses incentivos econômicos reduzem a felicidade ao invés de aumentar a felicidade.

No entanto, economistas como Paul Samuelson nos Estados Unidos e John Hicks no Reino Unido lançaram uma campanha com o objetivo de transformar a economia em uma "ciência dura". O resultado negativo desse pensamento é que incentiva os economistas a abandonar a "busca". Projetado para a felicidade "fornece limites mais rígidos para a" busca de riqueza", desde que o aumento da riqueza pessoal traga maior felicidade pessoal.

De acordo com o estudo de caso, Baker et al. (2006) relatam que em uma organização feliz, os profissionais são mais criativos e têm maior capacidade de mudança. Eles pensam sobre o que é "possível", não só na resolução de problemas, mas os líderes também estimulam e promovem a colaboração. Um ambiente de cooperação e responsabilidade incentiva o trabalho em equipe e todos estão comprometidos com a visão e missão da organização.

Fisher (2010) apontou que o conceito de felicidade inclui satisfação no trabalho organizacional, mas envolve um escopo mais amplo porque considera aspectos como a participação individual e o papel que desempenha, bem como organização, satisfação no trabalho e comprometimento positivo com o trabalho, organização e função.

Fisher (2010) estudou o tema "felicidade organizacional" e descreveu as características das empresas felizes da seguinte forma:

- A cultura atual que prevalece no apoio e respeito;
- Fornece liderança competente, segurança no trabalho e reconhecimento;
- Trabalhos de design para torná-los interessantes e dinâmicos;
- Promover a aquisição e desenvolvimento de competências;

Eles selecionam o pessoal com base na adequação do trabalho e da organização;

- Esforços para alcançar essa adequação por meio de indução e socialização;
- Reduzir pequenos desconfortos diários e buscar aumentar os fatores de satisfação;
- Adote práticas de gestão de alto desempenho.

Em um mundo instável, a felicidade é cada vez mais vista como o principal objetivo da vida dos funcionários e da existência organizacional. Hoje em dia, para que uma organização alcance excelentes resultados, além de oferecer uma remuneração atrativa, ela também precisa fornecer alguns outros recursos para manter o engajamento dos funcionários. É fundamental investir em atividades que visem a melhoria da qualidade de vida dos colaboradores e sua postura em relação ao progresso no ambiente de trabalho.

De acordo com Rosenbluth e Peters (Rosenbluth e Peters, 1992; ECKLEBERRY, 2016), a felicidade no trabalho é extremamente importante e é um fator chave para um melhor serviço. Esses autores acreditam que "a empresa deve ser feliz". Na verdade, a noção de felicidade não condiz com o ambiente sério e insípido que surge no mundo. A alegria traz relaxamento, e o relaxamento cria felicidade e, em última análise, felicidade.

De acordo com Gavin e Mason (2004), a felicidade no trabalho geralmente promove muito a felicidade. É claro que trabalhar sozinho não aumentará a felicidade pessoal, mas se uma pessoa está mais ou menos feliz com o trabalho que está realizando, então pode ser mais ou menos feliz. Portanto, segundo o autor, a definição mais adequada de felicidade no trabalho é Fisher (2009), e felicidade no trabalho está intrinsecamente relacionada ao comportamento organizacional.

O autor defende que "a felicidade no trabalho inclui a satisfação no trabalho, o envolvimento no trabalho e o nível de comprometimento organizacional" (FISHER,

2009, p. 384; ECKLEBERRY, 2016), o que está diretamente relacionado ao desempenho e à motivação pessoal.

#### 4.1 FELICIDADE NA ORGANIZAÇÃO

No nível da pesquisa organizacional, "felicidade-infelicidade" geralmente é alcançada por meio de estruturas significativamente diferentes, como exaustão emocional, orientação emocional, saúde mental e satisfação no trabalho (WRIGHT; BONETT, 1997; WRIGHT; STAW, 1999; WRIGHT; LARWOOD; DENNEY, 2002; CLEMONS, 2019).

Segundo Rego (2019) acredita que os profissionais nem sempre são motivados no trabalho e apontam que, em geral, os profissionais nem sempre buscam maior desempenho e mais responsabilidade.

No entanto, de acordo com Baker, Greenberg e Hemingway (2006) e Nylenna (2005), o bem-estar organizacional é baseado no comportamento (não na emoção) e é o resultado do pensamento estratégico. O autor define uma organização feliz como uma organização em que cada um tem suas próprias vantagens em todos os níveis, trabalho em equipe para atingir um objetivo comum, satisfeito com o desenvolvimento de novos produtos ou serviços de alta qualidade e desafios através deles, para fazer uma positiva contribuição para a vida de outras pessoas. O autor também destacou que em uma organização feliz, os subordinados e seus líderes participarão plenamente da organização e tratarão as horas de trabalho como uma "profissão feliz".

O autor Matheny (2008) também acredita que o dinheiro não é a chave para a felicidade no trabalho. O autor acredita que embora o dinheiro possa melhorar o desempenho da gestão, não é muito útil para aumentar a satisfação. A investigação mostra que o crescimento e desenvolvimento pessoal, o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional, a comunicação eficaz e as relações interpessoais são as verdadeiras chaves para aumentar a satisfação no trabalho.

O autor destaca que, de acordo com este estudo, os métodos específicos para melhorar a satisfação organizacional são:

- Reformular expectativas;
- Aprecie os aspectos positivos do trabalho;

- Expectativas reais;
- Enfrentar novos desafios;
- Comunicação eficiente;
- Otimismo.

O mesmo autor destacou que a satisfação no trabalho é fundamental para o sucesso organizacional. O autor ressalta que "preencher" a lacuna entre as necessidades de indivíduos e organizações para uma importante satisfação no trabalho exige esforço, e esses esforços podem beneficiar a organização, aumentar a produtividade, reduzir a rotatividade de pessoal e melhorar o desempenho organizacional.

#### 4.2 BEM ESTAR NO TRABALHO

O bem-estar no trabalho pode ser conceituado a partir de duas perspectivas distintas com base em diferentes tradições filosóficas: a visão hedônica de prazer e experiência de afeto positivo e a visão eudaimônica de bem-estar como crescimento pessoal e um senso de significado. Portanto, o bem-estar pode ser entendido como tendo componentes prazerosos (ou hedônicos) e significativos (ou eudaimônicos). No entanto, a maioria das pesquisas estudou o bem-estar da perspectiva hedônica, conceituando bem-estar como julgamentos e avaliações de satisfação com algumas facetas da vida (por exemplo, satisfação no trabalho) (MATHENY, 2008; CLEMONS, 2019).

De acordo com a tese do trabalhador produtivo feliz, trabalhadores "felizes" deveriam ter melhor desempenho do que os "menos felizes", e a qualidade do desempenho da tarefa pode ser influenciada pelos estados afetivos coexistentes. Esta tese produziu uma série de estudos e pesquisas meta-analíticas, muitas vezes fornecendo resultados ambíguos e inconclusivos (WRIGHT; LARWOOD; DENNEY, 2002; CLEMONS, 2019).

Por um lado, algumas pesquisas mostram que o bem-estar pode prever o desempenho. Por exemplo, estudos mostram que quando as pessoas estão mais satisfeitas com seus empregos, elas apresentam melhor desempenho. Além disso, foi demonstrado que o efeito positivo mais elevado prediz a qualidade do desempenho (MATHENY, 2008; SILVA et al., 2012).

Além disso, quando as pessoas estão mais satisfeitas com seus empregos, elas apresentam maior produtividade ao longo do tempo. Pessoas que se sentem melhor do que o normal no trabalho descobriram que se esforçam mais em suas tarefas e alcançam um nível mais alto de desempenho nas tarefas. Nesse sentido, sentir-se ativo e entusiasmado pela manhã aumenta os níveis de criatividade durante o dia (WRIGHT; LARWOOD; DENNEY, 2002; SILVA et al., 2012).

Finalmente, foi demonstrado que o efeito positivo prediz a qualidade do desempenho. Todos esses resultados corroboram para a felicidade no trabalho, que postula que trabalhadores com níveis mais elevados de bem-estar também tendem a apresentar melhor desempenho no trabalho, em comparação com trabalhadores com níveis mais baixos de bem-estar.

Por outro lado, estudos empíricos e meta-análises descobriram que as relações entre desempenho e satisfação no trabalho são espúrias ou fracas. Alguns estudiosos veem as conexões entre felicidade e desempenho no trabalho como questionáveis, sugerindo uma relação satisfação-desempenho aparentemente baixa e não significativa. Isso pode ser refletido pelo fato de que a maioria dos estudos que consideram a satisfação no trabalho e o desempenho no trabalho os trata como variáveis separadas que não estão diretamente relacionadas entre si (WRIGHT et al., 2020; ECKLEBERRY, 2016).

Por exemplo, Greenberger, Strasser, Cummings e Dunham (2015) estudaram a relação causal entre controle pessoal e satisfação no trabalho, e entre controle pessoal e desempenho no trabalho, mas não assumiram ou investigaram a relação entre satisfação no trabalho e desempenho no trabalho. É necessário abordar essa ambigüidade na pesquisa e, por isso, consideramos necessário revisitar e expandir a tese do trabalhador produtivo feliz.

A felicidade no trabalho pode ser considerada como uma atitude, pois é uma forma de sentir sobre algo que antecede um comportamento (SALAS-VALLINA et al., 2017). Funcionários mais felizes relatam resultados melhores do que funcionários menos felizes (WRIGHT et al., 2020; ROCHA, 2009).

Kaliterna (2004) afirmou que atitudes positivas (engajamento, satisfação no trabalho, HAW (Happiness At Work)) geram recursos para o desempenho futuro, prevendo produtividade de longo prazo. O ponto comum de todos esses estudos é que trabalhadores mais felizes e satisfeitos terão melhor desempenho em seus empregos.

No entanto, atitudes positivas-desempenho às vezes fornecem resultados inesperados (JUDGE et al., 2001). Por exemplo, Martin et al. (1993) mostraram que estados de espírito positivos resultam em perseverança quando as pessoas trabalham até sentir vontade de parar. Em uma meta-análise de 54.417 observações de 312 amostras, Judge et al. (2001) encontraram correlação entre satisfação no trabalho e desempenho de 0,30, variando de 0,03 a 0,57 no intervalo de confiança de 80%. A pesquisa de Judge et al. (2001) demonstrou que há uma falta de explicação entre a satisfação no trabalho e o desempenho. Eles encontraram uma conexão mais robusta entre a satisfação no trabalho e o desempenho em trabalhos de alta complexidade (JUDGE et al., 2001; MÉRIDA, 2019).

No caso das empresas prestadoras de serviços, esse artigo defende que a qualidade de vida no trabalho, representada pelo HAW, é o que determina a qualidade da relação entre o vendedor e o cliente e, por extensão, o sucesso nas vendas. HAW foi amplamente explorado e validado em pesquisas anteriores usando diferentes amostras (SALAS-VALLINA et al., 2017; SALAS-VALLINA; ALEGRE, 2018a), derivadas da conceituação de Fisher (2010). Inclui satisfação no trabalho, engajamento e comprometimento organizacional afetivo. Esses componentes envolvem a avaliação das características do trabalho (satisfação no trabalho); sentimentos sobre o trabalho em si, como vigor, dedicação e absorção (engajamento); e sentimento de pertencimento à organização (comprometimento organizacional afetivo).

Portanto, HAW é amplo o suficiente para superar o princípio de compatibilidade (Harrison et al., 2006), que afirma que medidas atitudinais amplas podem prever melhor comportamentos positivos. Por exemplo, em uma amostra de médicos especialistas, Salas-Vallina et al. (2017) descobriram que HAW estava positivamente relacionado ao comportamento de cidadania.

Quando os funcionários se sentem mais felizes, espera-se que prestem um melhor atendimento ao cliente. A interação vendedor-cliente é sempre muito importante, mas ainda mais nas indústrias de serviços, onde as trocas pessoais são cruciais para criar clientes satisfeitos (CROSBY; STEPHENS, 1987). Um encontro de serviço, ou “momento da verdade” (NORMANN, 1991; MÉRIDA, 2019), ocorre sempre que o cliente interage com alguém da empresa e, na maioria das vezes, essa pessoa é o vendedor.



O modelo JD-R argumenta que as demandas do trabalho são aspectos físicos, psicológicos, sociais e organizacionais de um trabalho que requerem um esforço especial com custos fisiológicos e/ou psicológicos (como um ambiente físico ou psicológico desfavorável). Em contraste, os recursos do trabalho referem-se aos aspectos físicos, psicológicos, sociais e organizacionais de um trabalho que ajudam a atingir os objetivos do trabalho, reduzir as demandas do trabalho e estimular o crescimento pessoal (DEMEROUTI et al., 2001; MÉRIDA, 2019).

O autor Soraggi et al (2011) aborda que o modelo JD-R sugere que atitudes positivas, como HAW, levam a comportamentos positivos, como melhor desempenho. Além disso, os recursos de trabalho também melhoram os recursos de trabalho novos e existentes e, portanto, HAW poderia promover o uso de habilidades de serviço, tendo assim um impacto positivo no desempenho de vendas cruzadas.

Em uma revisão da literatura, Bakker e Demerouti (2008) argumentaram que as atitudes positivas tornam os funcionários mais produtivos e mais dispostos a ir além. Assim, o HAW dos funcionários afetará positivamente a forma como eles atuam e, conseqüentemente, afetará suas habilidades de venda cruzada, embora não haja literatura sobre os antecedentes da venda cruzada.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Atualmente, as organizações que se destacam no altamente competitivo mercado organizacional estão adotando cada vez mais técnicas de gestão que visam integrar características comportamentais que visam promover a felicidade no trabalho e reconhecem que a felicidade é importante para o desenvolvimento humano e organizacional. Neste sentido, o desenvolvimento deste trabalho foi instituído para encontrar e comprovar o impacto da felicidade no trabalho no sucesso dos colaboradores e das organizações.

Nesta pesquisa, felicidade no trabalho foi conceituada e descrita como felicidade organizacional de funcionários organizacionais. Para poder atingir os objetivos principais desta pesquisa, foi necessário selecionar e analisar alguns conceitos através de diversos autores e artigos científicos, o que permitiu estabelecer uma ligação entre felicidade no trabalho e possíveis benefícios para a organização. No entanto, para avaliar o impacto da felicidade no trabalho, é essencial determinar o impacto na motivação e satisfação do funcionário, bem como o impacto da felicidade no trabalho no desempenho do funcionário.

Esses conceitos são chamados de variáveis, onde a variável independente selecionada é a felicidade no trabalho, e as variáveis dependentes são a motivação, a satisfação e o desempenho, de forma que os dados obtidos podem ser analisados detalhadamente e completos por meio de análise estatística.

Sendo assim conclui-se que a felicidade dos trabalhadores está relacionada ao trabalho e afeta diretamente a produtividade da empresa. Esses níveis podem ser afetados por fatores internos e externos dos funcionários. De todos os fatores externos que a empresa pode proporcionar, talvez o mais importante seja a prática da qualidade de vida no trabalho. Ressalta-se que as empresas que estão considerando esta pesquisa estão adotando essa abordagem, como auxílio no desenvolvimento de carreira, liberdade e autonomia aos funcionários e feedback de tarefas.

Com base nos resultados obtidos, pode-se constatar que as empresas também buscam atualmente que seus funcionários sejam felizes no ambiente de trabalho, visto que nos casos que isso ocorre a empresa sai ganhando em outros pontos, como maior faturamento, maior produtividade e a chamada “vestir a camiseta da empresa” ocorre de forma espontânea.

## REFERÊNCIAS

- ACHOR, Shawn. **Positive Intelligence**. Harvard Business Review. Cambridge, January-February 2012.
- BAKER, D., GREENBERG, C. E HEMINGWAY, C. **What Happy Companies Know**. Pearson Education. Nova Jérсия. USA. 2006.
- BAKKER A. B. **Strategic and proactive approaches to work engagement**. Organ. Dyn. 2017.
- BAKKER A. B. **Weekly work engagement and performance: a study among starting teachers**. J. Occup. Organ. Psychol. 2010.
- BAKKER A. B., DEMEROUTI E. **Towards a model of work engagement**. Career Dev. Int. 2008.
- BARRON, Carre, M.D. Creativity, Happiness and Your Own Two Hands. Psychology Today. Sussex, 03.05.2012.
- BENDASSOLLI, P. F. **Felicidade e trabalho**. GVexecutivo, v. 6, n. 4, p. 57-61, 2007.
- BORGES, L. O.; ALVES-FILHO, A.; TAMAYO, A. **Motivação e Significado do Trabalho** (in Siqueira – org) Porto Alegre: Artemed, 2008.
- CARDANA, R. M. **A felicidade e o bem-estar organizacionais**. Lusíada. Economia & Empresa, Lisboa, [S.l.], n. 20, p. 101-127, 2016. Disponível em: <http://revistas.lis.ulusiada.pt/index.php/lee/article/view/2308>. Acesso em: fevereiro de 2021.
- CHANG, Kim-Prieto, et al., **Integrating The Diverse Definitions of Happiness: A Time-Sequential Framework of Subjective Well-Being**. Journal of Happiness Studies, [S.l.], v.11, n.1, p.1-11, 2020.
- CLEMONS, M. R. **Comportamento do consumidor: comprando, possuindo e sendo**. 5ª ed. São Paulo: Prentice Hall. 2019.
- COUTINHO, Miguel Ramos de Castro Pereira. **A felicidade no trabalho: implicações no valor da empresa e no indivíduo**. 2014. Tese de Doutorado. Instituto Superior de Gestão.
- CHRISTINE CARTER, A. **A influência da liderança na motivação: Um estudo sobre o programa de Trainees 2008 da Galp Energia**. Tese de Mestrado. Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa. Lisboa. 2015.
- CROSBY L. A., STEPHENS N. **Effects of relationship marketing on satisfaction, retention, and prices in the life insurance industry**. J. Mark. Res. 1987.

DEMEROUTI, A. **Prioridades axiológicas e satisfação no trabalho**. Revista de Administração, São Paulo v.35, n.2, p. 37-47. 2009.

DONOVAN, R. M., “**Why the Controversy over ROI from ERP?**”, 2000. Disponível em < <http://www.rmdonovan.com> >. Acesso em: fevereiro de 2021.

ECKLEBERRY., Leif. **IC 21: reflections from 21 years of IC practice and theory**. Journal of Intellectual Capital, [S.l.], v. 14, n. 1, p. 163- 172, 2016.

FIERRO, Ed, **Subjective Well-Being: The Science of Happiness and a Proposal for a National Index**. American Psychologist, [S.l.], v. 55, n. 1, p.34-43, 2018.

FISCHER, Dominik. **Intellectual Capital Statements: Die Entwicklung der Berichterstattung de Intellectual Capital Statements seit Einführung der „Danish**

FREDRICKSON B. L. **The role of positive emotions in positive psychology: the broaden-and-build theory of positive emotions**. *Am. Psychol.* 2001.

GAVIN, J. H. e MASON, R. O. **The virtuous organization: The value of happiness in the workplace**. Organizational Dynamics, 33 (4), 379-392. 2004.

GUIDLINES am Beispiel dänischer Unternehmen. 2011. p.80. Bachelor of Business, Hochschule Aalen, 2011.

FISHER, Cynthia D. **Happiness at work**. *International journal of management reviews*, v. 12, n. 4, p. 384-412, 2010.

GALLO, Carmine. Delivering Happiness the Zappos Way. **Bloomberg**, New York, 12.05.2009. Disponível em: [http://www.businessweek.com/smallbiz/content/may2009/sb20090512\\_831040.htm](http://www.businessweek.com/smallbiz/content/may2009/sb20090512_831040.htm). Acesso em fevereiro de 2021.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de Pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2009.

GOMES, Vicente. **Liderança Para uma Nova Economia: como as empresas estão inovando para uma gestão mais inspiradora e eficaz** 1.ed. São Paulo: Pólen, 2014. 142 p.

GONDIM, S. M. G.; SIQUEIRA, M. M. M. **Emoções e afetos no trabalho**. In: ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E.; BASTOS, A. V. B. Psicologia, organizações e trabalho no Brasil. Porto Alegre: Artmed, 2004.

GREENBERGER D.B., STRASSER S., CUMMINGS L.L., DUNHAM R.B. **The impact of personal control on performance and satisfaction**. Organ. Behav. Hum. Decis. Process. 2015.

HALF, Robert. **Chegou a hora de ser feliz no trabalho.** Os segredos das empresas e colaboradores mais felizes. 2018

HALLER, Max; HADLER, Markus. **How Social Relations and Structures can Produce Happiness and Unhappiness:** An International Comparative Analysis. *Social Indicator Research*, v. 75, p. 169-216, 2006. Disponível em: <<http://www.unigraz.at/~lansere/2006%20Haller%20Hadler%20Social%20Relations%20and%20Happiness.pdf>>. Acesso em fevereiro de 2021.

HANG N.R. **Tightening the link between employee wellbeing at work and performance**—A new dimension for HRM. *Manag. Decis.* 2019.

HARRISON D. A., NEWMAN D. A. **How important are job attitudes?** Meta-analytic comparisons of integrative behavioral outcomes and time sequences. *Acad. Manag.* 2006.

HOSIE, P. e Sevastos, P. **“Does the Happy-Productive Worker Thesis Apply to Managers?”.** *International Journal of Workplace Health Management*, Vol. 2, Nº 2, pp. 131- 160. 2009.

JUDGE, T. A., HELLER, D., & MOUNT, M. K. **Five-factor model of personality and job satisfaction.** *Journal of Applied Psychology*, 87(3), 530-541. 2001.

KALITERNA M.T., MUCHINSKY P.M. **Job satisfaction and job performance: A meta-analysis.** *Psychol. Bull.* 2004.

KIM-PRIETO, C. et al. **Integrating the diverse definitions of happiness: A time-sequential framework of subjective well-being.** *Journal of Happiness Studies*, v. 6, n. 3, p. 261-300, 2005.

KOZUSZNIK L. **Conceptual frameworks of individual work performance: A systematic review.** *J. Occup. Environ. Med.* 2019.

LAMBERT, **The Importance of Happiness in the Workplace.** Winter 2012.

LAWLER, E. **Motivação nas organizações de trabalho.** In Bergamini, Cecília W. e Coda, Roberto. *Psicodinâmica da vida organizacional: Motivação e Liderança.* 2ª ed. São Paulo: Atlas. 1997.

LAYARD, R. **Happiness.** Lessons from a new science. Penguin Books. London. England. 2005.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. e Zaima, G. **Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho – GQVT.** In Boog, G. e Boog, M. *Manual de Gestão de Pessoas e Equipes: Estratégias e Tendências*, Vol. I (pp. 403-419). São Paulo: Gente. 2002.

LYKKEN, D. **Felicidade.** Rio de Janeiro: Objetiva, 1999.

LYUBOMIRSKY, S. **Subjective Wellbeing, Psychology of**. In: James D. Wright (editor-in-chief), *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*, 2nd edition, Vol 23. Oxford: Elsevier. pp. 648–653. 2015.

LYUBOMIRSKI, Sonja, et al. **The Benefits of Frequent Positive Affect: Does Happiness Lead to Success?** *Psychological Bulletin*, [S.l.], v. 131, n. 6, p. 803-855, 2005 B. Disponível em: <<http://sonjalyubomirsky.com/wpcontent/themes/sonjalyubomirsky/papers/LKD2005.pdf>>. Acesso em fevereiro de 2021.

LYUBOMIRSKI, Sonja; LEPPER, Heidi S. **A Measure of Subjective Happiness: Preliminary Reliability and Construct Validation**. Dordrecht, Kluwer Academic Publishers, *Social Indicators Research*, v.46, n.2, Feb. 1999. Disponível em: <<http://sonjalyubomirsky.com/wpcontent/themes/sonjalyubomirsky/papers/LL1999.pdf>> Acesso em: fevereiro de 2021.

LUSTOSA, Alberto Luis; MELO, Lucelena Fátima de. **Felicidade Interna Bruta (FIB): Índice de Desenvolvimento Sustentável. 20?**. Disponível em: <<http://www.seplan.go.gov.br/sepin/pub/conj/conj14/artigo05>>. Acesso em: fevereiro de 2021.

MAGALHÃES, Gladys Ferras. **Felicidade no trabalho depende da postura do próprio profissional**. 2017. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/noticias/negocios/felicidade-no-trabalho-depende-da-postura-do-proprio-profissional/31247/>

MARTIN, R. et al., **The power of happiness**, *Rotman Magazine*, 6-9. 1993.

MARTINS, Helena; PROENÇA, Teresa. **Minnesota Satisfaction Questionnaire: Psychometric Properties and Validation in a Population of Portuguese Hospital Workers**. FEP Working Papers, Porto, n. 471, 20 p., 2012. <Disponível em: <http://wps.fep.up.pt/wps/wp471.pdf>> Acesso em fevereiro de 2021.

MASLOW, A. H. **Motivation and personality**. New York, Harper & Row, 1954. McGraw-Hill. 2008.

MATHENY, G. Money Not Key to Happiness, Survey Finds – The Physician Executive, pp. 14-15. ACPE.org/Career, USA. 2008.

MELO, Bruno Silva Fernandes; SILVA, Felipe Paim de Alcântara e. **Diagrama de Ishikawa e aplicações na Engenharia de Planejamento**. PMKB, 2014. Disponível em: < <http://pmkb.com.br/artigo/diagrama-de-ishikawa-e-aplicacoesna-engenharia-de-planejamento/>>. Acesso em fevereiro de 2021.

MERIDA, T. **The different faces of happiness and unhappiness in organizational research: emotional exhaustion, positive affectivity, negative affectivity and psychological wellbeing as correlates of job performance**. *Journal of Business and Management*, Vol. 8, Nº 2, pp. 109-126. 2019.

MIQUILUCHI, J.; GONÇALVES, M. G. C. **Estudo exploratório acerca da subjetividade na mensuração do sentimento de felicidade no trabalho: a visão**

de funcionários de uma agência bancária do interior do estado de São Paulo. *UNIVERSITAS*, n. 8, 2013.

NIC MARKS. **Happiness at Work: Maximizing Your Psychological Capital For Success**. UK: Wiley-Blackwell. 2008

NORMANN R. **Service Management: Strategy and Leadership in Service Business**. New York, NY: John Wiley. 1991.

NYLENNNA P. **Measuring Subjective Wellbeing for Public Policy**. Office for National Statistics; Newport, UK: 2005.

OERLEMANS R. **Service Management: Strategy and Leadership in Service Business**. New York, NY: John Wiley. 2018.

OLIVEIRA, E. J. **Felicidade no trabalho: uma análise a partir das dimensões do bem-estar**. Tese (Doutorado em Administração) – Universidade Metodista de Piracicaba, Unimep, Piracicaba, 2019.

OSWALD David et al., **Handling the Hawthorne Effect: The challenges surrounding a participant observe**. 2014.

OTHMAN, A. K. et al. **Measuring employee happiness: Analyzing the dimensionality of employee engagement**. In: LOKMAN, A. M. et al. (Ed.): *Proceedings of the 7th International Conference on Kansei Engineering and ...* 2018. p. 863–869. Disponível em: doi:10.1007/978-981-10-8612-0\_90. Acesso em: fevereiro de 2021.

PASCHOAL, T., & TAMAYO, A. **Construção e validação da escala de bem-estar no trabalho**. *Avaliação Psicológica*, 7(1), 11-22. 2010.

RAMOS, A. **A influência da liderança na motivação: Um estudo sobre o programa de Trainees 2008 da Galp Energia**. Tese de Mestrado. Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa. Lisboa. 2009.

REGO, A.; PINA E CUNHA, M. **Do the opportunities for learning and personal development lead to happiness? It depends on work-family conciliation**. *Journal of Occupational Health Psychology*, v. 14, n. 3, p. 334, 2009.

REGO, Arménio; E CUNHA, Miguel Pina. **They need to be different, they feel happier in authentizotic climates**. *Journal of Happiness Studies*, v. 13, n. 4, p. 701-727, 2012. SELIGMAN, M. *Florecer: uma nova compreensão sobre a natureza da felicidade e do bem estar*. Rio de Janeiro: Objetiva, 2012.

ROCHA M. G. C. **Estudo exploratório acerca da subjetividade na mensuração do sentimento de felicidade no trabalho: a visão de funcionários de uma agência bancária do interior do estado de São Paulo**. *UNIVERSITAS*, n. 8, 2009.

PASCHOAL, T.; et al. **Bem-estar no trabalho**: cenário dos estudos brasileiros publicados na primeira década do novo milênio. *Tourism & Management Studies*, Portugal, v. 2, p. 383- 395, 2013.

PAULI, J.; CERUTTI, P. S.; ANDRÊIS, S. A. Cidadania organizacional, suporte e bem-estar no trabalho em organizações públicas. **Revista Eletrônica de Estratégia & Negócios**, [S.l.], v. 11, n. Ed. Especial 1, p. 50-73, 2018.

PEIRÓ J.M. **Sustainable wellbeing at work**: A review and reformulation. Pap. Psicólogo. 2019.

ROSENBLUTH, H. F.; PETERS, D. M. **Customer comes second and other secrets of exceptional service**. New York: Quill William Morrow. 1992.

SALAS-VALLINA A., R. **Happiness at work and organisational citizenship behaviour**: is organisational learning a missing link? *Int. J. Manpow.* 2017.

SATUF M., Ilies R. **Organizational Behavior and Human Decision Processes The role of self-efficacy, goal, and affect in dynamic motivational self-regulation**. *Organ. Behav. Hum. Decis. Process.* 2018.

SCHULTE, C. R., S. J. **Psicologia Positiva**: uma abordagem científica e prática das qualidades humanas. Porto Alegre: Artemed, 2010.

SILVA, W. R. R. Cláudia Medianeira Cruz. **Motivação nas Organizações**. São Paulo: Atlas. 2012.

SINGH, S.; AGGARWAL, Y. **Happiness at work scale**: construction and psychometric validation of a measure using mixed method approach. *Journal of Happiness Studies*, [S.l.], v. 19, n. 5, p. 1439-1463, 2018. Disponível em: doi:10.1007/s10902-017-9882-x. Acesso em: fevereiro de 2021.

SÖDERLUND, Mangnus; ROSENGREN, Sara. **The happy versus unhappy worker in the service encounter**: Assessing the impact on customer satisfaction. *Journal of Retailing and Customer Service*, [S.l.], v. 17, n. 2, p. 161- 169, 2010.

SORRAGI M.T., DECESARE A. **Relationships between psychological, physical, and behavioural health and work performance**: A review and meta-analysis. *Work Stress.* 2011.

SOUZA, A. D. **A influência das relações de trabalho, sobre comprometimento**: um estudo em pequenas empresas indústrias dos municípios da região da Comcam. 152 páginas. Dissertação de Mestrado em Administração – Departamento de Administração, Universidade Federal do Paraná, Curitiba –PR. 2015.

ZHOU, Martin E. P. **Felicidade autêntica**: usando a nova psicologia positiva para a realização permanente. Tradução Neuza Capelo. Rio de Janeiro: Objetiva, 2015.



WARR, P. **Searching for happiness at work.** The Psychologist, [S.l.], v. 20, n. 12, dez. 2007. Disponível em: <http://thepsychologist.bps.org.uk/volume-20/edition-12/searchinghappinesswork>. Acesso em: fevereiro de 2021.

WARR P.K. **Wellbeing and work performance.** In: Diener E., Oishi S., Tay L., editors. Handbook of Well-Being. DEF Publishers; Salt Lake City, UT, USA: 2018

WRIGHT, C. **Against flourishing:** wellbeing as biopolitics, and the psychoanalytic alternative. Health, Culture and Society, [S.l.], v. 5, n.1, p. 20-35, 2013

WRIGHT, Chester J. **A Review of: “Pryce-Jones, J. Happiness at Work, Maximizing Your Psychological Capital for Success.”** West Sussex, UK: Wiley Blackwell, 241 pp. ISBN: 978-0-470-68942-4. Journal of Workplace Behavioral Health, v. 26, n. 3, p. 271-273, 2000.